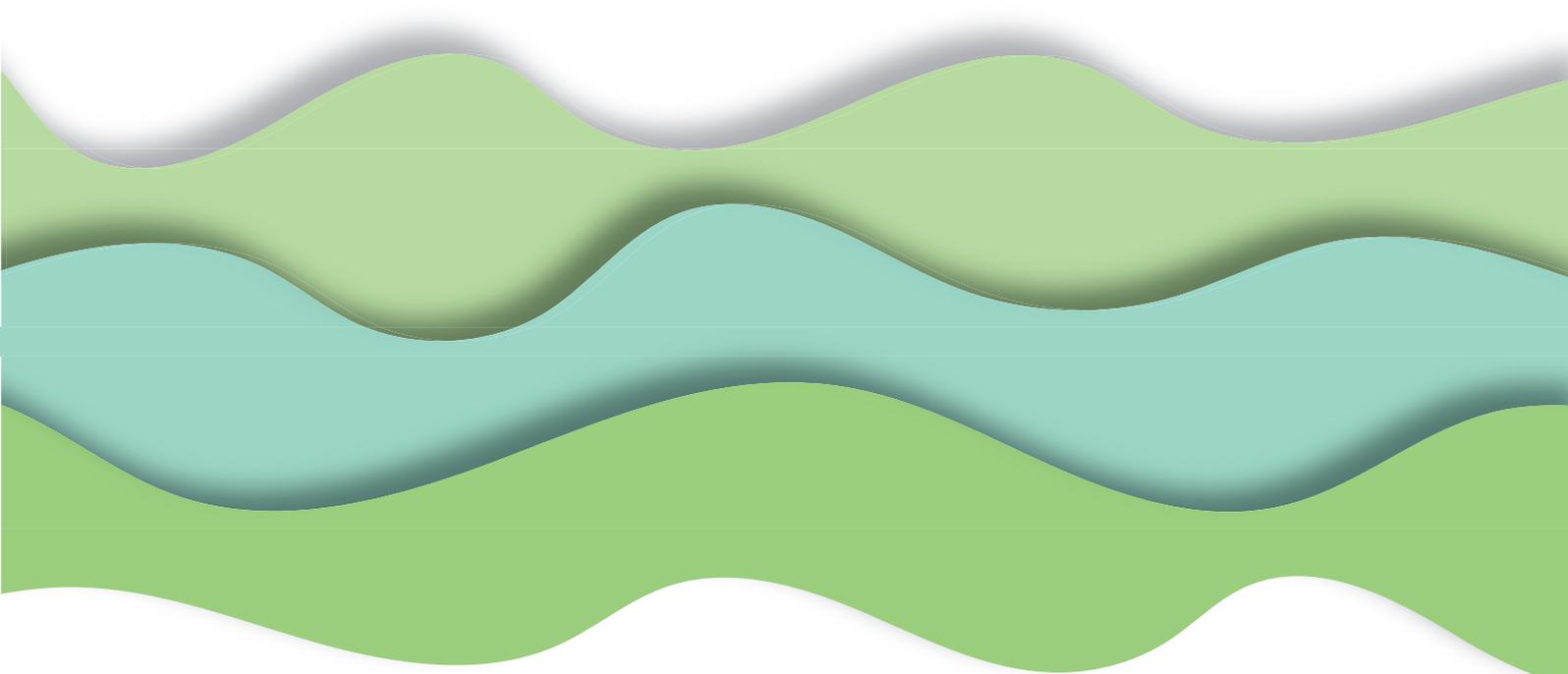


dPA defensor del  
pueblo *Andaluz*

---

INFORME ANUAL **2020**



*Resumen*



dPA defensor del  
pueblo Andaluz

---

INFORME ANUAL 2020

*La presente publicación tiene meramente el carácter de resumen divulgativo del Informe Anual 2020 presentado en el Parlamento de Andalucía el 6 de abril de 2021.*

*Tanto esta publicación como el texto íntegro de dicho informe se pueden consultar en nuestra web [www.defensordelpuebloandaluz.es](http://www.defensordelpuebloandaluz.es).*

Edita: DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ Calle Reyes Católicos, 21

Depósito legal: SE-1465-2014

Maquetación: PUBLICARTIS COMUNICACIÓN, S.L.

Esta publicación está sujeta a una licencia de reconocimiento: Compartir Igual 4.0 de Creative Commons. La licencia se puede consultar en la siguiente dirección:

[http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.es\\_ES](http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.es_ES)



## Son tus deberes, humano\*



«Se llega más fácilmente a Marte que a nuestro propio semejante». José Saramago (1922-2010) preparaba sus discursos para la recepción del Premio Nobel de Literatura en 1998 cuando advirtió de la coincidencia de la fecha con el aniversario de la aprobación de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, un 10 de diciembre, pero cincuenta años antes, en 1948. Ante un auditorio presidido por los Reyes de Suecia, Saramago culpó a los gobiernos de haber incumplido en ese medio siglo con lo que la moral o la ley les obligaba, e incluyó en esa responsabilidad a la ciudadanía por no haber entendido que, a esos derechos, les correspondían en simetría unos deberes para defenderlos. Inspirados en ese discurso, académicos, expertos y ciudadanos han creado la Carta Universal de los Deberes y Obligaciones de las Personas, a cuya promotora, Pilar del Río, viuda del escritor y presidenta de la Fundación Saramago, ambos tan vinculados a Andalucía, debo y agradezco la invitación de adhesión a la Institución a la que represento, defensora de los derechos y libertades de la ciudadanía.

Velar por el cumplimiento de los derechos humanos supone una responsabilidad individual y colectiva que no solo corresponde a 'papá Estado' y a las instituciones que supervisan el ejercicio de estos derechos y libertades mediante las reclamaciones de la ciudadanía. Me refiero a los ombudsperson o defensores del pueblo, casi un centenar en Europa y aún más en América Latina. Como dijo Saramago y recoge la Carta en el primero de sus veintitrés artículos: «Todas las personas tenemos el deber de cumplir y exigir el cumplimiento de los derechos reconocidos en la Declaración...». Cada ciudadano tiene el deber de defender y promover esos derechos para consigo mismo, sus semejantes, el entorno que le rodea e incluso para con el Estado.

Se trata de un deber de corresponsabilidad. Permíteme entonces, que me dirija a ti, como defensor de tus derechos.

Tienes el deber, contigo mismo y con quienes conviven contigo, de evitar y combatir la discriminación; los ataques a la vida y la integridad física, psíquica y moral de las personas y las agresiones a la identidad, autonomía e indemnidad sexual. Si pretendes que se respeten tus derechos tienes el deber de respetar la autonomía corporal y la vida privada

y familiar de cada persona; también su libertad ideológica o religiosa y su libertad de expresión e información. Es tu derecho participar responsablemente en los asuntos públicos y en la toma de decisiones colectivas, pero la participación supone también tu deber para mejorar la calidad de vida no solo tuya, sino de tu comunidad (será recíproco). La lengua propia, la memoria colectiva y el patrimonio cultural conforman una identidad cuya defensa es obligatoria para todos.

Cada día, como Defensor, me demandas el derecho a una educación igualitaria e inclusiva. Es mi deber, y el tuyo, procurar que en el futuro los niños y niñas sean adultos respetuosos de las leyes y los tratados de derechos humanos. Asimismo, supone nuestro deber la protección de la infancia y la adolescencia vulnerable, entre ellos las víctimas de trata o de otros tipos de explotación, para evitar generaciones perdidas o resentidas.

Más oportuno que nunca parece, con motivo de la pandemia, nuestro deber compartido de prevenir enfermedades y contagios y de hacer un uso racional y responsable de los servicios de salud. Te pido que contribuyas conmigo al cuidado de las personas dependientes y vulnerables. Exijamos y promovamos, ambos, un trabajo digno y -añadido- dignamente remunerado, ante el tsunami de trabajadores y trabajadoras pobres. De lo contrario, será imposible mantener y reforzar nuestros sistemas de protección social.

Nuestra tierra, acogedora siempre, conoce que sin la hospitalidad hacia el migrante y sin el deber de cooperación al desarrollo, jamás lograremos ser felices. Porque no existe la felicidad en la desigualdad, siendo testigos mudos de la tragedia, hoy en Canarias, mañana en otro lugar. Asimismo, el cuidado del entorno que nos rodea, garantizando la conservación del medio ambiente y el respeto a un hábitat saludable, nos prevendrá, a ti y a mí, de nuevas pandemias.

Y cuidemos del Estado, de lo que es de todos. Que gaste con equidad, invierta en lo necesario y ahorre para tiempos inciertos, sin contribuir a malos usos. Necesitamos una Administración veraz, ágil y eficiente que defienda a los vulnerables y no nos sintamos atrapados en una burocracia incomprensible. Optemos, como ciudadanía responsable, por resolver los conflictos por vías alternativas a la coerción, como esta Defensoría ha apostado por incorporar la mediación como fórmula para resolver los conflictos con las administraciones públicas.

Como Defensor, te lo pido. Pongámonos a la tarea de garantizar estas normas de convivencia, con el objetivo de corregir los crecientes índices de pobreza, evitar una mayor exclusión social y tecnológica, y paliar la insoportable desigualdad de nuestra sociedad. Como concluyó Saramago su discurso ese día de diciembre, «tal vez así el mundo comience a ser un poco mejor».

**\* Artículo del Defensor del Pueblo Andaluz y Defensor del Menor de Andalucía, Jesús Maeztu Gregorio de Tejada, publicado el 10 de diciembre de 2020 en las cabeceras del Grupo Joly con motivo del Día Internacional de los Derechos Humanos.**

# Índice

## Presentación 6

## 02. A debate 8

- Infancia; la cara invisible de la pandemia 9
- Ciudad y Mujer 11
- Brecha digital, Brecha digital 14
- El Teletrabajo: de remedio puntual a solución de normalidad 17
- Cambio climático. Transición energética y justicia social 19

## 03. Nuestras propuestas 22

- Priorizar la atención a la salud mental de niños y adolescentes 23
- Cortes de luz 25
- Suelo no urbanizable 27

## 04. Mejorar las normas 30

- Nueva ley educativa 31
- Garantizar la protección de niños y niñas víctimas de violencia sexual 33
- ¿Qué tratan y deciden las Comisiones de Patrimonio Histórico? 36
- Vehículos de transporte de movilidad personal en tiempos de pandemia 38
- Ubicación de contenedores de residuos. La búsqueda de la equidad en el reparto de las cargas ambientales 41
- Convocatorias exprés de acceso al empleo público 44

## 05. Atender las quejas

48

- Sanitarios Covid-19 49
- Relaciones paternofiliales 52
- Patrimonio arbóreo 54
- Derecho a la educación en tiempos de pandemia 57
- La pandemia también afecta a La Alhambra 60
- Autobús escolar 62
- La caza en la escuela; a debate 64
- Alquiler de Temporada 66
- De inmigrantes a nuevos vecinos 70
- La atención ciudadana en el Registro Civil 72
- El enreversado itinerario de las ayudas al alquiler de vivienda en Andalucía 74

## 06. Atención e información ciudadana

80

- Mejorar y humanizar los servicios de Información y atención ciudadana 81

## 07. Servicio de Mediación

86

- Promover la cultura de Paz 87

## 08. Informes especiales

90

- Los 13 retos del Defensor del Pueblo andaluz para afrontar la COVID-19 91

## 09. Un año en cifras

94

- Datos estadísticos 95

# Presentación



La revista resumen de 2020 tiene este año un marcado tinte de COVID-19, como no podía ser de otra manera, tras la irrupción en nuestra sociedad de este virus que ha cambiado nuestras vidas. Sean mis primeras palabras, por tanto, de lamento y consuelo a los familiares de las víctimas. Hago extensible mi ánimo a causa de la irrupción de este virus. Mi afecto y agradecimiento a quienes durante la crisis han trabajado por el conjunto de la ciudadanía y mi ánimo a las decenas de miles de contagiados que están padecido la enfermedad, y a los andaluces y andaluzas que están sufrido las consecuencias sociales y económicas de esta pandemia.

El impacto de la pandemia ha incrementado el riesgo de pobreza y exclusión social, y la desigualdad existente en Andalucía, por ello este 2020 hemos ofrecido como Institución una hoja de ruta con **13 retos de futuro** para tratar de evitar que las víctimas de esta crisis, de todas las crisis, sea siempre la población más indefensa y vulnerable. De ello, le damos cuenta en un artículo sobre el Informe Extraordinario '**Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19. Primera ola de la pandemia**' en el que analizamos los más de 5.000 expedientes solo relacionados con la

COVID gestionados en periodo de marzo a octubre de 2020, desde nuestra perspectiva como garantes de los derechos de la ciudadanía.

**T**ambién, en las diferentes secciones en las que se divide esta revista, encontrarán artículos que tratan sus efectos en todas las esferas de nuestra vida cotidiana; la salud, la educación, la movilidad, la justicia, con una especial mirada a los colectivos más vulnerables, entre ellos, nuestros mayores, las personas con discapacidad, personas migrantes y la infancia.

**Durante 2020 hemos gestionado 12.573 quejas** (8.665 escritos nuevos; 87 quejas de oficio y el resto quejas procedentes de años anteriores) **y 16.828 consultas, superando los registros históricos existentes.**

Este 2020 ha sido **un año para no olvidar, del que debemos aprender sus enseñanzas.** Valgan las siguientes páginas para analizar la evolución de aquellos problemas que ya teníamos diagnosticados como Defensor del Pueblo de Andalucía y los nuevos retos como consecuencia del impacto de la crisis sanitaria en nuestra sociedad y, en respuesta a las demandas que nos sigue trasladando la ciudadanía. Desde una mirada positiva, desde el optimismo de que la buena gestión de los responsables públicos conseguirá reducir las consecuencias negativas de una situación indeseada que está lastrando el ejercicio efectivo de los derechos conquistados por los andaluces y las andaluzas.

**P**ara que todos salgamos a una, sin desigualdades, la gran lacra de nuestra era. Porque lo que importa, en palabras del poeta León Felipe, “no es llegar pronto ni solo, sino llegar con todos y a tiempo”.

**Jesús Maeztu Gregorio de Tejada.**

Defensor del Pueblo Andaluz

Defensor del Menor de Andalucía

## 02. A debate



# Infancia; la cara invisible de la pandemia

## La población infantil y juvenil ha sido uno de los colectivos más afectados e invisibles por la actual crisis sanitaria.

Es cierto que la COVID-19 no ha atacado a este sector de la población con la crudeza despiadada que lo ha hecho con los adultos. Probablemente esta baja incidencia de la enfermedad haya contribuido a la escasa visibilidad de la infancia y adolescencia en la gestión de la emergencia mundial.

Pero a pesar de ello, niños y niñas no han sido ajenos a las consecuencias de la aplicación de las medidas impuestas por las autoridades para frenar y ralentizar la propagación del virus. Antes al contrario, el confinamiento, la brecha educativa, los conflictos familiares o la pérdida de trabajo de los miembros de las familias son, entre otros, elementos que están incidiendo de manera singular en miles de niños y niñas. Unas negativas consecuencias sobre las que, según pronostican los expertos, existen muchas posibilidades de que se prolonguen durante un extenso periodo de tiempo.

Algunas voces no han dudado en alertar sobre el riesgo de que los actuales niños y niñas configuren lo que denominan **"generación confinada"**, cuya personalidad y desarrollo psicológico y emocional estén marcados o condicionados por las especiales, inéditas y adversas situaciones padecidas como consecuencia de la pandemia.

Han sido muchos los estudios realizados durante 2020 que analizan los efectos que en un futuro tendrá la pandemia en la vida de niños y niñas. Se refieren estos trabajos al aumento de la pobreza infantil, a los problemas de salud mental, al aumento de las desigualdades, tanto económicas como educativas, por poner solamente algunos ejemplos. Lamentablemente esta realidad incidirá de manera singular en el colectivo de personas menores de edad que ya se encuentran socialmente más desfavorecidos; la infancia más vulnerable.

Como señalamos, uno de los efectos más inmediatos y evidentes que deriva de esta pandemia es la crisis económica como consecuencia de las necesarias medidas impuestas y las decisiones adoptadas para evitar los contagios. Y todas estas situaciones se producen en un contexto en el que muchas familias con hijos menores a cargo todavía no se habían recuperado del impacto de la crisis económica iniciada en el 2008 y que, irremediablemente, si no se adoptan medidas urgentes para ayudar a estas personas, afectará a la calidad de vida de muchos niños y niñas.

**N**o resulta tarea fácil conjugar medidas de control de la pandemia con actuaciones para hacer frente al impacto de la crisis económica. Nos enfrentamos a un importante dilema que ocupa y preocupa: cómo evitar que sigan los contagios sin paralizar la actividad económica. Pero en esta ardua labor es necesario tener presente siempre el interés superior del menor. El bienestar de niños, niñas y adolescentes debe ser una de las prioridades a la hora de adoptar medidas, actuaciones o planificación para luchar contra la pandemia y para superar la crisis sanitaria, económica y social en la que nos encontramos como consecuencia de aquella.

**D**ebemos evitar que la pandemia arroje a la pobreza todavía a más niños. Debemos evitar que esta crisis incremente los niveles de vulnerabilidad de aquellos que ya eran pobres.

*Más información en el Informe Anual 2020. Capítulo 1.7. Infancia, adolescencia y juventud, epígrafe 1.7.1*



# Ciudad y Mujer

## El Planeamiento Urbanístico también contribuye a la efectiva realización de la igualdad entre mujeres y hombres.

Hoy en día es incuestionable la presencia y el avance que ha alcanzado el denominado “derecho a la ciudad” y como ha propiciado la introducción del principio de sostenibilidad en la ordenación, planificación y desarrollo territorial y urbano en la aspiración de llegar a conseguir ciudades más justas e inclusivas, más humanas, más habitables y seguras y más participativas lo que, en definitiva, implica enfatizar una nueva manera de promoción, respeto, defensa y realización de los derechos civiles, políticos, económicos, sociales, culturales y ambientales garantizados en los instrumentos regionales e internacionales de derechos humanos.

**La transversalidad que preside el principio de sostenibilidad en el desarrollo territorial y urbano**, obliga a que las diferentes políticas públicas con competencias sobre el suelo lo tengan en cuenta para «propiciar el uso racional de los recursos naturales armonizando los requerimientos de la economía, el empleo, la cohesión social, **la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres**, la salud y la seguridad de las personas y la protección del medio ambiente, contribuyendo a la prevención y reducción de la contaminación», según el artículo 2.2 de la Ley estatal 8/2007, de suelo y en el Texto refundido vigente, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2008.

No obstante, durante toda la historia, el diseño y la planificación urbana ha sido monopolizada por los hombres, por lo que la solución y las respuestas dadas a las necesidades planteadas venían referidas a necesidades y demandas masculinas y, en raras ocasiones, se estudiaban alternativas para las demandas de las mujeres que, en gran medida, estaban ausentes o eran invisibles en todos los niveles de toma de decisiones relacionados con la ciudad, la vivienda y el planeamiento urbano. Ello ha implicado que, por esa inercia histórica, tampoco el planeamiento urbanístico actual, hasta hace pocos años, haya reparado en la necesidad de tener en cuenta en el planeamiento general y de desarrollo el necesario protagonismo de la mujer en la toma de decisiones.

Desde estas premisas surge, en 1996, la Carta europea de la Mujer en la Ciudad con el objetivo de crear espacios y vínculos de proximidad que aumenten la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres en la vida rural y urbana, evaluando la situación de las mujeres en cuestiones básicas como el planeamiento urbano y el desarrollo sostenible, la seguridad, la movilidad, el hábitat, los equipamientos locales, etcétera.

**T**rascendiendo el marco urbanístico, la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, abre la brecha normativa en esta materia, cuando en su artículo 26 dispone que, tras la aprobación de las normas con rango de Ley y reglamentos, deberá elaborarse una Memoria del Análisis de Impacto normativo entre cuyos apartados deberá encontrarse su impacto por razón de género que valorará los resultados de tales normas para la consecución de los objetivos de igualdad de trato entre hombres y mujeres. Ya en el año 2007, la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de Marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres ordena en su artículo 19, la obligatoriedad de incorporar un informe de su impacto por razón de género en todos los proyectos de disposiciones de carácter general y los planes de especial relevancia económica, social y cultural que se sometan a la aprobación del Consejo de Ministros.

**E**n el ámbito autonómico andaluz, la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género obliga a que se incorpore de forma efectiva el objetivo de igualdad por razón de género en todos los proyectos de ley, reglamentos y planes que apruebe el Consejo de Gobierno debiendo emitirse un informe de evaluación de impacto de género de su contenido.

**E**n la elaboración de los informes de impacto de género cobra especial protagonismo el denominado principio de transversalidad, dirigido a integrar la perspectiva de género o “mainstreaming” en las legislaciones, en las políticas, programas y proyectos públicos. De acuerdo con la definición que del mismo ofrece el Instituto de la Mujer, la transversalidad de género significa la aplicación de las políticas de igualdad en las políticas generales y se concreta introduciendo la igualdad en todas las fases de la intervención pública, porque se entiende que los diferentes programas deben incorporar medidas a favor de la igualdad, al objeto de evitar sesgos o discriminaciones en las políticas generales que deban ser corregidos posteriormente.

**E**llo llevó a la consecuencia de que, ya en el plano urbanístico y dado que los planes urbanísticos son normas reglamentarias, determinada jurisprudencia concluyera en principio que la ausencia del informe de impacto de género en los planes urbanísticos conlleve su nulidad por tratarse de un trámite preceptivo. En este orden de cosas, la Ley 7/2002, de 17 de diciembre, de Ordenación Urbanística de Andalucía, estableció entre los fines de la actividad urbanística el establecimiento del principio de igualdad entre hombres y mujeres en la planificación de la actividad urbanística, disponiendo que la ordenación urbanística establecida en los instrumentos de planeamiento tiene por objeto la promoción de la igualdad de género, teniendo en cuenta las diferencias entre mujeres y hombres en cuanto al acceso y uso de los espacios, infraestructuras y equipamientos urbanos, garantizando una adecuada gestión para atender a las necesidades de mujeres y hombres.

**P**artimos del convencimiento de que la inclusión de la perspectiva de género en la planificación urbanística traerá avances sustanciales en la igualdad al pensar los espacios públicos, los equipamientos,

las viviendas, de forma que sea posible que todos realicen las tareas cotidianas del cuidado de la familia y del trabajo remunerado con menor esfuerzo; hará que los espacios públicos y los transportes públicos resulten más seguros; dará adecuada respuesta a las necesidades espaciales y urbanas de los colectivos de mujeres más vulnerables y, en definitiva, contribuirá a conseguir ciudades más justas, inclusivas y seguras.

Partiendo de este marco normativo, parcialmente referenciado por razones de brevedad, y como institución garante de los derechos constitucionales y estatutarios de la ciudadanía andaluza, especialmente del principio de igualdad consagrado en el artículo 14 de la CE y teniendo en consideración los artículos 10.2, 15, 37.11, 73 y 56.3, de nuestro Estatuto de Autonomía para Andalucía, Ley Orgánica 2/2007 de 19 de marzo, en 2020 hemos incoado de oficio la [queja 20/5396](#) con objeto de verificar que esta normativa se viene observando a la hora de la aprobación y ejecución de los instrumentos de planificación urbanística de los municipios andaluces.

*Este tema se trata en el Informe Anual 2020. Capítulo 1.14. Urbanismo y Ordenación de territorio, epígrafe 1.14.1*



# Brecha digital

## La nueva exclusión social

El obligado confinamiento en los hogares derivado de la declaración del estado de alarma por la COVID-19, ha situado a las tecnologías de la información y la comunicación en un lugar preferente como vía y recurso, a veces único, para el ejercicio de derechos esenciales y para la satisfacción de necesidades básicas de la ciudadanía.

Ese papel preponderante que han adquirido los servicios de telecomunicaciones durante la pandemia nos ha permitido comprobar que la brecha digital, que todos intuíamos y los estudios y encuestas vaticinaban, es una realidad indiscutible y, lo que es más preocupante, está más extendida de lo que podía pensarse, ya que afecta a colectivos muy amplios y, en mayor o menor medida, a grandes capas de nuestra sociedad: personas mayores; personas desfavorecidas social o económicamente; personas que viven en zonas rurales aisladas o mal comunicadas; residentes en barriadas desfavorecidas de grandes ciudades; personas migrantes; personas con discapacidad; mujeres maltratadas o con cargas familiares; personas con deficiencias educativas o formativas;...

El acceso a las nuevas tecnologías que conforman la puerta de entrada a la sociedad digital no está al alcance de todos. Los equipos informáticos con acceso a internet son caros y, aunque los smartphones estén ya en el bolsillo de muchos andaluces, no todos pueden permitirse tener uno, ni todos pueden pagar los costes que implica el uso de todos los recursos de conectividad que ofrecen. Hay muchos hogares que cuentan con ordenadores conectados a internet, pero siguen existiendo otros hogares donde este recurso resulta inalcanzable y muchos más en los que no es posible disponer de ordenadores suficientes para cubrir las necesidades de unos padres en teletrabajo y unos hijos siguiendo su proceso formativo a distancia.

El porcentaje de personas mayores que carecen de habilidades digitales para hacer uso de las nuevas tecnologías es muy elevado, y muchas de ellas ni pueden ni quieren adquirir esas habilidades y reivindican su derecho a seguir ejerciendo sus derechos de forma analógica.

La falta de conectividad es el principal problema en muchas zonas rurales para acceder a los servicios que ofrece la sociedad digital. Las personas sin hogar o en situación de exclusión social difícilmente pueden acceder a un ordenador o hacer uso de medios telemáticos para mejorar su difícil situación y acceder a las ayudas y recursos que precisan. Personas con algún tipo de discapacidad afrontan retos suplementarios para ejercer como ciudadanos digitales.

La relevancia que los servicios de telecomunicaciones han adquirido durante esta pandemia ha servido también para poner de relieve el gran peligro que acecha a todos aquellos que, por una razón u otra, han quedado al margen de las vías de acceso a estos recursos tecnológicos. Los excluidos digitales son un nuevo colectivo de personas que engloba a muchos perfiles diferentes y entre los que predominan los de personas integradas en grupos o colectivos sociales que ya estaban en situación de exclusión o próximos a caer en ella.

La brecha digital no hace sino ahondar la situación de exclusión de algunos colectivos a los que dificulta ahora el acceso a las herramientas que son precisas para tramitar las ayudas y conseguir los recursos que podrían permitirles salir de la exclusión o, simplemente, para seguir sobreviviendo.

Pero además la brecha digital amenaza con engullir a otros colectivos que no están ahora en situación de exclusión social, pero pueden verse abocados a la misma al ser incapaces de hacer uso de unas



herramientas tecnológicas que se han vuelto indispensables para ejercer en plenitud sus derechos y disfrutar de todas las ventajas que ofrece la nueva sociedad digital.

En los meses de confinamiento obligado hemos podido asistir a la desesperación de personas mayores que pretendían realizar un trámite administrativo necesario, como pagar sus impuestos, solicitar un certificado, presentar un recurso o aportar una documentación, y veían con impotencia como era imposible realizar esas gestiones en persona o por vía telefónica, siendo derivados de forma sistemática a vías telemáticas, ya fuese para realizar la gestión pretendida, o, simplemente, para concertar una cita presencial en el organismo oportuno.

Esta derivación obligada al uso de vías telemáticas para relacionarse con la administración comporta para muchas personas mayores el dilema de tener que elegir entre renunciar a realizar esas gestiones o recurrir al auxilio de terceras personas que cuenten con los medios y las habilidades digitales de las

“No disponer de ordenador o carecer de habilidades para hacer gestiones telemáticas no debería ser una causa de exclusión social”

que ellos carecen. Como denuncian algunas de las personas afectadas, están viéndose injustamente obligadas a convertirse en personas dependientes, cuando aun mantienen en buen estado las capacidades necesarias para gestionar de forma autónoma sus propios asuntos. Consideran y así lo proclaman que **no disponer de ordenador o carecer de habilidades para hacer gestiones telemáticas no debería ser una causa de exclusión social.**

Pero el problema que padecen las personas mayores es igualmente extensible a todos aquellos colectivos que, por sus circunstancias personales, económicas o sociales, o por su lugar de residencia, no pueden acceder a los medios o a los recursos tecnológicos que precisan o no saben hacer un uso adecuado de los mismos. Este problema de exclusión afecta a todas aquellas personas que se sitúan en el lado equivocado de la denominada brecha digital.

Pero el problema que padecen las personas mayores es igualmente extensible a todos aquellos colectivos que, por sus circunstancias personales, económicas o sociales, o por su lugar de residencia, no pueden acceder a los medios o a los recursos tecnológicos que precisan o no saben hacer un uso adecuado de los mismos. Este problema de exclusión afecta a todas aquellas personas que se sitúan en el lado equivocado de la denominada brecha digital.

Para tratar de evitar que se profundicen estas situaciones de exclusión y afecten a cada vez mas colectivos **es necesario que se adopten medidas destinadas a favorecer la inclusión digital de todas las personas.**

Asimismo, consideramos necesario que se adopten medidas para **garantizar que aquellas personas que desean seguir ejerciendo sus derechos por medios analógicos puedan hacerlo**, incluido el derecho a relacionarse con la administración utilizando exclusivamente medios presenciales o analógicos.

*Más Información en Informe Anual 2020. Capítulo 1.12. Servicios de interés general y Consumo*

# El Teletrabajo: de remedio puntual a solución de normalidad

**En el ámbito laboral, uno de los aspectos que se ha visto afectado por la Covid-19 ha sido el de la forma de prestación del trabajo.**

La expansión de la pandemia y las necesarias medidas de contención que hubieron de adoptarse determinaron el recurso masivo a medidas de flexibilización de la prestación laboral, permitiendo que el trabajo se realice en nuevos entornos que no requieren la presencia de la persona trabajadora en el centro de trabajo.

En esta promoción de entornos de trabajo favorables que obligaba la pandemia, por razones sanitarias, el teletrabajo ha sido una medida fundamental que ha permitido que muchas empresas y personas trabajadoras pudieran mantener su actividad durante la crisis, ayudando a la sociedad a superar esta difícil situación.

Este cambio que se ha ido operando en la forma de prestar la relación laboral, también ha estado muy presente en el quehacer cotidiano del Defensor del Pueblo Andaluz en el año 2020. Tanto por las medidas de índole interna que ha debido adoptar para asegurar el normal funcionamiento de la Institución, como por las numerosas quejas que se han recibido relacionadas con esta modalidad de prestación de la actividad laboral en los ámbitos público y privado.

Quejas relacionadas, por un lado, con el derecho a teletrabajar durante el estado de alarma, al considerar que la actividad presencial implicaba un alto riesgo de contagio y, por otro, con los derechos que corresponden al personal del sector público que desempeña su actividad profesional a través del trabajo a distancia y el teletrabajo y que traían causa de la ausencia de regulación de esta modalidad de prestación laboral.

Hasta la llegada de la Covid-19, el teletrabajo era una modalidad poco extendida en nuestro país. Sin embargo, según un reciente estudio de Eurofound, a lo largo de esta crisis han empezado a teletrabajar hasta un 30,2% de los ocupados en España, y la tendencia actual apunta a mantener porcentajes altos de trabajo a distancia, ya sea de forma telemática exclusivamente, o de forma mixta, combinando el teletrabajo y la actividad presencial.

**A** partir de aquí, el trabajo a distancia y el teletrabajo pasan a convertirse en una nueva modalidad de organización y estructuración del trabajo que aporta beneficios de toda índole. No obstante, su implantación definitiva también planteaba algunos problemas importantes que urgían su regulación inmediata al afectar a aspectos esenciales de la relación laboral y de la esfera de derechos y deberes de las personas trabajadoras. Y, así lo pusimos de manifiesto a la Administración de la Junta de Andalucía, en relación con el personal a su servicio.

**E**ste desafío ha tenido una pronta respuesta por parte de los poderes públicos que, en pocos meses, han llevado a cabo las negociaciones correspondientes con los agentes sociales para acordar la necesaria regulación del teletrabajo.

**P**ara ello, se parte del Acuerdo Marco promovido por el Consejo Europeo, que invitó a los interlocutores sociales, en el año 2002, a negociar acuerdos de trabajo flexible, con el objetivo de mejorar la productividad y la competitividad de las empresas y lograr el equilibrio necesario entre flexibilidad y seguridad.

**S**obre estos ejes, el acuerdo adoptado se ha plasmado en el Real Decreto-ley 28/2020, de 22 de septiembre, de trabajo a distancia, que proporciona una regulación razonable, transversal e integrada de esta materia. Esta regulación, igualmente imprescindible en el ámbito público por las mismas razones, se complementa con Real Decreto-ley 29/2020, de 29 de septiembre, de medidas urgentes en materia de teletrabajo en las Administraciones Públicas y de recursos humanos en el Sistema Nacional de Salud para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19.

**P**or lo que se refiere al ámbito de la Administración de la Junta de Andalucía, esta regulación tiene su plasmación en el Pacto de la Mesa General de Negociación Común del Personal Funcionario, Estatutario y Laboral de dicha Administración, de 14 de septiembre de 2020, que aprueba el Protocolo de medidas organizativas para la aplicación temporal del régimen de trabajo no presencial en el marco de la crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19, aprobado por Resolución de 16 de septiembre de 2020, de la Secretaría General para la Administración Pública.

**E**speramos que este proceso supere definitivamente las resistencias a la implantación definitiva de esta modalidad de la prestación laboral, que se ha demostrado como útil y adecuada a nuestra realidad económica y social, que permita modernizar la organización del trabajo en el ámbito de las empresas y la Administración, en un marco en el que queden plenamente garantizados los derechos de las personas trabajadoras.

*Más información en Informe Anual 2020. Capítulo 1.5. Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social, epígrafe 1.5.2.7.3*

# Cambio climático. Transición energética y justicia social

## La descarbonización de nuestro modelo económico constituye un objetivo esencial para cualquier política ambiental e implica una apuesta decidida por las energías renovables

Uno de los elementos esenciales en la lucha contra el cambio climático es la transición energética que pretende cambiar el modelo actual por el recurso a fuentes de energía más sostenibles y menos contaminantes. Este proceso de transición no se presenta rápido ni exento de dificultades, dadas las peculiaridades que hoy en día presentan las energías renovables y que pueden constituirse en fuente de conflicto y controversia que, de no solventarse adecuadamente, pueden llegar a poner en cuestión el mayoritario apoyo social que hoy respalda inequívocamente este proceso de transición.

Un claro ejemplo de los riesgos que mencionamos está relacionado con los **incrementos súbitos que experimenta el precio de la luz** en determinadas épocas del año cuando, con ocasión de episodios climáticos especialmente adversos, coinciden una elevada demanda de energía con la disminución de la aportación de las energías renovables al *mix* energético, lo que obliga a recurrir a fuentes tradicionales como el gas o el carbón, cuyo coste es mucho mayor, con el resultado de un encarecimiento notable de la factura que soportan todos aquellos consumidores que tienen contratos en el mercado regulado de la energía.

Estos episodios de precios altos de la energía, no solo ocasionan perjuicios a los consumidores afectados, sino que son aprovechados por las comercializadoras para realizar campañas masivas de captación de clientes para el mercado libre, cuyo éxito explica porque actualmente el porcentaje de consumidores domésticos en mercado libre supera al de quienes se mantienen en el mercado regulado. Un porcentaje que sigue creciendo, pese a que datos oficiales demuestran fehacientemente que **el coste de la energía para el consumidor doméstico es inferior, en el medio y largo plazo, en el mercado regulado que en el mercado libre.**

“El coste de la energía para el consumidor doméstico es inferior, en el medio y largo plazo, en el mercado regulado que en el mercado libre”

La consecuencia de este tipo de situaciones es que muchos consumidores, asustados al comprobar como se disparan sus recibos de la luz, aceptan las ofertas recibidas y optan por pasarse al mercado libre con el consecuente encarecimiento de sus costes anuales por consumo energético. Dándose la paradoja de que un número considerable de quienes aceptan estas propuestas son consumidores vulnerables que, como resultado de la decisión adoptada, pierden el derecho a beneficiarse del bono social eléctrico.



**C**reemos que resulta imperativo adoptar medidas que incidan sobre el modelo actual de fijación del precio de la energía, evitando estas oscilaciones bruscas en el precio o modulando en el tiempo su impacto sobre las facturas que han de pagar los consumidores domésticos.

**D**e no hacerlo así, estaremos contribuyendo a incrementar o perpetuar las situaciones de pobreza energética que hoy en día ya afectan a un porcentaje muy significativo de personas y conllevan un deterioro significativo de sus condiciones de vida, cuando no derivan en una privación del derecho a acceder a un suministro que resulta esencial y necesario para el ejercicio de derechos fundamentales.

**A**simismo, entendemos necesario que el modelo de lucha contra la pobreza energética combine las ayudas del bono social para aquellos hogares con economías precarias, con la regulación del derecho a un mínimo vital en materia energética que garantice a las personas en situación de exclusión el acceso en condiciones de plena gratuidad a unos suministros energéticos básicos, con unos límites que impidan el despilfarro y el consumo abusivo.

Otra cuestión, relacionada con las energías renovables y que empieza a generar controversia social, es la relacionada con las consecuencias sobre el medio ambiente, el paisaje y el sector agropecuario de las instalaciones de energías renovables que ocupan cada vez más espacio en el medio rural.

Así lo demuestran las quejas recibidas en esta Institución procedentes de colectivos ecologistas o de vecinos que muestran su oposición a la decisión de instalar parques eólicos o huertos solares en determinadas zonas, por entender que los mismos conllevan un deterioro ambiental y paisajístico de las mismas.

Aunque estas instalaciones suelen respetar los espacios con algún tipo de protección ambiental o paisajística, lo cierto es que los mismos no dejan de alterar unos entornos naturales, desvirtuando perspectivas y vistas que forman parte del patrimonio cultural y vivencial de muchas personas y poblaciones, cuando no perjudican directamente a quienes han apostado por el turismo rural como forma de vida y utilizan el paisaje y el entorno como su principal reclamo.

También comienzan a escucharse las voces de quienes desde el sector agropecuario denuncian que la ocupación de suelo de especial valor agrícola o ganadero por estas instalaciones de renovables está provocando un incremento en el precio de estos suelos que muchos precisan para el desarrollo de sus actividades.

Entendemos que debería acometerse algún tipo de regulación que implique el sometimiento de estas instalaciones a procesos de evaluación previos que tengan en cuenta los impactos que las mismas generan en las zonas de ubicación y valoren las mejores alternativas posibles para minimizar estas consecuencias.

Estas propuestas que formulamos no tienen otro objeto que incorporar una componente de justicia social al proceso de transición energética y encuentran su razón de ser en la convicción de esta Institución de que la lucha contra el cambio climático solo tendrá éxito si somos capaces de garantizar que todas las medidas que se adopten serán justas y respetuosas con los derechos de todas las personas implicadas.

# 03. Nuestras propuestas



# Priorizar la atención a la salud mental de niños y adolescentes

La pandemia y sus devastadoras consecuencias no han afectado solo a la salud física. También ha extendido sus tentáculos a la salud mental, y aunque aún es pronto para determinar los efectos que el duro confinamiento y las medidas posteriores impuestas están teniendo en niños y niñas, son ya muchos los expertos que han comenzado a alertar sobre su impacto negativo.

Problemas de ansiedad o depresión parecen ser los más comunes. Estos mismos expertos no han dudado en señalar los **riesgos de agravamiento de los problemas de salud mental ya existentes antes del confinamiento**. Las preocupaciones familiares por el futuro económico, el desempleo, el cierre de los colegios, la incertidumbre generalizada sobre el futuro, la interrupción de terapias específicas, la violencia en el ámbito familiar, o las enfermedades mentales de los progenitores son factores que pueden influir negativamente en patologías mentales previas.

Y sobre todo, debemos estar atentos a las **consecuencias que la pandemia está ocasionando en la salud mental de los niños más vulnerables**. Aquellos que parten de una situación de desventaja respecto de los demás. Nos referimos a niños y niñas en riesgo de exclusión social; niños y niñas víctimas de la violencia en el seno de la familia; niños y niñas víctimas de trata; niños y niñas con discapacidad; o niños y niñas migrantes.

En una comparecencia en la Comisión de Regeneración del Parlamento, el Defensor del Menor abogó porque la salud mental de la infancia y adolescencia ocupe un lugar destacado en las políticas que se diseñen para la recuperación de la crisis provocada por la COVID-19 en nuestra Comunidad Autónoma. Debemos actuar de forma urgente en la prevención y detección de los problemas de salud mental que hayan podido surgir tras el confinamiento o bien que se hayan visto agravados como consecuencia del mismo o de la adversa situación social derivada de la pandemia.

“Y sobre todo,  
debemos estar atentos  
a las consecuencias  
que la pandemia está  
ocasionando en la salud  
mental de los niños más  
vulnerables”

La salud mental no debe quedar olvidada o relegada a un segundo plano. Es necesario fortalecer la red de salud mental y de apoyo psicosocial para las personas menores de edad. Una red que, por otro lado, parte de una endémica infradotación en el sector de la infancia y adolescencia. Es en este contexto desde donde reclamamos reforzar las Unidades de Salud Mental Infanto-Juvenil para atender adecuadamente toda la demanda, poniendo los medios necesarios para evitar empeorar su endémica saturación.

*Más información en Informe Anual 2020. Capítulo 7 Infancia y Adolescencia, epígrafes 1.7.1 y 1.7.2.7*



# Cortes de luz

## Un problema social grave que demanda medidas excepcionales y urgentes.

Esta Institución viene desde hace años mostrando su preocupación por el grave problema que padecen numerosas zonas y localidades de Andalucía como consecuencia de los frecuentes y prolongados cortes en el suministro eléctrico que se producen y que afectan a un elevado número de personas.

La inquietud que nos provoca la persistencia de este problema se ha incrementado notablemente al comprobar como, año tras año, se reciben nuevas quejas planteando situaciones similares en otras localidades de Andalucía, que ponen de manifiesto la progresiva extensión de este grave problema por el territorio andaluz.

Los cortes en el suministro de luz afectan principalmente a las barriadas y las zonas social y económicamente más desfavorecidas de Andalucía. Las personas que residen en estas barriadas se encuentran ya de por sí en situación de riesgo de exclusión social. Esta situación se acentúa aún más si no queda garantizado adecuadamente el suministro de luz en sus viviendas, generándose en la población una clara sensación de abandono por parte de los poderes públicos que deberían actuar en su defensa.

Una realidad innegable, que ha llevado a esta Institución a dejar constancia expresa de la misma en varios de los Informes Anuales presentados al Parlamento de Andalucía.

Consideramos que la situación actual ha alcanzado tales niveles de gravedad que no podemos confiar simplemente en la aplicación de modelos de intervención que requieren de mucho tiempo para ofrecer resultados tangibles. Creemos que **es necesario adoptar medidas inmediatas y excepcionales que resulten eficaces en el corto plazo**, solventen las situaciones más graves y permitan afrontar con la tranquilidad necesaria la puesta en marcha de **modelos complejos de intervención para solucionar el problema a medio o largo plazo**.

En este sentido, nos permitimos proponer una serie de premisas, criterios y propuestas que pueden servir como guía para enfrentar y solucionar el problema de los cortes de luz:

- Asumir que estamos ante **un grave problema social**, que **está poniendo en riesgo el ejercicio de derechos fundamentales** como el derecho a la educación, el derecho a la salud o el derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada

- Valorar como inaceptable que en pleno siglo XXI, en nuestra Comunidad Autónoma, miles de personas no tengan garantizado este derecho básico de disponer en sus hogares de un suministro eléctrico en condiciones mínimas de seguridad y calidad.
- Aceptar que es un problema complejo y multiforme que debe afrontarse poniendo como prioridad la **dimensión eminentemente social del problema**.
- Asumir que las conductas delictivas o defraudadoras que pueden existir como trasfondo, no deben fomentar la culpabilización de todo un colectivo de personas. **Debemos combatir con nuestras palabras y con nuestros actos la criminalización y la aporofobia**
- Es necesario un **Plan de Choque en un corto espacio de tiempo** entre todas las Administraciones implicadas, al que debe sumarse la empresa suministradora.
- Elaboración de un **Mapa de Riesgos** de las zonas de Andalucía con cortes de luz que se haya convertido en un problema social grave para la población afectada. En todas las localidades incluidas en el Mapa de Riesgos debe ponerse en marcha un **Plan de Actuaciones singularizado y adaptado** a sus propias realidades.
- Adoptar **medidas excepcionales**, aunque sea con carácter transitorio



- La solución a medio y largo plazo exige de la elaboración de un **Plan de Actuaciones** que afronte la complejidad del problema de fondo y ofrezca soluciones sostenibles al mismo, con un **seguimiento y la evaluación continua**, un **equipo de Intervención** específico y propiciarse la **participación** de las asociaciones y entidades con presencia en las zonas afectadas en la elaboración, ejecución y evaluación de los planes de actuación.

*Más Información en Informe Anual 2020. Capítulo 1.12. Servicios de Interés General y Consumo, epígrafe 1.12.1.*

## Suelo no urbanizable

### Nuestro reiterado compromiso con su protección para preservar sus valores naturales, medioambientales y agrícolas

Esta Institución viene poniendo de manifiesto las graves agresiones que se perpetran en nuestro territorio contra el suelo no urbanizable como consecuencia de la ejecución de obras y edificaciones no autorizadas con el importante daño, en muchos casos irreparable, que ello conlleva para sus valores naturales, medioambientales y agrícolas ( [queja 19/4486](#) ).

Estas actuaciones ilegales, si queremos evitar o, al menos paliar, sus consecuencias, exigen una rápida respuesta de los poderes públicos, a fin de que estas edificaciones no se consoliden. Estos atentados a importantes valores naturales se producen, en muchos casos, en pequeños municipios que se encuentran presionados por una especulación urbanística depredadora y que la ausencia de una adecuada respuesta por parte de los responsables municipales cabe atribuirle, por un lado, a la insuficiencia de medios técnicos y personales que padecen, pero tampoco cabe desdeñar que, en muchos supuestos, la cercanía y las relaciones cotidianas de vecindad entre las autoridades locales y los infractores hacen difícil y complejo que se impongan y ejecuten las sanciones y las demoliciones que puedan resultar procedentes.

Es por ello que como Institución del Defensor del Pueblo andaluz hemos pedido tanto a la Administración Autonómica como a las Diputaciones Provinciales que fortalezcan y presten asistencia a los Servicios Jurídicos y Técnicos de los pequeños municipios, mediante convenios de colaboración que, de forma permanente, permitan combatir eficazmente y con los medios necesarios las infracciones urbanísticas que se cometan.

A la vista de las respuestas recibidas, hemos podido valorar que las construcciones, edificaciones e instalaciones sin licencia o autorización en suelo no urbanizable constituyen actuaciones desarrolladas al margen de la legalidad que suponen un beneficio particular, pero perjudican a la sociedad por cuanto

contaminan, urbanística y visualmente, espacios que, en muchos supuestos, poseen una extraordinaria calidad paisajística, ambiental, agrícola, etcétera.

**D**ada la política de hechos consumados de los infractores y los medios técnicos actuales mediante los cuales es posible levantar edificaciones en plazos de tiempo relativamente breves, estas actuaciones si no son frenadas con eficacia y rapidez, determinan que otras personas, ante la pasividad municipal, incurran en similares infracciones, originando la proliferación de edificaciones aisladas que destruyen los valores ambientales que pertenecen a la sociedad. Es muy necesario un ejercicio riguroso de la disciplina urbanística para impedir las y perseguirlas.

## “Poner freno de forma definitiva a la proliferación de edificaciones irregulares en Andalucía”

**P**or eso, nuestra llamada a la intervención en estos casos de otras Administraciones, no tan cercanas a las personas infractoras, como la Autonómica o Provincial, constituye en definitiva la motivación última de esta actuación de oficio.

**E**n relación con ello, no podemos dejar de mencionar en esta valoración la segunda parte del problema que versa sobre qué hacer ante las edificaciones irregulares en suelo no urbanizable una vez que ya están concluidas.

**A** este respecto, varias han sido las iniciativas que desde hace años ha emprendido el Gobierno andaluz, entre las que cabe citar la más reciente, el Decreto-Ley 3/2019 de 24 de septiembre, de medidas urgentes para la adecuación ambiental y territorial de las edificaciones irregulares en la Comunidad Autónoma de Andalucía. Esta norma tiene como finalidad **poner freno de forma definitiva a la proliferación de edificaciones irregulares en Andalucía**, mientras se redacta la nueva ley que regule y ordene de modo total y completo la actividad urbanística en nuestra Comunidad.

**E**l artículo 141.2 de la Constitución Española determina que el gobierno y la administración autónoma de las provincias estarán encomendados a Diputaciones u otras Corporaciones de carácter representativo.

**E**l artículo 96 del Estatuto de Autonomía de Andalucía se pronuncia en similares términos añadiendo que las Diputaciones Provinciales, entre sus competencias, asumen la gestión de las funciones propias de la coordinación municipal, asesoramiento, asistencia y cooperación con los municipios, especialmente los de menor población que requieran de estos servicios, así como la posible prestación de algunos servicios supramunicipales, en los términos y supuestos que establezca la legislación de la Comunidad Autónoma.

**L**a Ley 11/1987, de 26 de diciembre, reguladora de las Relaciones entre la Comunidad Autónoma de Andalucía y las Diputaciones Provinciales de su territorio, prevé la cobertura de insuficiencias y

deficiencias de las Entidades locales, preferentemente con población inferior a 20.000 habitantes y así se recoge en su artículo 5.2º. Y concreta el artículo 6 que las Diputaciones coordinan, en el ámbito de su territorio, los servicios municipales para garantizar su efectiva prestación, cooperando con las Entidades locales, preferentemente con población inferior a 20.000 habitantes, cuando la falta de recursos o insuficiente capacidad de gestión impida la adecuada prestación de los servicios municipales obligatorios establecidos en la Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local.

Por otra parte, Ley 5/2010, de 11 de junio, de autonomía local de Andalucía, prevé en su artículo 11 que con la finalidad de asegurar el ejercicio íntegro de las competencias municipales, las competencias de asistencia que la provincia preste a los municipios, por sí o asociados, podrán consistir, entre otras, en asistencia técnica de información, asesoramiento, realización de estudios, elaboración de planes y disposiciones, formación y apoyo tecnológico; asistencia económica para la financiación de inversiones, actividades y servicios municipales; asistencia material de prestación de servicios municipales. En todo caso, se contempla que **la asistencia provincial podrá ser obligatoria, cuando la provincia deba prestarla a solicitud de los municipios, o concertada.**

Por otra parte, en virtud del art. 12 de la misma norma, en la asistencia técnica de la provincia al municipio se encuentra la **elaboración y disciplina del planeamiento urbanístico y de instrumentos de gestión urbanística.**

Asimismo, se regula que la solicitud de asistencia técnica se tramitará mediante un procedimiento basado en los principios de eficacia, transparencia y celeridad y la decisión que adopte la Diputación Provincial será motivada con referencia a los criterios normativos establecidos.

En cuanto a la asistencia material de la provincia al municipio, el artículo 14 contempla que la provincia prestará **los servicios básicos municipales en caso de incapacidad o insuficiencia de un municipio, cuando este así lo solicite**, correspondiéndole la determinación de la forma de gestión del servicio y las potestades inherentes a su ejercicio.

Finalmente la provincia, **prestará obligatoriamente el servicio de disciplina urbanística y ambiental a los municipios que lo soliciten**, en la forma y casos en que lo determine una norma provincial.

En este marco regulatorio competencial, hemos formulado 4 recomendaciones (Resolución) encaminadas a paliar las carencias de los pequeños municipios a la hora de afrontar el grave problema de las agresiones al suelo no urbanizable de nuestra Comunidad Autónoma.

*Más información en Informe Anual 2020. Capítulo 1.14 Urbanismo y Ordenación del Territorio, epígrafe 1.14.2.1.2.*

## 04. Mejorar las normas



# Nueva ley educativa

## Nueva ley educativa sin consenso ¿Cuál es el futuro de los centros específicos de educación especial?

El año 2020 ha traído consigo la aprobación de una nueva ley educativa. Se trata de la Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, publicada en el Boletín Oficial del Estado de 30 de diciembre (Lomloe). Es la **octava ley educativa de la democracia**, la cual, como sus predecesoras, ha sido aprobada sin el suficiente consenso de todas las fuerzas políticas.

Han sido muchas las ocasiones en las que esta Defensoría ha apelado a un pacto que haga posible apartar a la Educación de la confrontación política y que evite los continuos cambios normativos que se realizan en materia educativa cada vez que se produce una alternancia política, por muy legítima que esta sea. Sin embargo, una vez más, hemos de lamentar que la nueva Ley orgánica carezca de ese necesario acuerdo político, circunstancia que sin duda ha contribuido a la existencia de una controversia social entre sus partidarios y sus detractores.

La recién aprobada norma incluye varios cambios de mayor o menor calado con respecto a la ley anterior (Lomce). Hay modificaciones de tipo organizativo, relativas a la oferta de plazas escolares o la construcción de nuevos centros; y de tipo educativo, que atañen a la promoción de curso o las materias que se impartirán en las escuelas. Pero, sin duda, uno de los cambios más polémicos y que mayor debate social ha ocasionado, se refiere a la educación especial, en concreto, por el temor de algunas asociaciones de familias y profesionales al cierre de los centros específicos de educación especial.

Y la pregunta que se ha venido formulando desde distintos sectores: ¿Pone término la nueva ley educativa a los centros específicos de educación especial? Pues bien, la Lomloe no contempla de manera expresa la decisión de eliminar los centros específicos de educación especial. Lo que sí hace es otorgar un plazo de diez años para que «los centros ordinarios cuenten con los recursos necesarios para poder atender en las mejores condiciones al alumnado con discapacidad». No obstante, añade que «las Administraciones educativas continuarán prestando el apoyo necesario a los centros de educación especial para que estos, además de escolarizar a los alumnos y alumnas que requieran una atención muy especializada, desempeñen la función de centros de referencia y apoyo para los centros ordinarios» (Disposición adicional cuarta).

Como no puede ser de otro modo, atendiendo a la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas y en cumplimiento del cuarto objetivo de Desarrollo Sostenible de la

Agenda 2030, las administraciones educativas deben garantizar para todo el alumnado una educación inclusiva y de calidad que les permita su realización personal y social en igualdad de condiciones que los demás, dotando para ello a los centros educativos de todos los recursos y medios necesarios para hacerla posible y real.

Pero esta loable proclama inclusiva no puede hacernos olvidar que hay determinados alumnos que, por la gravedad de sus patologías o sus singulares características, no pueden realizar su proceso educativo en un centro ordinario, precisando de una atención muy especializada que solo puede ser proporcionada en recursos específicos. **Los centros específicos de educación especial, por tanto, son necesarios para algunos alumnos y, en el actual contexto, sería un grave error promover su supresión.**

“Los centros específicos de educación especial, por tanto, son necesarios para algunos alumnos y, en el actual contexto, sería un grave error promover su supresión”

Ahora bien, ello no empece para reconocer que algunos niños y niñas escolarizados en colegios específicos, mayoritariamente aquellos afectados por trastornos graves del comportamiento, lo están no por sus necesidades sino por la incapacidad de los centros ordinarios para su debida atención integral. A estos niños se les está negando el derecho reconocido desde todos los ámbitos a una escuela inclusiva que le permita su realización personal y social en igualdad de condiciones que los demás. Para estos alumnos la Administración educativa se encuentra obligada a implementar todos los recursos necesarios, siempre que puedan ser objeto de ajustes razonables, para su escolarización en un centro ordinario.

La disyuntiva, por tanto, no debe estar entre el centro ordinario y el centro específico. De lo que se trata es de que, velando por su interés superior, cada alumno y alumna tengan acceso al recurso que realmente necesita para el desarrollo de sus capacidades y habilidades, poniendo a su disposición todos los medios que permitan su inclusión. Solo cuando con fundamento en su interés superior no sea aconsejable la escolarización en un centro ordinario, se debe facilitar su acceso a un centro específico de educación especial.

*Más Información en Informe Anual 2020. Capítulo 1.4. Educación, epígrafe 1.4.1*

# Garantizar la protección de niños y niñas víctimas de violencia sexual

## Las estadísticas sobre abusos sexuales acreditan que un porcentaje significativo de menores de edad son autores de dichos abusos

Las motivaciones de esta conducta son estudiadas desde distintas perspectivas científicas (sociología, criminología, psicología, psiquiatría, etcétera) analizando los factores que pudieran influir en este comportamiento y, lo que es más importante, los efectos negativos en la maduración como personas tanto de víctima como agresor. Se trata de una realidad compleja, de difícil abordaje, que no puede ser soslayada por las Administraciones públicas que tienen encomendada la protección de niños y niñas.

Este fenómeno se agrava cuando la persona agredida no ha alcanzado la edad suficiente para expresar con cierto rigor el abuso sufrido y su alcance. Para ilustrar este fenómeno traemos a colación las circunstancias que acontecieron en una familia cuyos progenitores rompieron la convivencia de forma no consensuada, con fuertes desavenencias, y en la que incluso se produjo una condena al padre por violencia de género. Tras esta ruptura la madre interpuso una denuncia por posibles abusos sexuales cometidos por la hermana -solo de vínculo paterno-, que por entonces tenía 15 años, teniendo la víctima solo tres años.

El análisis de esta denuncia se vio dificultado por la edad de la posible víctima del abuso sexual, ya que su concreta etapa madurativa dificultaba su correcta comprensión de la conducta de la hermana, y que su relato fuese comprensible y suficientemente concluyente para disipar dudas sobre una situación de indudable trascendencia tanto en la prevención y atención de su integridad física y emocional, como también en la trascendencia jurídica de dicha conducta ya que, no lo olvidemos, el hecho tenía repercusiones de responsabilidad penal para la presunta agresora.

Con estos condicionantes, el resultado del estudio por los equipos especializados en abusos sexuales no fue concluyente, y ni se pudo afirmar ni se pudo negar la existencia de dichos abusos, tratándose de un comportamiento que de ser cierto afectaba de forma negativa en su respectiva proporción a ambas niñas, lo cual obligaba a que padre y madre hubieran de permanecer atentos a cualquier indicador o circunstancia que les pudiera resultar extraño y actuar en consecuencia para evitar situaciones potencialmente dañinas a las menores.

Para situar en su debido contexto estos hechos, recordemos el contenido de la Orden de 30 de julio de 2019, por la que se aprueba y publica el instrumento para la valoración de la gravedad de las situaciones de riesgo, desprotección y desamparo de la infancia y adolescencia en Andalucía (VALÓRAME). Este instrumento recoge como indicador de desprotección, además del abuso sexual, la negligencia en las condiciones de seguridad de la menor, calificando como de elevada gravedad que se deje al niño o adolescente a cargo de una persona con historia previa o antecedentes de abuso sexual, tal como ocurriría de existir una relación no supervisada y potencialmente dañina de la menor con su hermana, también menor de edad pero ya adolescente.



Pues bien, transcurrieron otros tres años desde la primera denuncia y la posible víctima persistía en su relato de abusos sexuales. Es más, los especialistas de la Unidad de Salud Mental Infanto Juvenil decidieron cumplimentar una hoja de notificación de maltrato infantil, todo ello a sabiendas de la repercusión que el trámite de dicho documento provocaba conforme al protocolo establecido.

La objetividad que se debe presumir de los facultativos que integran el sistema sanitario público, unida a los principios que han de inspirar su actuación para preservar a los menores de riesgos y protegerlos de todo daño, hacen que dicha hoja de notificación tenga una especial trascendencia, por lo que estimamos que lo congruente hubiera sido que esta hubiera propiciado una nueva evaluación del relato de la menor ya que se trataba de unos abusos sexuales, todavía inciertos, y que pudieran haberse repetido después de la última evaluación.

Durante todo este proceso, y tras la declaración de la situación de desamparo de la niña, esta se encontraba cumpliendo una medida protección en un centro residencial, por lo que, a la vista de tales hechos y con tales antecedentes, la Entidad Pública debió derivar a la menor para su estudio a los equipos especializados en abusos sexuales. Sin embargo, dicha Entidad no lo consideró necesario argumentando los perjuicios que ello pudiera suponer y la conveniencia de posponer el análisis al momento idóneo para realizarlo, que sería aquel en que la niña estuviese alejada del litigio entre sus progenitores y sufriendo menos influencia del entorno familiar paterno y materno.

Es cierto que la realización de un nuevo estudio sobre el abuso sexual pudiera perjudicar a la víctima, es lo que en la literatura científica se conoce como “revictimización” por daños asociados a la multiexploración. Sin embargo, se ha de confiar en la profesionalidad del personal especializado, cuya especial pericia y experiencia en el abordaje de este tipo de valoraciones les hace aproximarse a la menor con el mayor tacto y mesura, utilizando para ello instrumentos técnicos especializados que en determinados casos permiten alcanzar conclusiones con un grado de certeza aceptable.

Por ello, y con fundamento en el interés superior de la menor que debe presidir cualquier actuación que le afecte, recomendamos a la Delegación Territorial de Huelva, como tutora de la niña en aquel momento, que remitiera el caso de la menor a la unidad especializada para valorar casos de abuso sexual a menores, con la finalidad de que se efectúe un estudio que corrobore su veracidad o, en su caso, pueda descartar la existencia de tales abusos. Lamentablemente, esta resolución no ha sido aceptada, por lo que la hemos elevado a órgano superior jerárquico.

*Más Información en Informe Anual 2020. Capítulo 1.7. Infancia y Adolescencia, epígrafes 1.7.2.2.1. y 1.7.2.2.2*

# ¿Qué tratan y deciden las Comisiones de Patrimonio Histórico?

**Las Comisiones de Patrimonio Histórico existentes en cada provincia asumen competencias de valoración y estudio de muchas actuaciones que se proyectan sobre elementos sensibles del patrimonio histórico, monumental y artístico de Andalucía**

Pensemos que tales Comisiones deben emitir un informe preceptivo a la hora de aprobar un plan urbanístico que afecte al ámbito de determinados elementos sometidos a niveles de protección legal o bien para la concesión de licencias de obras en inmuebles dotados de algún régimen de tutela. Junto a sus miembros natos participantes por razón de los cargos administrativos que ocupan, también se incluyen a colectivos o asociaciones ciudadanas implicadas por la protección de nuestros valores culturales que aportan el criterio de la sociedad civil movilizadora sobre tales temas.

Estas Comisiones emitirán informe en los siguientes supuestos: a) Autorizaciones en relación a procedimientos de obras y otras intervenciones en bienes inscritos en el Catálogo General del Patrimonio Histórico Andaluz como Bienes de Interés Cultural con la tipología de Monumentos y Jardines Históricos así como en sus entornos, siempre que no se haya producido la delegación de competencias prevista en el artículo 40 de la Ley 14/2007, de 26 de noviembre, del Patrimonio Histórico de Andalucía. b) Propuestas de inscripción en el Catálogo General del Patrimonio Histórico Andaluz. c) Propuestas de declaración de Zonas de Servidumbre Arqueológica. d) Planes de ordenación urbanística o territorial de ámbito provincial a que se refiere el artículo 29.4 de la Ley 14/2007, de 26 de noviembre. e) Planes de des-contaminación visual o perceptiva que deban aprobarse por los municipios. f) Cualquier otro supuesto en el que les sea solicitado informe por la persona titular de la Delegación Provincial competente en materia de patrimonio histórico; etc..

Dicho de otro modo; los contenidos de las funciones atribuidas a estas Comisiones de Patrimonio Histórico son un ejemplo de interés y de atención ciudadana y las disponibilidades técnicas para divulgar sus desempeños y el resultado práctico de su trabajo son, a su vez, un escenario idóneo para hacer real y creíble el ejercicio efectivo de participación ciudadana en una materia tan trascendente como es la cultura y la protección de nuestro patrimonio histórico. Y, además, se trata de un interesante ejemplo de transparencia en la gestión de los asuntos públicos que desde esta Institución siempre hemos aplaudido y valorado.

Pues bien, a lo largo de 2020 y realizando algunos seguimiento de actuaciones anteriores sobre esta materia, descubrimos que algunas Comisiones Provinciales de Patrimonio no ofrecían en sus respectivos servicios de internet las reseñas de sus actividades; en concreto de las sesiones de trabajo celebradas y sus resultados debidamente recogidos en las preceptivas actas. Apreciamos esas omisiones en las Comisiones de Córdoba y Granada.

Ese ejercicio de **publicidad, accesibilidad y transparencia de las Comisiones ha de ser considerado de especial interés.**

Precisamente, con motivo de una queja seguida ante la Delegación Territorial de Sevilla, dictamos en su día Resolución para lograr las debidas garantías, agilidad y accesibilidad en dicho organismo ya que venía desatendiendo las divulgaciones preceptivas de sus sesiones sin publicar las correspondientes actas, que obtuvo la expresa aceptación de la Delegación.

Pues bien, dentro de las frecuentes actuaciones de control o seguimiento que esta Institución acostumbra a realizar, hemos constatado las informaciones publicadas en las ocho Comisiones Provinciales, advirtiendo la mayoritaria normalidad de estas divulgaciones en dichos organismos, accediendo a los contenidos de sus actas dentro del apartado "Normativa" que se recoge en la página oficial de la Consejería. Pero, como decimos, **no se hacía así en las Delegaciones de Córdoba y Granada.**

El informe recibido nos confirmaba, efectivamente, estas anomalías en los casos de Granada y Córdoba, además de trasladar la reacción correctiva de proceder a subsanar estas omisiones ("*una vez estén dados de alta los funcionarios designados*", según explican desde Córdoba e incluso se alude a agilizar su publicación "*en un plazo no superior a 48 horas*" en Granada).

Expresamos, pues, nuestra satisfacción por el paso que se anuncia para los trabajos de actualización y publicidad de las actas de estas CPPH de Córdoba y Granada. Si bien, de inmediato, una elemental prudencia nos ha llevado a repasar, al día de la fecha, las anteriores medidas. Y, efectivamente, ya aparece en la página de la CPPH de Granada las actas de 2019 y 2020 publicadas. En cambio en el caso de Córdoba solo se reseñan las actas nº 9 y nº 10 de 2020 por lo que esa falta de publicidad permanece.

Estas comprobaciones las hemos extendido al resto de las CPPH y podemos deducir que, en general, las actas de las sesiones celebradas por tales Comisiones se han publicado referidas a 2019 y 2020. Pero existen varios supuestos anómalos en la Comisión de Málaga y en la de Jaén ya que solo aparecen las actas de 2019 sin publicar las actas de 2020.

Esperamos que pronto se pueda avanzar en estas líneas de mejora que, pensamos, redundarán en un mejor acceso y divulgación de los trabajos de las Comisiones Provinciales de Patrimonio y despertar el interés ciudadano por sus responsabilidades (ver [queja 20/6943](#)).

*Más Información en Informe Anual 2020. Capítulo 1.2. Cultura y Deportes, epígrafe 1.2.2.3*

## Vehículos de transporte de movilidad personal en tiempos de pandemia

**Uno de los efectos de la crisis sanitaria ocasionada por la pandemia del coronavirus ha sido un aumento del uso de la bicicleta, habiéndose registrado de forma paralela un considerable aumento de sus ventas**

Es por esta razón que se demanda por amplios sectores sociales medidas de apoyo por parte de las administraciones para que este medio de transporte se consolide como una alternativa real frente a los transportes motorizados.

Estos vehículos constituyen, además, una buena alternativa para eludir el peligro de contagio de los metros y autobuses en las horas punta y, por ello, se está utilizando cada vez más como medio para realizar los trayectos diarios al trabajo o a otras actividades cotidianas.

Algunos ayuntamientos, conscientes de esta realidad, han tomado medidas para facilitar este tipo de transporte que resulta menos contaminante e invasivo de los espacios públicos.

A nivel estatal, las competencias sobre organización de la movilidad las ostenta el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, que ha puesto en marcha un proceso participativo para elaborar una Ley de Movilidad Sostenible que potencie los modos de transporte menos contaminantes.

En este orden de cosas, la Red de Ciudades por la Bicicleta presentó durante el estado de alarma un plan de choque que incluía entre otras medidas **ampliar las redes ciclistas**, coordinar los semáforos para priorizar peatones y ciclistas, hacer respetar los límites de velocidad, facilitar espacios de aparcamiento seguro y la puesta en marcha de ayudas para la compra de bicicletas.

Pues bien, en el marco descrito, cabe resaltar que en 2020 concluía la vigencia del Plan Andaluz de la Bicicleta 2014-2020. Un ambicioso Plan que, por diversas circunstancias, no ha alcanzado los

propósitos iniciales en cuanto a la creación de infraestructuras destinadas al uso de este medio de transporte personal.

**E**l Plan pretendía propiciar un mayor uso de este medio de transporte y aportar el marco estratégico que contribuyera a la obtención de los objetivos territoriales y ambientales que tenía planteada la Comunidad Autónoma Andaluza. Constituyó una apuesta en favor de la movilidad sostenible, al abordar no solo la infraestructura viaria, sino también elementos complementarios como aparcamientos, la intermodalidad o medidas de concienciación ciudadana y de gestión.

**L**as inversiones previstas en el Plan se contemplaban en cuatro programas: Redes Urbanas, Redes Metropolitanas, Aparcamientos y Red Autonómica, ascendiendo a una cuantía total de 421,47 millones de euros a desembolsar durante su periodo de vigencia.

**D**esgraciadamente, los recortes presupuestarios derivados de la crisis económica que ha venido afectado a nuestro país y a nuestra Comunidad Autónoma en los últimos años, en concreto desde 2008, han impedido que estas inversiones se hayan podido desembolsar y, por tanto, las infraestructuras con las que se pretendía contar no han llegado a ejecutarse. También se ha cuestionado jurídicamente



que la Junta de Andalucía pueda invertir cantidades en la ejecución de infraestructuras de titularidad municipal.

**E**n comparecencia parlamentaria de la titular de la Consejería en 2019 se manifestó que únicamente se habían ejecutado 142,2 kilómetros de carril bici de los 4.392 previstos en el plan. Concretamente, a un año de finalizar, se habían construido 13 kilómetros en Sevilla, 10 de Córdoba y 2,3 kilómetros de Huelva, destacando que en Málaga no se había ejecutado un solo kilómetro nuevo de carril bici durante estos años.

**N**o cabe desconocer que la situación de crisis económica antes citada obligó a un replanteamiento de las inversiones previstas y a priorizar necesariamente la implementación de políticas sectoriales destinadas, al menos, a sostener los servicios públicos básicos y las demandas sociales más inmediatas. La actual situación de crisis sanitaria, económica y social generada por la pandemia del COVID-19 no hace sino ahondar en la necesidad de priorizar el uso de los recursos económicos a las mismas finalidades antes citadas.

**E**llo exige revisar con realismo, eficacia, celeridad y proporcionalidad, las políticas a desarrollar, de forma que planes tan relevantes y con tanta incidencia en los derechos a un medio ambiente adecuado y a la protección de salud, como el Plan Andaluz de la Bicicleta, se vuelvan a retomar en un marco adecuado al nuevo escenario económico intentando priorizar aquellas actuaciones de mayor interés.

**E**l incumplimiento del plan por problemas de financiación hubiera debido determinar, en su momento, que se dieran los pasos necesarios e imprescindibles para que la revisión del plan se abordara con rigor, se discutieran las alternativas y se fijaran, de manera consensuada, los objetivos a conseguir. No podemos apreciar que se actuara en tal sentido y, finalizando la vigencia del frustrado Plan 2014-2020, esta Institución estimó que la demanda social y la apuesta por un desarrollo equilibrado y sostenible exige, atendiendo a la demanda social inicialmente expuesta, que se vuelva a apostar en la medida de los recursos disponibles por un uso decidido de la bicicleta impulsando políticas públicas que mejoren y aumenten las infraestructuras para ello.

**P**or estas razones, resultaba oportuna la apertura de una queja de oficio, [queja 20/7140](#) con objeto de recabar de la Viceconsejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio su posicionamiento acerca de estas cuestiones, teniendo en cuenta que se ven afectados derechos constitucionales como el de protección de la salud (artículo 43 CE), a disfrutar de un medio ambiente adecuado para el desarrollo de la persona (artículo 45 CE), así como el deber de los poderes públicos de fomentar la educación física y el deporte (artículo 43 CE).

*Más información en Informe Anual 2020. Capítulo 1.9. Movilidad y Accesibilidad, epígrafe 1.9.1*

# Ubicación de contenedores de residuos. La búsqueda de la equidad en el reparto de las cargas ambientales

El lugar donde se ubican los contenedores de recogida de residuos urbanos es causa frecuente de protestas y reclamaciones por parte de aquellas personas que discrepan del sitio elegido por los responsables del servicio.

La causa mas frecuente de discrepancia es la motivada por las molestias que generan los contenedores a quienes tienen su vivienda en la proximidad de los mismos, ya sea por los olores que desprenden; por los problemas higiénicos que conllevan; por los riesgos de incendio; o por los ruidos provocados por los usuarios al depositar los residuos y, especialmente, por los vehículos de recogida.

La resolución de este tipo de quejas no es sencilla, por cuanto en el fondo subyace el problema de determinar en qué medida está justificado que unas personas deban soportar una carga mayor que otras en relación con la prestación de un servicio público.

Es evidente que la prestación del servicio de recogida y tratamiento de residuos urbanos conlleva una serie de molestias e inconvenientes que los vecinos deben soportar porque son inevitables y necesarios para posibilitar una adecuada prestación del servicio. Se trata por tanto de un deber jurídico o una carga que el ordenamiento jurídico impone al ciudadano en aras del bien común que supone la prestación de un servicio tan esencial.

No obstante, este deber jurídico puede convertirse en una carga injusta si se comprueba que las molestias soportadas resultan evitables o pueden disminuirse, sin que ello conlleve un detrimento en la prestación del servicio o perjudique los derechos de terceros.

El dilema que se plantea en las quejas recibidas es cómo dilucidar en qué supuestos estamos ante un deber jurídico inevitable y cuándo ante una carga injusta. Para solventar este debate resulta imprescindible obtener de los servicios correspondientes información que acredite si existe alguna opción que evite o minimice las molestias, sin que ello suponga un detrimento notorio en la prestación del servicio.

“Molestias que generan los contenedores a quienes tienen su vivienda en la proximidad”

Partiendo de esta información, hemos podido concluir en ocasiones que existen alternativas para la ubicación de los contenedores menos gravosas para los vecinos, que pueden adoptarse por los servicios de recogida y tratamiento de residuos sin perjuicio de su correcto funcionamiento. En otras ocasiones, por el contrario, no existe una opción mas adecuada que la elegida, ya que los cambios propuestos impedirían o dificultarían la correcta prestación del servicio.

Especialmente complicadas son aquellas que demuestran que existen diversas ubicaciones posibles para los contenedores, pero todas ocasionan molestias a las personas que viven en las proximidades.

En estos supuestos, la opción de esta Institución pasa por solicitar de los servicios municipales que se realice una rotación en la ubicación de los contenedores, de modo que no sean siempre los mismos los que deban soportar las cargas derivadas de este servicio.

Sobre esta cuestión, siempre controvertida, existe una amplia jurisprudencia que viene sirviendo de guía a esta Institución en sus actuaciones y orientando sus propuestas a los responsables de los servicios de recogida y tratamiento de residuos.



Así, la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, sala de lo contencioso-administrativo, sección 1ª, Sevilla, de 15 de mayo de 2002, que dice que:

“...existe un hecho insoslayable que es el de la situación de los contenedores en relación con los balcones de la Señora T. L. que no podemos pasar por alto. A esa finca sí le afectan de un modo mayor los perjuicios generales que se concretan en ella, hasta el punto de que los olores pueden ser en determinadas épocas del año muy intensos, y existen otros riesgos no desdeñables como el incendio que podría entrañar un riesgo cierto. Ese es un hecho irrefutable que resulta de la prueba existente, y que nos obliga a anular el acto y a imponer a la Administración la obligación de retirar los contenedores de su ubicación actual. Ahora bien, dicho lo anterior, la Sala no puede determinar el lugar al que la Administración puede llevar los contenedores y cuál pueda ser su

ubicación futura. Esa es una solución discrecional que la Administración deberá adoptar entre las varias posibles, y ello de acuerdo con la prohibición que a los Tribunales impone el apartado 2 del artículo 71 de la vigente LJCA”.

**E**n iguales términos se pronuncia la Sentencia del Juzgado de lo Contencioso-administrativo núm. 10 de Barcelona, de 21 de marzo de 2011, en un caso en el que los contenedores objeto de la reclamación se encontraban a 100 metros del domicilio de las afectadas, generando contaminación odorífera o atmosférica por malos olores.

**D**el mismo modo, la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León, sala de lo contencioso-administrativo, sección 3ª, de 30 de enero de 2014, condena al Ayuntamiento de Valladolid a reubicar una batería de contenedores soterrados situados junto a la fachada de un local comercial, y que resuelve lo siguiente:

“(…) a la hora de conjugar tanto el interés público como el interés particular, han de tenerse en cuenta razones de peso como son las de utilidad pública, como también otra serie de razones de interés particular, y aunque resulta innegable la prevalencia del interés público el mismo ha de ejercerse de manera que pueda inferir con la menor intensidad posible en los intereses particulares. Efectivamente han de soportarse por los ciudadanos los inconvenientes que pueda suponer en este caso la existencia de contenedores de basuras cerca de las edificaciones, sin embargo ha de tratarse de lograr una mínima afección a los intereses particulares en contraposición. Esta conjugación ha de posibilitar soluciones que compaginen los mismos, pues efectivamente se puede apreciar que en la ubicación actual los contenedores ocupan casi la totalidad de la fachada del local del recurrente (...) por lo que tratándose de dos bloques de contenedores perfectamente independientes, se considera más adecuada a la defensa de todos los intereses en juego la reubicación de uno de los bloques de contenedores instalados en la C/ Fray Luis de León de manera que se deje expedita al menos de la mitad de la fachada del local del recurrente (...)”.

**E**sta Sentencia de Castilla y León concluye estimando que ha existido una actuación arbitraria, y señala: “(...) que tras ponderar y valorar los intereses en juego, tanto los públicos como los privados, ha habido un exceso injustificado en el sacrificio de los privados, por lo que debe reubicarse una parte de los contenedores en otro lugar”.

*Esta jurisprudencia, aplicada a las circunstancias concurrentes en cada caso, es la que esta Institución traslada a los Ayuntamientos titulares del servicio, pidiéndoles que la tengan presente a la hora de valorar la situación denunciada en cada caso.*

*Más información en Informe Anual 2020. Capítulo 1.13. Sostenibilidad, Medioambiente y Obras Públicas, epígrafe 1.13.2.1.5*

# Convocatorias exprés

## Los efectos de la pandemia de la Covid-19 también se han dejado sentir en la organización de los servicios públicos y, más concretamente, en los procesos urgentes que se han convocado para el acceso al empleo público

Ante estas circunstancias, la Administración de la Junta de Andalucía ha promovido, entre marzo y septiembre de 2020, **27 convocatorias por vía excepcional y urgente** para la cobertura temporal de 1.181 plazas ante la situación de emergencia, por razones de salud pública, que ha ocasionado la pandemia de la Covid-19. Las denominadas "convocatorias exprés" que han generado la presentación de un elevado número de quejas ante esta Institución.

Estas convocatorias se amparaban en el Decreto-ley 6/2020, de 30 de marzo, de medidas extraordinarias y urgentes para garantizar la prestación adecuada de los servicios públicos en sectores esenciales que pudieran verse afectados por los efectos de la pandemia. En base a este marco legal, la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública adopta la Resolución de 14 de abril de 2020, en cuyo Anexo se aprueban las Bases que articulan este procedimiento de emergencia para la selección del personal funcionario interino y laboral temporal.

De acuerdo con las mismas, las primeras personas a la hora de optar a uno de estos empleos serían las integrantes de las distintas bolsas de personal funcionario o laboral. Y, una vez agotadas las mismas, se realizaría una convocatoria pública a la que podrían concurrir todas aquellas personas que reunieran los requisitos de titulación o experiencia exigidas, debiendo presentar su solicitud, vía email, en un plazo de 24 horas desde la publicación de la oferta.

Dicho procedimiento fue utilizado para la provisión de las plazas de auxiliar de playa dentro del Plan "playas seguras 2020", aprobado por el Consejo de Gobierno en sesión de 26 de mayo de 2020, en el marco de las medidas previstas en el Decreto-ley 12/2020, y que motivó la presentación de numerosas quejas ante esta Institución en las que las personas interesadas mostraba su disconformidad con el proceso de selección seguido. En este caso, al apreciar circunstancias de emergencia que concurrían en esta convocatoria, ante la inmediatez de un riesgo para la salud pública, consideramos que la misma se encontraba habilitada por la normativa en vigor a que hemos hecho referencia.

No obstante, con posterioridad se han seguido realizando otras convocatorias de estas características para otras áreas de actividad de la Administración autonómica, en las que, en nuestra opinión, no queda justificada su directa relación con la situación de emergencia sanitaria y que han dado lugar a un número muy elevado de quejas ante esta Defensoría.

Tras valorar la situación, procedimos a la admisión de estas quejas ante la posible vulneración de los principios constitucionales de acceso al empleo público en dichas convocatorias, así como la posible extralimitación que se pudiera estar produciendo por el uso no justificado de las mismas y su carácter discriminatorio.

En los informes remitidos por la Secretaría General para la Administración Pública, se viene a justificar este tipo de contrataciones urgentes atendiendo a la situación crítica en la que determinados servicios públicos se encontraban, como consecuencia de la evolución de la pandemia en el ámbito de nuestra Comunidad Autónoma. Asimismo se justifica esta forma de proceder por la necesidad de prestar el servicio público de forma adecuada y satisfactoria, para lo que se requiere la correspondiente dotación de recursos humanos con carácter de urgencia, debiendo agilizarse todos los trámites que conlleva este procedimiento de contratación por parte de la Administración.

Asimismo, se insiste en la adecuación de los procesos de selección realizados a los principios constitucionales que rigen en esta materia, toda vez que la primera opción para seleccionar a las personas que vayan a ocupar los puestos ofertados es la de acudir a las correspondientes bolsas, ordenadas con arreglo a dichos principios. Y, ante la insuficiencia de posibles candidatos para acceder a dichos puestos en las mismas, es cuando se acudiría al procedimiento excepcional y urgente que resulta cuestionado.

Sin embargo, según nos informa la propia Administración, la realidad es que en **solo 4 procesos los puestos ofertados se han cubierto a través de las bolsas, teniendo que acudirse a las "convocatorias exprés" en los 23 restantes.**

En este sentido, mientras esperábamos los sucesivos informes solicitados a la Administración de la Junta de Andalucía en relación con este asunto, tuvimos conocimiento del Auto de la Sala de lo

“Procedimos a la admisión de estas quejas ante la posible vulneración de los principios constitucionales de acceso al empleo público”

Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, de 26 de noviembre de 2020, acordando la suspensión cautelar de una de estas convocatorias.



En el Auto judicial se reitera la doctrina constitucional que sostiene la relación recíproca que discurre entre el derecho a la igualdad en el acceso a las funciones y cargos públicos, consagrado en el art. 23.2 de la Constitución, y los principios de mérito y capacidad que deben regir dicho acceso, según el art. 103.3 de dicho Texto. En base a ello, y en relación con el proceso impugnado se afirma que, *"establecer un proceso selectivo que respete los principios de mérito y capacidad no conlleva necesariamente el retraso en la cobertura inmediata de los puestos de trabajo"*, añadiendo que *"se puede y debe agilizar el procedimiento de nombramiento o contratación, posponiendo determinados trámites en esta situación extraordinaria y excepcional, pero no llegando al extremo de prescindir de los principios de mérito y capacidad, constitucionalmente consagrados"*. Hasta el punto, de que, como se señala en dicho Auto, en la convocatoria en cuestión, *"para trabajar presencialmente, no haya más "mérito" y criterio de selección que tener la fortuna de que la solicitud tenga entrada antes de que se adjudiquen las plazas que se ofertan"*.

Finalmente, la propia Administración de la Junta de Andalucía ha corregido, en parte, esta situación, modificándose la Resolución de la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública de 14 de abril de 2020, por otra posterior de dicho centro directivo, de 14 de enero de 2021. Introduciendo para estos procesos, cuando se agotan los efectivos de las bolsas, otros procedimientos de selección más respetuosos con los principios de mérito y capacidad, como son el acudir a personas que hubieran superado un ejercicio en una oposición equivalente y, si tampoco pudieran cubrirse por esta vía todas las plazas, remitiendo oferta de empleo al Servicio Andaluz de Empleo.

Bienvenida sea esta modificación y todas aquellas que permitan garantizar de forma efectiva los derechos y principios que garantiza la Constitución y el Estatuto de Autonomía para Andalucía a la ciudadanía para el acceso al empleo público.

Más Información en Informe Anual 2020. Capítulo 1.5. Empleo, Trabajo y Seguridad Social, epígrafe 1.5.2.5.1

**“Tuvimos conocimiento del Auto de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía acordando la suspensión cautelar de una de estas convocatorias”**

## 05. Atender las quejas



# Sanitarios Covid-19

## El reconocimiento a la profesionalidad del personal sanitario durante la Covid-19

El año 2020 trajo consigo un considerable aumento de las quejas presentadas en el Defensor del Pueblo Andaluz en relación con la prevención de riesgos laborales y la adopción de medidas de protección de la salud de las personas trabajadoras en un contexto de especial gravedad, como es la pandemia de la Covid-19.

Las quejas recibidas coincidían en poner de manifiesto el riesgo para la salud de estas personas, al no haberse adoptado, por parte de las empresas en las que trabajaban, las medidas organizativas o preventivas para asegurar la protección de la salud.

En el ámbito público, las quejas recibidas denunciaban la falta de medidas eficaces de protección en materia de seguridad y salud en el trabajo del personal de este sector y el deber de las Administraciones públicas de garantizar su protección de conformidad con lo dispuesto en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL).

Entre estas **quejas**, dentro de la pandemia sanitaria que estamos viviendo, es necesario destacar, por sus importantes consecuencias y la repercusión social que han tenido, las **relacionadas con la situación del personal de los centros sanitarios y sociosanitarios**. Los colegios profesionales y el personal de estos centros nos denunciaron la grave situación que afectaba a estos profesionales por la falta de medios de protección para el desarrollo de sus delicadas funciones asistenciales y los graves perjuicios que esa situación les había causado en los primeros meses de la pandemia.

**La gravedad de las denuncias recibidas, motivó que nos dirigiéramos de forma urgente a las autoridades sanitarias para que nos informaran sobre la realidad de dicha situación. Y, asimismo, demandamos que se actuara de forma inmediata, para proporcionar las medidas y equipos de protección que están obligados a facilitar** a los profesionales sanitarios para el cumplimiento de sus delicadas funciones sin riesgos para su salud.

La Administración sanitaria nos informaba sobre los procedimientos y protocolos para la prevención de riesgos laborales y protección frente a agentes biológicos que se venían aplicando a todos los profesionales sanitarios, con carácter general, y las medidas específicas a adoptar según el tipo de actividad profesional. Sin embargo, nada se decía sobre la evidente insuficiencia de los equipos de

protección individual (EPI) para dicho personal a fin de evitar los riesgos para su salud, o haber mitigado, en su defecto, los efectos de su exposición a los mismos, y las consecuencias que el desempeño de sus funciones asistenciales estaba teniendo para este colectivo profesional.

**A**l abordar esta cuestión, lo primero que ha de tenerse en cuenta es que la normativa de prevención de riesgos laborales impone a la Administración sanitaria, en este caso, como empleadora, la obligación legal de proteger al personal a su servicio (art. 14 LPRL). Ello conlleva, necesariamente, también la obligación de dotarles de los medios preventivos que fueran precisos para que realicen su trabajo con las mínimas e imprescindibles condiciones de seguridad para su salud. Consiguientemente, en caso de incumplimiento no justificado de esa obligación se estaría infringiendo dicha normativa exponiendo a este personal a un riesgo grave para su salud.

## “La insuficiencia de medios facilitados a los profesionales de los centros e instalaciones sanitarias para el cumplimiento de sus funciones asistenciales”

**L**a insuficiencia de medios facilitados a los profesionales de los centros e instalaciones sanitarias para el cumplimiento de sus funciones asistenciales, aún cuando no se hace mención a la misma en los informes remitidos por la Consejería de Salud y Familias, resulta notoria y evidente. Y así se ha constatado en los hechos probados y consideraciones de distintas decisiones judiciales que se han pronunciado sobre esta cuestión.

**E**n este sentido, de modo rotundo se constatan estos extremos en el Auto dictado por la Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, de 17 de abril de 2020, por el que se requiere a la Administración sanitaria

andaluza que, a la mayor brevedad posible, suministre al personal facultativo el material de protección necesario para el desarrollo de sus funciones asistenciales durante la pandemia de la Covid-19, contando con la protección necesaria para protegerse de la infección. Reconociéndose en dicho Auto, que: *“es notoria la insuficiencia inicial de medios de protección a nivel nacional y también autonómico para proteger a todos los ciudadanos y, entre ellos -en primer lugar, como no puede ser de otro modo-, al personal sanitario”*.

**I**nsuficiencia que, igualmente, se contempla en la Sentencia de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Supremo 1271/2020, de 8 de octubre, en la que se afirma que *“no hay duda de que las Administraciones correspondientes debían proveer de medios de protección a los profesionales sanitarios y, en especial, el Ministerio de Sanidad a partir del 14 de marzo de 2020, ni de que estos*

*profesionales tenían derecho a que se les dotara de ellos. Sin embargo, no se les facilitaron los necesarios y como consecuencia su integridad física y su salud sufrieron riesgos”.*

**P**or todo ello, y aún cuando transcurrido los primeros meses desde la declaración de la pandemia se recondujo dicha situación -poniendo a disposición del personal sanitario los EPI precisos para el desempeño de sus funciones-, hemos de concluir que, como mantienen las organizaciones colegiales y los profesionales que nos dirigieron sus quejas, en los primeros meses de pandemia no se adoptaron por las Administraciones sanitarias todas las medidas necesarias para la prevención de los riesgos a que previsiblemente iba a estar expuesto el personal sanitario como consecuencia de la misma.

**N**o obstante, en este contexto hay que tener en cuenta que, como se reconoce en la referida Sentencia del Tribunal Supremo, durante este periodo concurren *“unas circunstancias absolutamente excepcionales, desconocidas desde hace muchas décadas y que esa excepcionalidad se ha manifestado a escala mundial y puede haber ocasionado serias dificultades de abastecimiento de medios de protección en los mercados internacionales”.*

*Más Información en Informe Anual 2020. Capítulo 1.5. Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social, epígrafe 1.5.2.1.*



# Relaciones paternofiliales

## Cumplimiento de medidas de seguridad versus relaciones paternofiliales

Las directrices y medidas que van aprobando las autoridades desde que se decretó la pandemia tendientes a garantizar la salud y la seguridad no pueden contemplar todas las facetas del desarrollo de la vida familiar. Y una de estas facetas va referida al desarrollo de las relaciones paternofiliales, en caso de ruptura de la pareja, cuando se imponen medidas de restricciones a la libertad de movimientos.

El primer conflicto se generó tras decretarse el confinamiento domiciliario. Esta medida hacía inviable desarrollar con normalidad el régimen de visitas entre progenitores e hijos. Muchas fueron las reclamaciones, quejas y reivindicaciones realizadas, en unos casos abogando por el mantenimiento de las relaciones con los hijos no custodios a pesar del confinamiento; y, en otros, reclamando cumplir con las medidas estrictas de confinamiento aun cuando ello supusiera suspender el contacto con los hijos.

Ante este dilema, la Defensoría apeló a la responsabilidad, la generosidad y la prudencia de padres y madres en el desarrollo del régimen de visitas de los hijos, en los supuestos de separación o divorcio, mientras durara el confinamiento de la población, recordando que el interés superior de los hijos menores de edad debe estar siempre por encima de los intereses de los progenitores y, por supuesto, por encima de contiendas familiares.

Hay que tener en cuenta, además, que cuando las relaciones familiares se desenvuelven en un ambiente de alta conflictividad, y con el fin de cumplir con el régimen de visitas acordado por resolución judicial, **los Puntos de Encuentro Familiar (PEF) se convierten en el espacio de referencia para la comunicación de los progenitores y sus familias**. Pero, sobre todo, estos recursos adquieren un especial protagonismo en los casos de violencia de género, donde el contacto entre los progenitores resulta de imposible cumplimiento por la existencia de órdenes judiciales de alejamiento.

**Durante el confinamiento** surgió una nueva dificultad para hacer efectiva las relaciones paternofiliales: entre las medidas adoptadas tras la declaración del estado de alarma se encontraba el **cierre de estos Puntos de Encuentro** y la suspensión de sus actividades, todo ello en el marco de las decisiones que restringen el normal funcionamiento de determinados servicios públicos. Una medida que, desde su puesta en práctica, fue cuestionada por distintos colectivos profesionales (asociaciones de madres, abogacía, la propia judicatura) quienes no dudaron en alzar la voz para expresar su preocupación por los efectos de esta decisión y por la ausencia de un criterio unánime de la judicatura al respecto. En

especial, preocupaba la posible situación de indefensión en la que podrían encontrarse algunos niños y niñas que, tras las limitaciones de movimientos acordadas por el estado de alarma, permanecían conviviendo con el progenitor maltratador.

**Ante esta realidad la Defensoría inició una investigación de oficio para analizar las medidas que se iban a establecer por la Administración para la continuidad** de la prestación de los mencionados Puntos de Encuentro Familiar, tras las sucesivas prórrogas del estado de alarma, y en especial el establecimiento de estas medidas en los casos de existencia de violencia de género.

De la respuesta recibida de la Administración autonómica se concluye que dichos servicios se han enmarcado en la categoría de servicios auxiliares de la Administración de Justicia que no han merecido una consideración esencial para evitar su suspensión o cierre temporal; pero tampoco se han propuesto alternativas suficientes. Lo cual no despeja las dudas sobre la idoneidad de este criterio organizativo de cierre, a la vista de las disfunciones que se han generado, así como ratifica la vigencia de los mismos temores ante una hipotética evolución de los acontecimientos de la pandemia que lleve a motivar nuevas medidas de confinamiento.

Y es que, desgraciadamente, al día de la fecha, los efectos de esta grave crisis sanitaria siguen produciéndose en forma de brotes o contagios que surgen con mayor frecuencia o repartidos por una pluralidad de territorios y cuya acumulación ha generado distintas decisiones que han llevado consigo nuevas restricciones a la libertad de movimiento en determinados territorios, provincias o municipios.

Ante este escenario, hemos demandado de la Consejería con competencia en materia de justicia un replanteamiento anticipado frente a las medidas de cierre, a fin de que queden mejor garantizadas las funciones de los PEF ante situaciones que impliquen suspensiones de estos servicios complementarios o auxiliares de la Administración de Justicia. Entre el repentino e inapelable cierre de estos Puntos de Encuentro Familiar, las graves consecuencias provocadas, y la experiencia acumulada en la adopción de criterios organizativos, entendemos que existe un espacio intermedio en el que estudiar la disposición de sistemas alternativos para evitar las severas disfunciones provocadas por el cierre de los PEF.

*Más Información en Informe Anual 2020. Capítulo 1.7. Infancia y Adolescencia epígrafe 1.7.2.9.2*

“Los Puntos de Encuentro Familiar (PEF) se convierten en el espacio de referencia para la comunicación de los progenitores y sus familias”

# Patrimonio arbóreo

## La preservación de los árboles como nuevo paradigma de la sostenibilidad urbana.

En esta Institución ha sido frecuente la recepción de quejas que tienen como referente los árboles, aunque en su mayoría van dirigidas a pedir la poda o tala de ejemplares que ocasionan molestias, ya sea por impedir o dificultar la vista; por limitar la iluminación de pisos y viviendas; por la suciedad generada por las hojas; por atraer insectos y otros animales; o, mas frecuentemente, por deteriorar aceras y fachadas con sus raíces y ramas.

Sin embargo, últimamente detectamos la recepción de un número significativo de quejas que ponen de manifiesto la **creciente concienciación ciudadana acerca de la importancia que, en términos de sostenibilidad, tiene el patrimonio arbóreo**, especialmente en entornos urbanos, aunque también en zonas rurales cuando se trata de ejemplares únicos o de especial significado histórico o cultural.

Por lo que se refiere al ámbito urbano, el creciente interés ciudadano creemos que está muy relacionado con la preocupación por las consecuencias del cambio climático, no solo por que los árboles desempeñan un importante papel como mitigadores del calentamiento global, sino desde una perspectiva puramente práctica por cuanto la ciudadanía reacciona ante las cada vez mas frecuentes "olas de calor" demandando medidas efectivas y en particular un aumento de las zonas de arbolado y sombra.

Prueba de esta creciente preocupación por el estado del arbolado urbano es la recepción frecuente de quejas denunciando actuaciones municipales que conllevan la tala o poda de un número significativo de ejemplares en una misma zona, normalmente con ocasión de la realización de obras de infraestructura (quejas 19/3970; 19/6907; 20/3893 y 20/8233).

Son cada vez mas las personas que contraponen el valor ambiental del arbolado que se pretende sacrificar a los supuestos beneficios de las obras de infraestructura que justifican su pérdida. Para evitar o soslayar este tipo de controversias es importante que las decisiones municipales que comportan la pérdida de patrimonio arbóreo, vengán acompañadas de informes que acrediten la trascendencia para el interés público de la actuación que se pretende realizar; la inevitabilidad de la tala del arbolado para poder llevar a efecto la actuación propuesta; y las medidas previstas para la posterior reposición del arbolado perdido o su sustitución por otro nuevo.

Del mismo modo es importante que se motiven adecuadamente las decisiones municipales que comportan la tala o poda de un árbol aduciendo el mal estado de conservación del mismo o el riesgo de caída

que presenta. A tal efecto, es cada vez mas conveniente que se realicen inventarios de los árboles que conforman en patrimonio municipal. La lucha contra el cambio climático requiere de una apuesta decidida por el incremento de las zonas verdes en los espacios urbanos y de un nuevo enfoque en el tratamiento del patrimonio arbóreo, que incluya una planificación de las intervenciones a realizar.

**E**n las zonas rurales, por sus propias características, existe una relación mas cercana entre las personas y la naturaleza y esto determina una relación diferente con los elementos que conforman el patrimonio arbóreo. No obstante, esta relación puede ser especialmente estrecha cuando se trata de ejemplares singulares de árboles, cuyas características lo han convertido en un referente patrimonial vinculado a elementos históricos, religiosos, simbólicos o culturales.

**L**a trascendencia social y cultural de estos árboles explica que se produzcan movilizaciones cuando se percibe que su indemnidad está en riesgo. Unas movilizaciones que con frecuencia incluyen acciones de protesta y reivindicación que a veces se residencian en forma de queja en esta Institución.

**U**n ejemplo de ello ha dado lugar a la queja 20/5143, iniciada de oficio por esta Institución tras conocer que la considerada como **la encina más antigua y de mayor tamaño de Andalucía, denominada "La Peana"**, con una antigüedad estimada de más de 1.300 años de vida y sita en La Loma del Serón (término municipal de Serón, Almería), se encontraba en serio peligro por una enorme grieta que se había abierto en su tronco y ramas principales, amenazando su estabilidad y su supervivencia a corto plazo si no se actuaba. La causa de esta situación sería tanto la avanzada edad del ejemplar como la falta de atención durante los últimos años, unido a un periodo de escasez de lluvias y, en los últimos meses, la aparición de nieve que había sobrecargado sus ramas.

**T**rasladado el asunto a la Consejería competente hemos podido conocer que se ha contactado con el propietario del terreno donde se ubica este árbol "con la finalidad de establecer una serie de medidas urgentes para minimizar en la medida de lo posible los riesgos derivados de la grieta existente a lo largo de su tronco". Nos han informado de que, a pesar de todas las medidas adoptadas y de otras que se pudieran tomar más adelante, *"hay que tener presente que se trata de un árbol que debido a su edad se encuentra en un avanzado proceso de senescencia, el que es imparable y terminará con la muerte del ejemplar como ocurre con cualquier otro ser vivo. Por tanto, por muchos esfuerzos que se realicen, tan solo se conseguirá retrasar la muerte de esta encina, lo que puede pasar en cualquier momento dados los problemas estructurales detectados, antes referidos, tanto en el interior del tronco como en las ramas principales"*.

**E**sta conclusión, tras hacerse pública, ha generado un sentimiento de pesar y malestar entre la población de Serón que se ha traducido en algunas movilizaciones y la realización de actuaciones



tendientes a garantizar que se adoptan todas las medidas posibles para preservar este importante Monumento Natural.

**C**itaremos, por último, el caso planteado en la queja 20/6333, a la que posteriormente se han acumulado otras muchas quejas recibidas por el mismo motivo, y que planteaba la oposición de un número importante de personas residentes en el municipio de La Cala del Moral, a la decisión del Ayuntamiento de talar un número considerable de moreras con ocasión de las obras de reforma y mejora de una calle.

**L**a oposición vecinal a esta decisión aducía, entre otras razones, el carácter simbólico de este árbol -la morera- para un municipio que hace referencia al mismo en su propio topónimo. Asimismo, entendían injustificada e innecesaria la tala acometida y se mostraban totalmente en contra de la decisión de reforestar la zona con un tipo de palmera que entendían una especie totalmente inapropiada para la zona.

**E**l asunto aun no está concluido, ya que estamos estudiando la posibilidad de abordar el mismo desde una perspectiva de mediación a fin de tratar de alcanzar un acuerdo que satisfaga las pretensiones de los vecinos y del Consistorio.

*Más Información en Informe Anual 2020. Capítulo 1.13 Sostenibilidad y Medio Ambiente epígrafe 1.13.2.1.4*

# Derecho a la educación en tiempos de pandemia

## Normalidad dentro de la excepcionalidad con consenso, responsabilidad y generosidad de la comunidad educativa

La pandemia provocada por el SARS-CoV-2 y las distintas medidas adoptadas por las autoridades para evitar su propagación han incidido de manera singular en el ejercicio del derecho a la educación de niños y jóvenes.

Prueba de ello son las reclamaciones que la ciudadanía ha presentado ante la Institución. Unas reclamaciones que han puesto de relieve los **efectos negativos del cierre de las escuelas durante el periodo de confinamiento**, las dificultades para compaginar la actividad docente presencial con las medias adoptadas para limitar los contagios del virus, la escasez de recursos para atender al alumnado con discapacidad ante tal escenario, o la **brecha digital que afecta al alumnado más vulnerable**.

El concluido curso académico 2019/2020 fue uno de los más atípicos conocidos en la historia reciente. A mediados del mes de marzo, cuando la incidencia y la propagación de la enfermedad hacían presagiar el colapso del sistema sanitario, las autoridades acordaron la suspensión presencial de la actividad docente.

La suspensión repentina de las actividades lectivas, el consiguiente cierre de los centros educativos y la instauración a marchas forzadas de la enseñanza telemática sin una programación previa y sin unas directrices precisas sobre cómo se desarrollaría la actividad durante el confinamiento, provocaron, especialmente durante las primeras semanas, una situación de gran desconcierto entre toda la comunidad educativa. También motivó que la enseñanza recibida por el alumnado fuese bastante desigual, dependiendo su éxito de la motivación del profesorado y equipos docentes así como de la implicación de las familias.

Pero, sobre todo, esta labor docente virtual quedó condicionada en un importante número de casos por la ausencia en los hogares de los medios y recursos telemáticos necesarios para que el alumnado pudiera desarrollar su actividad lectiva de manera no presencial. Nos referimos a la brecha digital sufrida por el alumnado más vulnerable. Una realidad que ha venido preocupando desde hace tiempo pero que tras la suspensión de la actividad docente presencial, se hizo más evidente y la solución al problema más necesaria y perentoria.

**Y** la incertidumbre vivida en el curso 2019/2020 se hizo extensiva al siguiente curso académico 2020/2021 tras la decisión de las autoridades educativas de retomar la presencialidad en las aulas. Para garantizar una vuelta segura a clase se han ido dictando por la Consejería de Educación y Deporte una serie de instrucciones que no siempre han contando con el beneplácito de los equipos docentes de los centros y de las familias.

**E**l objetivo de estas instrucciones se ha centrado en garantizar la presencialidad del alumnado en las aulas, especialmente en las enseñanzas obligatorias. Para llevar a cabo esta loable finalidad se ha debido hacer frente a importantes retos de carácter organizativo, de infraestructura y de personal. Y es que las características de muchos colegios e institutos hacen difícil -cuando no imposible- cumplir las recomendaciones dictadas por las autoridades sanitarias para prevenir el contagio de la enfermedad. A lo que habría que añadir la escasez de profesionales suficientes para llevar a efecto con éxito todas las recomendaciones señaladas por las autoridades sanitarias y puestas en práctica por las autoridades educativas.

**“Es imprescindible adoptar medidas de prevención y protección que garanticen el derecho a la salud no solo de los niños y niñas, sino también del profesorado y del resto de personal”**

**C**ompartimos la preocupación de las familias por los riesgos que podía conllevar la vuelta a las aulas así como las demandas de seguridad de toda la comunidad educativa ante este escenario tan complejo e incierto. Pero desde todos los ámbitos se ha venido poniendo de manifiesto la necesidad prioritaria de que los niños volvieran a la escuela.

**C**iertamente el sistema presencial se adopta, en el marco de un amplio consenso de las autoridades educativas españolas y de los países de nuestro entorno europeo, para garantizar el aprendizaje en condiciones de equidad, evitando las desigualdades puestas de manifiesto con la enseñanza virtual sobrevenida tras la declaración del estado de alarma y para garantizar el ejercicio de otros derechos

del alumno imprescindibles para su desarrollo integral (juego, participación socialización, etc). Desde luego, también incluye hacer posible la conciliación de la vida familiar y laboral de las familias y la reactivación de la maltrecha economía provocada por la crisis sanitaria.

**P**or tanto, esta Institución ha abogado por la presencialidad habitual del alumnado en las aulas, dentro de la excepcionalidad, con el consenso, la responsabilidad y la generosidad de toda la comunidad educativa, y siempre velando por el interés superior del menor. Y que duda cabe, que para tal propósito es imprescindible adoptar medidas de prevención y protección que garanticen el derecho a la salud no

solo de los niños y niñas, sino también del profesorado y del resto de personal que presta servicios en los centros docentes.

**E**n definitiva, la pandemia ha supuesto una revolución en la vida de la ciudadanía y está obligando a reinventar en todos los campos, también en la Educación. De lo que se infiere que el Sistema educativo debe adaptarse a las nuevas circunstancias y estar preparado para nuevos retos, vicisitudes, y una posible vuelta a la enseñanza telemática dependiendo del contexto epidemiológico. Entre estos retos, uno de los más arduos pero a la vez necesario, será trabajar por corregir las desigualdades educativas de muchos alumnos derivadas de la crisis económica provocada por la pandemia y que ha afectado a muchas familias, especialmente, a las que ya se encontraban en una situación de vulnerabilidad.

*Más Información en Informe Anual 2020. Capítulo 1.4. Educación, epígrafe 1.4.1*



# La pandemia también afecta a La Alhambra

**El ámbito de la Cultura tampoco ha escapado a los efectos creados por la situación de pandemia en numerosas de sus facetas, entre estas, el acceso de la población al disfrute del patrimonio cultural y monumental**

**A**ndalucía, como foco mundial de interés cultural, ofrece un abanico inigualable de su patrimonio para atraer la atención de millones de visitantes que buscan conocer los bastos elementos que integran su pasado y riqueza históricas. Entre ellos, surge con valor propio el conjunto monumental de La Alhambra en Granada. El turismo ha sido uno de los sectores más castigados por los efectos de la COVID-19 y, así, el impacto en el conjunto monumental ha sido categórico.

**E**n estos momentos de plena afección de la pandemia -y con sus efectos aún por evaluar tras una población sometida a las medidas de prohibición de desplazamientos de los sistemas de transporte de viajeros- se puede acreditar la prolongación de los efectos que afectan principalmente a la actividad turística y, desde luego, a las dificultades para fijar fechas o plazos para concertar una visita a La Alhambra, en el marco de un viaje o desplazamiento. Es innegable el impacto, aunque difícil de evaluar, de toda la actividad turística en Granada que se ha paralizado por tan terribles consecuencias en la salud pública mundial.

**P**ero sí tenemos evidencias del efecto adverso concreto que han tenido estas medidas en la actividad en la que se genera por el interés y el atractivo para conocer el entorno monumental de La Alhambra. Como oportunamente recuerda el Patronato (PAG) que lo gestiona, han sido *"170.644 entradas devueltas por un importe total devuelto de 2.115.484,30 euros"*. Ciertamente, un impacto económico de enorme trascendencia por su cifra y por su esfuerzo de gestión para el PAG; pero sin duda para toda la economía granadina que tiene en el turismo una fuente principal de actividad y recursos.

**S**obre la base de la anterior perspectiva, la actuación que ha ocupado a esta Institución se ciñe ahora en disponer de las mejores garantías para las personas, que podrían calificarse como clientes del conjunto monumental, que, de una u otra forma, se ven afectadas por las restricciones de movilidad. Unas dificultades que se manifiestan en una doble situación: las restricciones de movilidad y el cierre del propio conjunto monumental en aplicación de las normas de suspensión de actividades en una primera fase *"(desde el 13 de marzo de 2020, produciéndose la reapertura el 16 de junio de 2020)"* y en una nueva fase decretada a partir del 10 de noviembre de 2020.

**P**arece pacífico el criterio seguido por el PAG de entender como causa atribuible al propio Patronato dicho cierre y proceder a la devolución de las entradas concertadas para los periodos de suspensión de visitas. De hecho, desde esta Institución ya nos posicionábamos aludiendo a que *"ante la situación generada y la masiva cancelación de estas visitas y la imposibilidad de aprovechamiento de las entradas adquiridas, surge la oportunidad de plantear mecanismos ágiles de resarcimiento de estos pagos facilitando sus reintegros de oficio, conforme se prevé en el artículo 36 del Decreto 40/2017 de 7 de marzo"*. Efectivamente, se ha actuado con un importante esfuerzo de gestión devolviendo esas 170.000 entradas por más de dos millones de euros. Confiamos que ese sobrevenido trabajo concluya para todas las operaciones de compra de entradas a través de otros operadores, como se nos ha indicado, y se resuelva sin mayores problemas dicha tarea de gestión.

**P**ero queda pendiente abordar, efectivamente, los casos de adquisición de entradas que no han podido ser disfrutadas por evidentes situaciones de restricción impuestas a los usuarios provocadas por la pandemia, aun contando con el recinto formalmente abierto al público. Desde un punto de vista de atención al público y a los usuarios, queremos interpretar que la incomparecencia para aprovechar esa entrada al recinto se debe, sustancialmente, a motivos también ajenos a sus voluntades derivados de medidas coercitivas que impiden sus desplazamientos y, por ende, su presencia el día concertado de acceso para la visita. De hecho, en la mayoría de los casos, que hemos conocido por las quejas recibidas, los usuarios no han comparecido ante su visita a La Alhambra, al igual que ante sus hoteles o a los medios de transporte previamente concertados, debido a las prohibiciones de viajes y desplazamientos.

**E**s, sin duda, una situación muy compleja que exige medidas igualmente adecuadas para tratar esta singularidad. Desde luego, compartimos con los profesionales del Patronato el enorme reto que implica *"conocer y analizar todas las restricciones que se hayan aprobado o que se vayan a aprobar en el futuro, así como sus periodos de vigencia, en cada área hospitalaria, localidad, región o Comunidad Autónoma, así como posibles restricciones en el ámbito internacional, unido a la necesidad de determinar el domicilio a tener en cuenta (en el proceso de compra, el comprador sí señala su domicilio, pero el visitante, identificado en la entrada nominativa, no aporta ese dato) lo que de manera evidente supera lo razonable"*.

**S**in embargo, creemos que es viable organizar una respuesta justa y equitativa ante las personas que, con su entrada adquirida, no han podido disfrutarla por causas perfectamente ajenas a su voluntad y que resultan perfectamente acreditables ante el Patronato para motivar de manera argumentada el derecho a devolución de los importes abonados.

*Más Información en Informe Anual 2020. Capítulo 1.2. Cultura y Deportes, epígrafe 1.2.2.4*

# Autobús escolar

## Mejorando la seguridad del autobús escolar para el alumnado más vulnerable

La pandemia y las medidas adoptadas para evitar la propagación de la enfermedad han afectado a todos los aspectos relacionados con el derecho a la educación; también al servicio complementario de transporte escolar.

En efecto, para este servicio se han impuesto medidas especiales tendentes a evitar los contagios de la COVID-19, pero ocurre que algunas de ellas resultan de muy difícil cumplimiento por las características que afectan al alumnado con necesidades educativas especiales. Nos referimos, como ejemplo, a las reclamaciones de unas familias que mostraban su preocupación porque desde el inicio del curso sus hijos e hijas, discapacitados y la mayoría de ellos con patologías crónicas graves, se veían obligados a ir en un minibus de 22 asientos sin cumplirse ninguna de las medidas de seguridad recomendadas por las autoridades sanitarias para evitar el contagio y propagación del virus, esto es, ni distancia de seguridad -al ir unos sentados al lado del otro-, y sin poder hacer uso de mascarillas por sus especiales circunstancias.



La Delegación Territorial con competencias educativas en Sevilla, en cambio, consideraba que el servicio se estaba prestando adecuadamente ya que, en función del número de usuarios, había espacio suficiente para todos ellos, y, en consecuencia, no se podía exigir a la empresa concesionaria otras prestaciones distintas a las que se recogían en el contrato correspondiente.

Sin embargo, no se estaba cuestionando la idoneidad del servicio desde el punto de vista de que hubiera un asiento para cada alumno -eso era evidente-, lo que se argumentaba era la idoneidad del medio de transporte teniendo en cuenta las características particulares de sus usuarios. Unos alumnos que no podían utilizar mascarillas, y para los que era imposible hacerles comprender la necesidad de establecer un distanciamiento o evitar los contactos entre ellos.

Por tanto, es una cuestión de justicia que, ante la excepcionalidad de las circunstancias motivadas por la situación de crisis sanitaria, a estos niños y niñas, especialmente vulnerables, se les ofrezca también medidas excepcionales que garanticen su salud y, por extensión, la de sus familias y la comunidad educativa del centro.

En nuestra consideración, además, la Administración cuenta con los instrumentos legales suficientes y necesarios como para introducir aquellas modificaciones que hagan viable la prestación del servicio en las condiciones idóneas a la finalidad que se persigue, o bien contratar un nuevo servicio que cumpla con las condiciones adecuadas.

Y esta finalidad no es otra que la de proteger en todo lo que sea posible el derecho a la salud de los alumnos y alumnas afectados que, por su especial vulnerabilidad, son acreedores de todas las medidas que puedan ponerse a su alcance, por lo que hemos recomendamos a la Dirección General de Planificación y Centros que, a la mayor brevedad, adopte las medidas necesarias para que se garantice al alumnado usuario del servicio de transporte escolar del centro específico de educación especial afectado, que en todos los trayectos se cumplan las medidas de distancia interpersonal recomendadas por las autoridades sanitarias para evitar el contagio y propagación del SARS.CoV-2, así como cualquier otra medida adicional que refuerce la protección de este alumnado ([queja 20/5970](#) y [queja 20/6072](#)).

“Proteger en todo lo que sea posible el derecho a la salud de los alumnos y alumnas afectados”

*Más información en Informe Anual 2020. Capítulo 1.4. Educación, epígrafe 1.4.2.3*

## La caza en la escuela; a debate

Se han recibido quejas que afectan a la actividad extraescolar de los centros y que forman parte de la amplia temática de aspectos que se ofrecen en nuestro sistema educativo. Un ejemplo de discrepancias sobre estas actividades escolares lo encontramos en una queja presentada por una entidad dedicada a la protección de los animales que consideraba contraria al ordenamiento jurídico la inclusión de determinados contenidos referidos a la caza en algunas de estas actividades docentes. Alegaban que tales mensajes vulneraban los derechos de niños y niñas, así como que su fomento implicaba una desatención a los ámbitos de protección de los animales favoreciendo su maltrato, incluso con implicaciones de índole penal.



La Consejería ofreció una completa exposición del alcance de estas actividades extraescolares y discrepaba de que estas sesiones supusieran una opción de promoción o fomento de las actividades cinegéticas entre el alumnado.

Tras analizar ambas posiciones, desde la Institución se aclaró el procedimiento para diseñar y aprobar los diferentes proyectos que se acuerdan en los centros escolares respecto de las actividades elegidas, acordes con los proyectos educativos de cada centro. A partir de la existencia de esta realidad regulada como es la caza, y del repertorio de normas y disposiciones que abordan esta cuestión en el seno del propio sistema educativo, no hemos podido deducir ni que esté proscrito el tratamiento de la caza, ni que resulte tampoco obligada su promoción o estímulo. Añadimos que el presente análisis se realiza respecto de la cuestión principal planteada por la Asociación promotora y referida, genéricamente, a la inclusión de actividades promocionales o de fomento de la caza entre los contenidos educativos de los centros docentes de Andalucía.

Como reflexión final, pudimos deducir que ese debate, y el ejercicio de intercambiar argumentos e intereses entre ambos márgenes de posturas sobre la cuestión del ejercicio de la caza, es un buen motivo para ser acogido en nuestros centros educativos. Y el sentido del tratamiento que se recoja acerca de estas actividades, en relación con la programación educativa del centro, ofrecerá sentidos diversos que discurrirán entre posturas divergentes y, en ocasiones, difícilmente compatibles. Con motivo del análisis de esta queja, hemos percibido en esta Institución una multiplicidad de opiniones tan ricas, como variadas han sido las sensibilidades despertadas sobre este tema.

Por ello, no podemos sentirnos constreñidos a elegir, sin más, entre posiciones rotundas de prohibición de todo tipo de caza, frente a las posturas que persiguen el rotundo incentivo y fomento de tales actividades.

Entre la persecución radical de la caza por parte de unos y la obligatoriedad de su aprendizaje que fomentan otros, existen multitud de posiciones intermedias que invitan a una inteligente conciliación de posturas; por lo que no puede resultar extraño en este debate que se refleje en el propio escenario educativo que vive y bebe de la misma pulsión de nuestra compleja sociedad (ver queja 20/481).

*Más información en el Informe Anual 2020. Capítulo 1.4. Educación, epígrafe 1.4.2.7*

“Hemos percibido en esta Institución una multiplicidad de opiniones tan ricas, como variadas han sido las sensibilidades despertadas sobre este tema”

# Alquiler de Temporada

## La calificación real del contrato de arrendamiento por temporada debe servir de base para la resolución de las ayudas al alquiler de vivienda habitual

En ocasiones, en las quejas que se presentan en esta Defensoría en relación a las **convocatorias de ayudas al alquiler para vivienda habitual** como instrumento de la política de vivienda que se ponen en marcha anualmente por la Junta de Andalucía, al amparo de los Planes de Vivienda y Rehabilitación estatal y autonómico que en cada momento esté vigente, se plantean cuestiones diversas, las más de las veces de índole interpretativa de la normativa de aplicación.

Así las personas afectadas acuden a nosotros tras haber recibido resolución desestimatoria de su solicitud a consecuencia de la aplicación o interpretación de las Bases de la convocatoria que ha efectuado el organismo competente para resolver, mostrando su disconformidad y solicitando la ayuda y amparo de esta Institución.

Tal es el caso de la **queja 20/0683**, en la que tuvimos ocasión de manifestar nuestra disconformidad con el criterio empleado por la Delegación Territorial de Fomento, Infraestructuras, Ordenación del Territorio, Cultura y Patrimonio Histórico en Granada para desestimar una solicitud de ayuda al alquiler en la convocatoria de 2018 de ayudas, en régimen de concurrencia no competitiva, para el alquiler de vivienda habitual a personas en situación de especial vulnerabilidad, con ingresos limitados y a jóvenes en la Comunidad Autónoma de Andalucía, efectuada por la Orden de 30 de octubre de 2018 de la entonces Consejería de Fomento y Vivienda por no cumplir el requisito de tratarse de un arrendamiento de vivienda habitual.

La interesada alegaba que, aunque el contrato de alquiler firmado empleaba la denominación de "contrato de arrendamiento de finca urbana por temporada" y fue suscrito por un periodo de seis meses, la vivienda en cuestión era su domicilio desde octubre de 2017. Afirmaba además que de 2014 a 2017 residió en otra vivienda de la misma empresa arrendadora, con un contrato de alquiler en el que la causa y naturaleza del contrato se define en los mismos términos y que durante dichos años había sido beneficiaria de la ayuda de alquiler en anteriores convocatorias.

Tras recibir la resolución definitiva desfavorable, procedió a presentar recurso potestativo de reposición ante la citada Delegación Territorial. A los anteriores argumentos añadía la interesada que, como familia monoparental con limitados ingresos económicos, se encontraba en situación de riesgo de exclusión

social, lo que acreditaba mediante informe de los servicios sociales, por lo que la ayuda en cuestión le resultaba fundamental para hacer frente al pago del alquiler de la vivienda.

**A**l recurso adjuntó un informe de la Policía local de 20 de diciembre de 2019 acreditando que dicha vivienda constituía su residencia, así como una declaración del administrador de la empresa propietaria de la vivienda en la que afirmaba que esta era la vivienda habitual de la interesada y su hijo, careciendo ésta de otra propiedad. Aportaba también los dos contratos de alquiler suscritos con la empresa arrendadora en 2014 y 2017.



Dicho recurso fue no obstante desestimado por entender que el contrato de arrendamiento aportado no era subvencionable, ya que por las estipulaciones acordadas por la voluntad de las partes el contrato se rige por lo dispuesto por la Ley de Arrendamientos Urbanos para arrendamientos “de uso distinto de vivienda”. Se reconocía, no obstante, que se trata de la residencia habitual de la interesada y que en convocatorias anteriores en las que sí se estimaron las solicitudes de la interesada, el contrato de alquiler aportado tenía idéntica redacción.

Recibido el informe solicitado a la Delegación Territorial de Fomento, Infraestructuras, Ordenación del Territorio, Cultura y Patrimonio Histórico en Granada, se nos participaba respecto a que se le concedió esta ayuda en anteriores convocatorias aportando un contrato de idéntica redacción, se señalaba que “no hay diferencia sustancial en lo que al requisito en cuestión se refiere entre esas convocatorias anteriores y la que nos ocupa”, si bien “por el hecho de que no se apreciase en aquellas esa causa denegatoria no implica que no deba hacerse ahora. Esto es, el que en ocasiones anteriores no se haya detectado esa situación no implica que ahora, comprobada dicha situación, no se actúe en consecuencia”.

Por último, se señalaba que la interpretación realizada estaba consensuada con la Intervención provincial y se venía aplicando a todos los expedientes que se encontraban en idéntica situación.

La cuestión objeto de controversia versaba, por tanto, sobre la interpretación del requisito previsto en la Base Tercera de la Orden de 17 de octubre de 2018, donde se indica que «pueden ser beneficiarios los titulares de un contrato de arrendamiento de vivienda (...), formalizado en los términos de la Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos».

**La distinción entre arrendamiento de vivienda y arrendamiento para otros usos es relevante ya que su régimen jurídico es muy diferente y, en el arrendamiento de inmuebles para uso de vivienda, la persona arrendataria goza de una mayor protección que en el arrendamiento de temporada.**

En este sentido, trasladábamos a la Secretaría General de Vivienda jurisprudencia del Tribunal Supremo en cuanto a que la característica esencial y definitoria de los arrendamientos de temporada es la finalidad de los mismos, la cual no ha de ser de residencia habitual, sino accidental y transitoria, y no el plazo de duración del contrato. A la vista de ello, a juicio de esta Institución, el contrato de alquiler aportado por la interesada no reunía los requisitos previstos para ser considerado de arrendamiento de temporada. No es una novedad el uso de los contratos de arrendamientos de temporada en fraude de ley.

A este respecto ciábamos la Sentencia de la Audiencia Provincial de Granada (Sección 3ª), de 1 de marzo de 2016: «La burla de la duración mínima, o de la prórroga obligatoria para el arrendador, en

los contratos de arrendamiento sujetos a Ley especial, mediante la creación simulada de un contrato de arrendamiento de temporada, es antigua y examinada desde hace tiempo por la jurisprudencia, señalando por ello la STS de 5 de junio de 1963 que la interpretación literal del contrato no puede impedir su justa y lógica interpretación, que no puede desproteger a la parte más débil, a la que se encamina el amparo normativo”.

**E**n similares términos se expresa la Sentencia del Tribunal Supremo de 4 de abril de 2011, según la cual, Constituyen pues elementos configuradores del arrendamiento de temporada: el negativo, de no constituir la residencia habitual del locatario y no tener vocación de permanencia o de satisfacer la necesidad de vivienda del arrendatario; y el positivo, de la limitación temporal u ocasional de los periodos de ocupación, verificados de manera más o menos discontinua y con una mayor o menor frecuencia, pero siempre interrumpidos por la preferencia otorgada al hogar habitual, único que cubre la necesidad permanente de ocupación, frente a las motivaciones de mera conveniencia, comodidad o capricho determinantes del arriendo.»

**P**or tanto, la jurisprudencia del Tribunal Supremo es suficientemente clara en cuanto a que la característica esencial y definitoria de los arrendamientos de temporada es la finalidad de los mismos, la cual no ha de ser de residencia habitual, sino accidental y transitoria, y no el plazo de duración del contrato. A la vista de ello, a juicio de esta Institución, el contrato de alquiler aportado por la interesada no reunía los requisitos previstos para ser considerado de arrendamiento de temporada sino de vivienda habitual.

**E**n consecuencia, en el mes de noviembre de 2020 dirigimos a la Secretaría General de Vivienda una Resolución, consistente en Recomendación a fin de que diera instrucciones para que en la interpretación del requisito exigido en la Base Tercera de la Orden de 17 de octubre de 2018 (“titulares de un contrato de arrendamiento de vivienda”) por parte de las Delegaciones Territoriales no se atiende a la calificación literal de los contratos de arrendamiento de temporada, sino a la calificación real fruto del examen de las circunstancias de cada supuesto demostradas por los solicitantes y de la finalidad del contrato y voluntad real de las partes.

**A**simismo, formulamos una Sugerencia para que se revisasen todas las solicitudes de ayuda al alquiler que se hubieran desestimado en aplicación de una interpretación literal y restrictiva de los contratos de alquiler aportados, procediendo a emitir, en su caso, resolución estimatoria de las mismas previo el procedimiento que legalmente proceda.

**A**ctualmente estamos a la espera de recibir respuesta a la referida Resolución.

*Más información en Informe Anual 2020. Capítulo 1.15. Vivienda, epígrafe 1.15.2.3.2.*

# De inmigrantes a nuevos vecinos

## La importancia de los ayuntamientos en el proceso de inclusión social de las personas migrantes

La Administración Local, como la más cercana y próxima, juega un papel especialmente relevante en la atención social de su ciudadanía. El conocimiento de la realidad de sus vecinos, de sus inquietudes e idiosincrasia, la convierte en la competente en el abordaje de cuestiones tan relevantes como la *"evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social (art.25.e de la Ley 7/1985)"* o la gestión del padrón municipal de habitantes.



Ambas cuestiones adquieren una especial relevancia para las personas migrantes que desean fijar su residencia en nuestra región, necesitando la acogida de todos los agentes de la sociedad receptora. Un ejemplo de esta realidad son las quejas que hemos recibido en esta Institución en los últimos meses relacionadas con la atención facilitada por los ayuntamientos a sus vecinos de origen inmigrante, tanto por su regularización administrativa, como por el empadronamiento o con el trato recibido por sus técnicos.

La Ley de Autonomía Local de Andalucía, Ley 5/2010 de 11 de junio, en su artículo 9.28 establece que los municipios andaluces tienen atribuidas las competencias en la ejecución de las políticas de inmigración **a través de la acreditación del arraigo para la integración social de inmigrantes, así como la acreditación de la adecuación de la vivienda para el reagrupamiento familiar de inmigrantes.**

Por incidencias en la elaboración de los **informes de inserción**, retrasos en su entrega o disparidad de criterios para su emisión, se formularon ante

esta Defensoría expedientes de queja y es que, pese a que desde la Secretaría General de Migraciones se publicó la Instrucción DGI/SGRJ/3/2011 sobre la aplicación del reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, estableciendo tanto los requisitos como el procedimiento e incluso los modelos de informes, en la actualidad los afectados nos denuncian las **trabas y dificultades que encuentran para la consecución de esta valoración, vital para su regularización.**

**T**ras nuestra intervención, detectamos municipios que exigen una carencia mínima de empadronamiento para acceder a entrevistar a los solicitantes de este informe o la exigencia de documentación que no se recoge en la instrucción indicada. Ante esta realidad desde esta Defensoría hemos solicitado a la Secretaría General de Migraciones que nos informe sobre la vigencia de esta instrucción y sobre los criterios que deben observarse para valorar la integración de los inmigrantes.

**El empadronamiento** también ha motivado la apertura de diversos expedientes de queja. La tramitación del alta en el padrón municipal de habitantes adquiere una especial relevancia para estos nuevos vecinos por lo que supone para alcanzar su integración real y su plena inclusión social. Así denunciaban temporeros migrantes en los invernaderos del poniente andaluz que desde las corporaciones no se tramita su alta en el padrón por no encontrarse en sus domicilios cuando se personan los técnicos municipales para las correspondientes averiguaciones.

**E**s por ello por lo que desde esta Institución se ha instado a que se adecuen estas gestiones a la realidad de estos vecinos, programando estas visitas en horarios compatibles con sus jornadas laborales.

**S**ituaciones como las detalladas perfilan una administración local que, lejos de acompañar al inmigrante en su integración y facilitar su incorporación como miembro de su localidad, les dificulta este duro proceso. Los ayuntamientos deben adecuarse a las nuevas realidades y perfiles de estos vecinos, adaptando horarios, formándose en modelos multiculturales que propicien una participación activa de todos para cumplir con su labor y principal objetivo, ser la administración más cercana y próxima a la ciudadanía.

**D**esde esta Institución supervisaremos la gestión municipal de cuestiones tan sensibles como las descritas, velando por el cumplimiento de la normativa de aplicación para garantizar el acceso de los migrantes a todos los servicios municipales en igualdad de derechos y deberes que el resto de sus vecinos.

*Más información en Informe Anual 2020. Capítulo 1.10. Personas Migrantes, epígrafes 1.10.2.2. y 1.10.2.3*

“Acreditación de la  
adecuación de la vivienda  
para el reagrupamiento  
familiar de inmigrantes”

# La atención ciudadana en el Registro Civil

## Atención presencial frente atención no presencial en tiempos de pandemia

La crisis socio-sanitaria que desde hace un año atravesamos ha llevado a establecer diferentes normativas, entre ellas el Real Decreto-ley 16/2020, de 28 de abril, o la Ley 3/2020, de 18 de septiembre, ambas de medidas procesales y organizativas para hacer frente a la COVID-19 en el ámbito de la Administración de Justicia, acometiendo un proceso de preparación de la Administración de Justicia tanto en la adopción de cambios normativos como organizativos.

Con anterioridad a la "nueva normalidad", eran frecuentes que las quejas relacionadas con los Registros Civiles hicieran mención a las largas colas desde horas muy tempranas, reservas de turnos o números siempre insuficientes, horarios de atención limitados a un par de horas, etcétera; cuestiones todas que afectan al funcionamiento de los servicios que se prestan desde dichos órganos y que han quedado reflejadas en los sucesivos relatos anuales de nuestros Informes.



Dentro del complejo sistema judicial, y a tenor de la función y servicio que se presta a la ciudadanía desde la Administración de Justicia, podríamos diferenciar del resto de los órganos judiciales a los Registros Civiles, en cuanto servicios judiciales que resultan especialmente frecuentes en la vida y gestiones de la ciudadanía, y que precisan en muchos casos de una pronta actuación. Por lo tanto, entendemos que es un servicio u organismo que en muchos casos necesita de un refuerzo de personal y una mayor capacidad de atención al ciudadano.

Así, nos encontramos con asuntos como una solicitud de matrimonio o de un cambio de apellidos tras una adopción que suponen la tramitación del correspondiente expediente, y que como en el resto de cuestiones ante los órganos judiciales tienen un procedimiento establecido que conlleva la consabida demora. En cambio, existen otras solicitudes que necesitan una gestión más inmediata y necesarias para el cumplimiento de obligaciones ante otras administraciones (Seguridad Social, Educativa, Sanitaria ...), casi todas relacionados con el estado civil de las personas, como pueden ser la inscripción del nacimiento de un hijo, la fe de vida de un mayor o la defunción de un familiar.

Por otro lado, también debemos diferenciar los Registros Civiles de las capitales de provincia, donde si bien la carga de trabajo puede ser mayor, son órganos específicos con una dotación de personal superior, frente al resto de partidos judiciales donde uno de los Juzgados asume las funciones de Registro Civil, y donde en la mayoría de los casos los problemas vienen por un funcionariado insuficiente -en cuanto al número- e inestable -en cuanto a las bajas y traslados-.

Por lo tanto, a nadie se le escapa lo fundamental que, sobre todo en estos últimos, supone un buen análisis de la problemática que exista en el concreto Registro Civil, y una posterior buena organización de las funciones asignadas al personal, así como el disponer de los recursos materiales necesarios para desarrollar dichas funciones.

Consideramos que **debamos aprovechar estos momentos de crisis para acometer un cambio organizativo que suponga un mejor aprovechamiento de las nuevas tecnologías estableciendo un sistema de atención al ciudadano que combine la atención presencial y la no presencial**, de forma que todas aquellas gestiones o trámites que con las debidas garantías puedan realizarse de forma telemática eviten la presencia de estos ciudadanos, frente a aquellas otras que requieran la presencia física de este.

Hacemos referencia a medias simples que ya están implementadas y de fácil gestión, como son los correos electrónicos, la información telefónica o la cita previa, mientras que otras como el teletrabajo o el expediente digital necesita de un desarrollo y soporte técnico de más complejidad y desarrollo.

# El enreversado itinerario de las ayudas al alquiler de vivienda en Andalucía

En el año 2020, la crisis sanitaria y económica causada por el SARS-CoV-2 ha supuesto la gota que ha colmado el vaso de la problemática de vivienda en España y en particular en Andalucía, lleno hasta el borde desde hace años con los problemas estructurales de los que esta Institución viene alertando ante el Parlamento andaluz y en los foros públicos en los que tiene la oportunidad de estar presente.

Las sucesivas crisis económicas que estamos viviendo, la insuficiente oferta del mercado de alquiler residencial de viviendas frente a la profusión de alojamientos turísticos, la subida constante y abrumadora en algunas ciudades del alquiler y la pérdida de poder adquisitivo de los salarios medios, junto con unas políticas de vivienda insuficientes y, sobre todo, un gasto público en vivienda muy por debajo de la media europea, han dado lugar a que, a día de hoy, **un gran número de hogares no puedan acceder a una vivienda digna y adecuada si no es con ayuda pública**, ya sea mediante vivienda social o ayudas directas al alquiler o a la rehabilitación.

Desde hace años, esta Defensoría ha venido llevando a cabo el seguimiento exhaustivo de uno de estos instrumentos, **las ayudas al alquiler de vivienda** habitual que se han ido plasmando en las diversas convocatorias de ayudas que se han ido poniendo en marcha al amparo de los sucesivos Planes de Vivienda y Rehabilitación tanto estatales como autonómicos, en las que **los retrasos en su tramitación han sido la tónica dominante**.

Esta actividad de fomento, consistente en la concesión de subvenciones o ayudas económicas para personas y familias cuyo nivel de ingresos les permiten a duras penas pagar el alquiler de viviendas privadas o públicas, se ha convertido en la actuación estrella de la política de vivienda en nuestro país, máxime cuando a causa de la crisis económico financiera que venimos padeciendo desde finales de 2007 y principios de 2008, se ha reducido al mínimo, cuando no extinguido, la construcción de viviendas protegidas en alquiler destinadas a este perfil de población, ya fueran promovidas por promotores privados o públicos.

Procede reiterar que el plazo para resolver y notificar la resolución de estas ayudas es de seis meses desde la finalización del plazo de presentación de las solicitudes. Sin embargo, los retrasos en la tramitación ordinaria -de hasta 17 meses tras la terminación del plazo en la provincia de Sevilla en la convocatoria de 2017-, ha sido la tónica habitual en estos procedimientos.

En consecuencia, se puede afirmar que los retrasos excesivos en la tramitación, conclusión y materialización de estas ayudas distorsionan la finalidad para la que son creadas, de ahí la extraordinaria importancia que tiene, no solo la existencia de este tipo de programas, sino también que el procedimiento de concesión que se diseñe se desarrolle en el plazo previsto para ello.

En nuestro Informe Anual de 2019, ya contábamos que en dicho año finalizó la tramitación de las solicitudes presentadas al amparo de la **convocatoria de 2017 de ayudas para el alquiler de vivienda a personas en situación de especial vulnerabilidad o con ingresos limitados de nuestra Comunidad Autónoma**, cuyo retraso en la resolución dio lugar a la incoación de oficio de la queja 18/4615. En el año 2020, analizados todos los informes recabados en la tramitación de esta queja, consideramos necesario formular Resolución de valoración y cierre de esta convocatoria, dirigida a la Secretaría General de Vivienda y haciéndola también extensiva a la Intervención General de la Junta de Andalucía en las cuestiones objeto de su competencia. Unas Recomendaciones que fueron aceptadas.

**La Secretaría General de Vivienda afirmó que dicha Resolución había sido tenida en cuenta en la elaboración de las bases reguladoras y la convocatoria de las ayudas al alquiler a vivienda habitual con motivo de la Covid-19** y,

así se habían adoptado las siguientes medidas: facilitar la cumplimentación del modelo de solicitud de forma telemática, limitar la documentación a aportar, agilizar la tramitación de los expedientes, establecer un sistema de control financiero permanente que agiliza la fiscalización, consensuar criterios unificados con la Intervención General y para la tramitación de este programa por las Delegaciones Territoriales, mejorar la atención e información a la ciudadanía sobre la tramitación de sus solicitudes e impulsar un plan de choque con la incorporación de un equipo de 40 personas distribuidas en las ocho Delegaciones Territoriales.

A la vista del retraso en la tramitación acumulado en las anteriores convocatorias, en mayo de 2019 nuevamente incoamos de oficio una queja a fin de efectuar un seguimiento directo del proceso de tramitación de la convocatoria de ayudas al alquiler correspondiente al año 2018, aprobada mediante Orden de 17 de octubre de 2018, ante las numerosas quejas ciudadanas por el retraso en la resolución de sus solicitudes (queja 19/2709).

En marzo de 2020, coincidiendo con las medidas extraordinarias adoptadas para hacer frente a la pandemia con la Declaración del estado de Alarma, iniciamos de oficio la queja 20/1927 ante la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio por cuanto que a esta Defensoría le

“Un gran número de hogares no puedan acceder a una vivienda digna y adecuada si no es con ayuda pública”

preocupaba sobremanera que al ya extraordinario retraso que presidía la resolución de la convocatoria de ayudas al alquiler, ahora se añadiera la posible paralización, si quiera transitoria, del procedimiento de resolución y pago, especialmente de las solicitudes formuladas por los colectivos que se consideraron prioritarios, por no haberse previsto por la administración autonómica la prestación de este servicio como esencial, al no incluirlo como tal en la Orden de 15 de marzo de 2020.

**E**llo, nos llevó a interesarnos por las medidas que fueran a adoptarse a fin de que la tramitación de este procedimiento de concesión de ayudas al alquiler no se paralizara ni ralentizara aún más. De las respuestas recibidas, hemos podido conocer que aún estaban pendientes de resolver un abundante número de solicitudes de esta convocatoria y que uno de los escollos que encontraba su tramitación era el alto porcentaje de las solicitudes que necesitaban ser subsanadas, por no haber aportado la documentación necesaria.

**P**or otra parte, al tratarse de un procedimiento en concurrencia no competitiva, es necesario que los requerimientos y notificaciones se efectúen individualmente, lo que provoca un significativo retraso en la tramitación de las ayudas, especialmente en la situación en que nos encontrábamos.

**C**on respecto a su consideración de servicio esencial se nos decía que si bien en la declaración de servicios esenciales que recoge la citada Orden de 15 de marzo de 2020, no se realizaba una mención expresa a estas ayudas, sino que se engloban de forma amplia dentro de las competencias de vivienda, se continuaba el procedimiento de resolución y pago de las mismas, pero con las dificultades que conllevaba la situación de confinamiento, requiriéndose un periodo de adaptación al trabajo no presencial, que ya se iba consiguiendo.

**P**ara agilizar los procedimientos de concesión derivados de dicha convocatoria y favorecer su pronto pago se había estimado necesario adoptar una serie de medidas como sustituir la notificación individual de los actos administrativos que recaigan en el procedimiento por su publicación tanto en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía como en la página web de la Consejería de Fomento; en cuanto a la comprobación de requisitos para la concesión de ayudas al alquiler del Plan Estatal de Vivienda 2018-2021 podrían ser verificados con posterioridad a la resolución de concesión de la ayuda, quedando esta condicionada al cumplimiento de los mismos. Y respecto de las competencias de la Intervención fiscalización de las ayudas, se sustituyó la fiscalización previa por el control financiero permanente mientras dure la situación de estado de alarma, todo lo cual se esperaba facilitara su gestión.

**E**n esta línea, la Secretaría General de Vivienda en abril de 2020 dictó la «**Instrucción** sobre la **tramitación de la convocatoria de la Orden de 30 de octubre de 2018**, por la que se convocan, para el ejercicio 2018, ayudas, en régimen de concurrencia no competitiva, para el alquiler de vivienda habitual

a personas en situación de especial vulnerabilidad, con ingresos imitados y a jóvenes en la Comunidad Autónoma de Andalucía, **durante el periodo de alarma**» a fin de garantizar una aplicación igualitaria de estas ayudas de alquiler en todas las Delegaciones Territoriales de la Consejería y a cuyo amparo se habían resuelto y notificado en las últimas semanas, 3.938.

**E**n la última comunicación recibida de la Secretaría General de Vivienda en esta queja 19/2709, a finales de diciembre de 2020, se nos informaba de la evolución del estado de tramitación de la convocatoria. **Más de dos años después de la misma, se habían resuelto en total 10.964 expedientes, esto es, el 77.93% de las solicitudes presentadas al amparo de esta convocatoria de 2018.**



Únicamente Almería había resuelto el 100%, si bien hay que tener en cuenta que fue la provincia en la que se presentaron menos solicitudes (476). Le seguían Huelva con el 99,85% (742 solicitudes resueltas), Jaén con el 94,24 % (793 solicitudes resueltas), Córdoba con el 91.58% (1.184 solicitudes resueltas), Granada con el 89,67% (1.369 solicitudes resueltas), Cádiz con el 83.09% (2.689 solicitudes resueltas), Sevilla con el 70.42% (2.266 solicitudes presentadas) y finalmente Málaga con solo un 54.43% de expedientes resueltos (1.445 solicitudes presentadas).

A la vista de la respuesta recibida, la valoración que nos merecen las **medidas extraordinarias adoptadas no puede ser sino positiva a la vez que insuficientes**, concretamente en lo que se refiere a las relativas a la tramitación y resolución de las ayudas al alquiler de vivienda habitual correspondientes a la Convocatoria de 2018, por cuanto que, si por un lado, se ha conseguido tramitar un importante número de solicitudes, casi cuatro mil desde su adopción, lo que supone una cuantía mayor en pocas semanas a la cuantía de solicitudes resuelta en un período de casi un año y medio, se ha avanzado muy poco en lo que resta de procedimiento, pues aún quedan provincias pendientes de terminar su resolución definitiva.

La valoración final de este procedimiento de concesión de ayudas al alquiler correspondiente a la Convocatoria de 2018, que se ha visto afectado por la COVID-19, tendremos ocasión de efectuarla al hilo de la conclusión de las dos quejas de oficio relatadas en los párrafos precedentes.

Con independencia de estas ayudas, el Gobierno de la Nación durante 2020 puso en marcha otras medidas extraordinarias para hacer frente y minimizar el impacto económico y social de la COVID-19 en los alquileres de vivienda habitual, o a personas especialmente vulnerables (Decreto Ley 11/2020 y Orden TMA/336/2020, de 9 de abril, del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana). En consecuencia, también iniciamos de oficio la queja 20/3832, ante la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio, formulando resolución consistente en **Sugerencia** a fin de que **sin más demora se procediera a la inmediata convocatoria de dichas ayudas** procediendo a darles la publicidad necesaria para general y público conocimiento.

La primera de dichas convocatorias se reguló mediante la Orden de 8 de junio de 2020, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de **ayudas, en régimen de concurrencia no competitiva, para contribuir a minimizar el impacto económico y social del COVID-19**, publicándose la convocatoria respectiva el 1 de julio, pudiendo las solicitudes presentarse desde el 8 de julio hasta el 30 de septiembre de 2020, ambos inclusive.

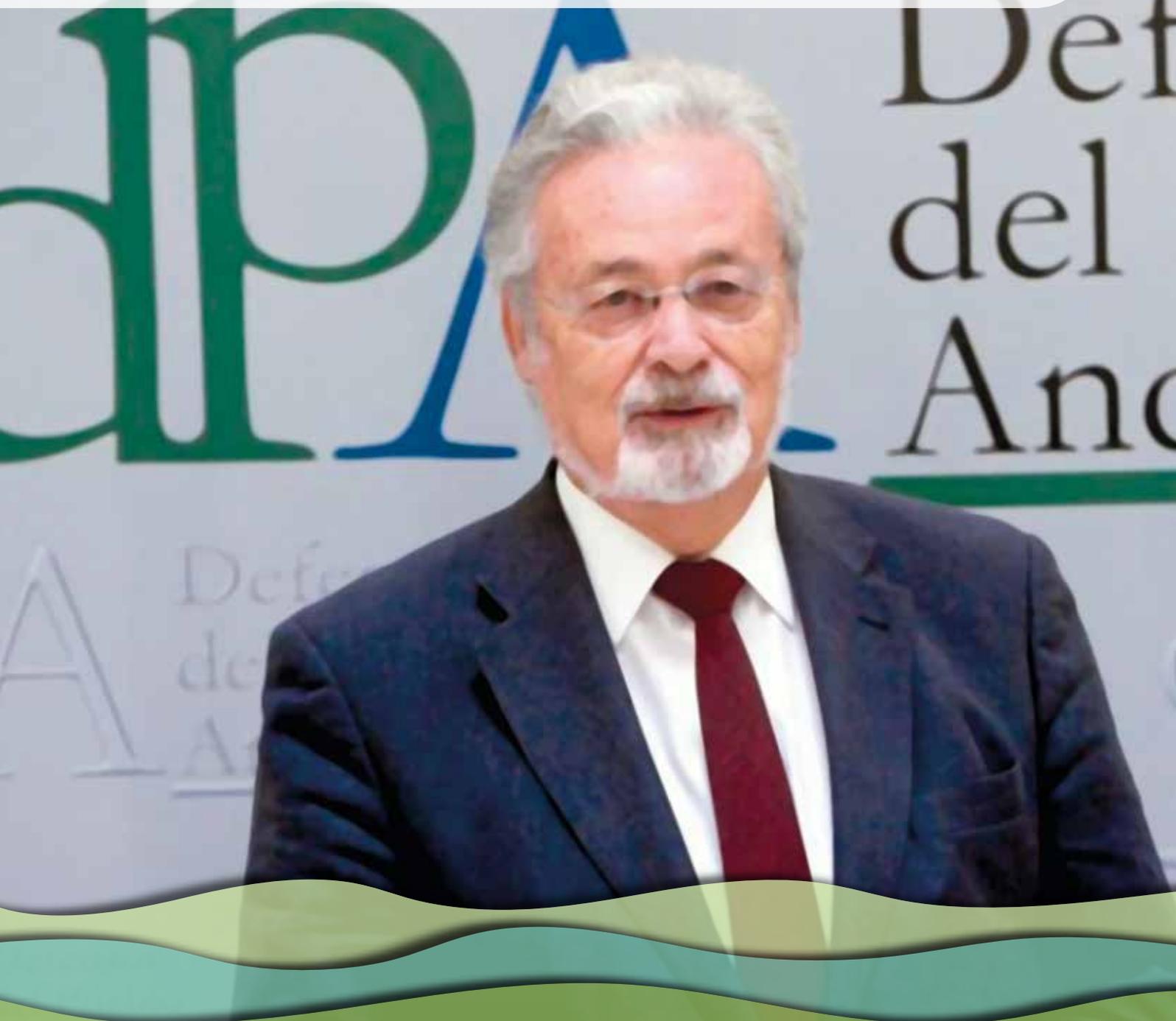
La segunda línea de ayudas se reguló mediante la Orden de 27 de julio de 2020 de la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio para la concesión de las otras ayudas, en

régimen de concurrencia no competitiva, a las **víctimas de violencia de género, personas objeto de desahucio de su vivienda habitual, personas sin hogar y otras personas especialmente vulnerables**, y a las Administraciones públicas, empresas públicas y entidades sin ánimo de lucro, que faciliten una solución habitacional a dichas personas, habiéndose convocado las mismas, finalmente, mediante Orden de 1 de septiembre de 2020.

**A** juicio de esta Institución, aunque si bien se pusieron en marcha en Andalucía ambos programas, consideramos que han sido con retraso, pues no podemos olvidar que la norma del Gobierno que regulaba los mismos en desarrollo del Real Decreto Ley 11/2020, de 31 de marzo, se aprobó los primeros días del mes de abril, Orden TMA/336/2020, de 9 de abril, no siendo hasta los meses de junio y julio respectivamente, en los que se aprobaron las bases reguladoras y en los meses de julio y septiembre las correspondientes convocatorias.

*Más información en Informe Anual 2020. Capítulo 1.15. Vivienda, epígrafe 1.15.2.3*

## 06. Atención e información ciudadana



# Mejorar y humanizar los servicios de Información y atención ciudadana

*Ya va para un año que la vida, eso tan serio que decía Gil de Biedma, se volvió del revés y nos sacó la lengua de su peor caricatura. Todo empieza a ser otra cosa, aunque para alguna gente la vida seguía siendo la de siempre: ese inhóspito lugar donde vivir es abrirle la puerta a la tristeza. O a la rabia, que es una de las maneras más legítimas de enfrentarse a la desesperación.* (Alfons Cervera)<sup>1</sup>

**D**urante este año hemos podido comprobar que las personas que se encontraban ya en una situación de vulnerabilidad social previa a la crisis sanitaria, han visto incrementadas sus dificultades para hacer frente a sus necesidades más básicas.

**L**a llegada de la pandemia se produjo en un contexto en el que una parte más que considerable de la ciudadanía no había tenido tiempo de comenzar a recuperarse de los efectos de la crisis económica que comenzó en 2008. Jóvenes, mujeres con hijos, personas mayores de 45 años expulsadas del mercado de trabajo, personas sin hogar, inmigrantes, trabajadores precarios con bajos salarios y con contratos temporales y *personas con alquileres altos y sueldos bajos se han tenido que apretar todavía más un cinturón sin espacio para nuevos agujeros.*<sup>2</sup>

**A**nte este escenario en el que la Administración pública debería actuar, si cabe, con más **eficiencia y eficacia**, nos hemos encontrado que la Administración pública es un vehículo penosamente adaptado a las necesidades de 2020.

**P**restaciones que aprueban para atender a las personas en situación de vulnerabilidad social y que por las propias características deben de tener un procedimiento rápido y fácil de usar se convierten, en palabras de Sara Mesa<sup>3</sup>, en un **laberinto burocrático**: *"La máquina burocrática no está pensada ni diseñada a su favor; lo contrario es más verdadero"*.

**A**sí nos hemos encontrado con prestaciones como la Renta Mínima de Andalucía que se debía tramitar en dos meses, las ayudas al alquiler o las prestaciones no contributivas, en tres meses, que están tardando más de un año y reinando el silencio administrativo negativo en todas ellas.

<sup>1</sup> [https://www.infolibre.es/noticias/opinion/plaza\\_publica/2021/02/02/nos\\_ponemos\\_salvar\\_semana\\_santa\\_116178\\_2003.html](https://www.infolibre.es/noticias/opinion/plaza_publica/2021/02/02/nos_ponemos_salvar_semana_santa_116178_2003.html)

<sup>2</sup> Guillermo Martínez: Las esenciales no llevan corbata. Revista Público. Especial y llegó la Pandemia. Junio 2020.

<sup>3</sup> Sara Mesa.- Silencio Administrativo. La pobreza en el laberinto burocrático. Editorial Anagrama.

Víctor Almonacid, Secretario de un Ayuntamiento, nos decía en una conferencia de finales de 2020: *Quería que sintieseis lo que siente un ciudadano. ¿Puede haber algo más indignante y bochornoso que el silencio administrativo? Que una persona se dirija a la Administración y que ésta no se digne a contestarle es absolutamente vergonzoso. ¿Por qué o para quién existimos?*<sup>4</sup>

El cierre, lógico y necesario, en un primer momento de las Administraciones públicas dejó indefensos a grandes sectores de la población y puso en evidencia el retraso de la puesta en marcha de una buena Administración electrónica en muchos de los organismos que debían gestionar procedimientos y prestaciones sociales así como que dicha administración no estaba preparada para esta situación.

En los dos primeros meses del estado de alarma, nos encontramos con que muchos de los procedimientos de ayudas y de prestaciones sociales no podían seguir tramitándose porque la mayoría de los expedientes no estaban digitalizados y el personal funcionario que debía tramitarlos, no podía acudir a la oficina, ni disponía de medios ni habilidades para realizar esta prestación de servicios a través del teletrabajo.

Y por otro lado, **la brecha digital**. Durante todo este año hemos detectado las dificultades para tramitar solicitudes de manera informática para la mayoría de las personas, al carecer de certificado digital y por la propia falta de claridad de los formularios. Además de que las **nuevas tecnologías no están al alcance de todos**. No toda la población tiene acceso a equipos informáticos con conexión a internet y la mayoría de procedimientos son muy complicados de realizar por este medio.

Procedimientos mal diseñados y nada amigables en su utilización; trámites que exigían la aportación de documentos que no estaban al alcance de una población confinada en sus domicilios; peticiones de datos que ya obraban en poder de la administración y resultaban de difícil o imposible aportación para el solicitante; instrucciones redactadas con un lenguaje burocratizado, difícil de entender para el ciudadano medio y mucho más para las personas vulnerables a las que iban dirigidas.

De todas las reclamaciones recibidas las más repetidas han sido las que denunciaban la inexistencia de canales de atención al público que ayudaran a resolver las dificultades de la tramitación telemática y las que denunciaban la imposibilidad de acceder a información sobre el estado de tramitación de las solicitudes presentadas o de los procedimientos en curso. La desesperación y la indignación ciudadana ante unos teléfonos de información que nunca dejaban de comunicar o nadie contestaba ha sido un auténtico clamor durante todo el periodo de estado de alarma.

**La suspensión de la atención presencial** en muchas de las oficinas de la Administración pública y en los servicios sociales municipales ha afectado a la población más vulnerable, que acudía a las oficinas de manera presencial y que no disponía de destrezas informáticas o de dispositivos electrónicos.

<sup>4</sup> Víctor Almonacid. - La nueva normalidad en la nueva Administración.

También **consideramos excesiva la necesidad de cita previa para cualquier gestión** ante los registros de la Administración: para presentar un escrito de reclamación previa, una subsanación de solicitudes, presentar prestaciones, solicitar información, etc. Cita previa que la mayoría de las veces se tenía que pedir de manera telemática, ya que los teléfonos en muchas administraciones estaban colapsados o no eran atendidos (Servicios de Empleo Estatal, Seguridad Social, Servicios Sociales, etc.). Además en aquellas administraciones donde era posible solicitar cita previa, se producían retrasos de más de 15 días o un mes para conseguirlas, o directamente informaban de que no había citas disponibles.

**Es necesario implantar sistemas ágiles y flexibles de canales de comunicación con los ciudadanos** para que ninguna persona se quede atrás en el ejercicio de sus derechos de información o para tramitar sus solicitudes o demandas de prestaciones.

*"Yo he llamado más de 100 veces y no me cogen nunca el teléfono. Como me sale apagado, comunica o fuera de cobertura, no sé nada de mi solicitud, si me falta algún papel o me lo han denegado. En Septiembre hará dos años que solicité la prestación: yo creo que algo no va bien y no sé nada más."*



*¿Qué se puede hacer para que me cojan el móvil o saber algo de mi salario social? Pido por favor que me ayude a saber más porque no sé que es lo que se puede hacer.”*

Desde esta Institución coincidimos con la Recomendación General del Ararteko de 5 de noviembre de 2020 donde se hace una llamada expresa a que todas las Administraciones públicas adopten las medidas imprescindibles para que la atención telefónica y también la presencial, y no solo la telemática, funcionen de forma apropiada para prestar la atención debida a la ciudadanía.

## “Consideramos excesiva la necesidad de cita previa para cualquier gestión ante los registros de la Administración”

Recomendando que se adopten, en su caso, medidas de refuerzo en esos servicios asistenciales físicos o la mejora de prestación de servicios por los canales telefónicos, pues ambas vías son las que más utilizan en sus relaciones con las entidades públicas las personas de mayor edad, o las que disponen de menos recursos o carecen de medios tecnológicos o de competencias digitales, y no pueden verse penalizadas por esas circunstancias cuando pueden ser paliadas con medidas preventivas y de refuerzo de personal, ya que ello supone un tratamiento discriminatorio que afecta

*al principio de igualdad y a la naturaleza del Estado social y de Derecho comprometido con la remoción de los obstáculos, que impiden o dificultan su ejercicio o la participación de las personas en la vida política, económica, cultural y social.<sup>5</sup>*

Desde el Defensor del Pueblo Andaluz hacemos una apuesta decidida por que el servicio público que se ofrezca proporcione siempre y en todo caso proximidad, asistencia personal y asesoramiento, empatía y acompañamiento a quienes sufren desigualdades (también de brecha tecnológica). Esa es la auténtica idea de servicio público. Por ello, entre otras cosas, los servicios de atención a las personas (sanitarios y sociales, entre otros) deben salir revalorizados de esta pandemia y de la tremenda crisis ulterior, así como frente a la revolución tecnológica. Nunca podrán ser totalmente sustituidos por máquinas ni por artefactos digitales. Ese será su gran valor y su gran servicio público.<sup>6</sup>

*Más información Informe Anual 2020, capítulo 3. Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía, epígrafe 3*

<sup>5</sup> Recomendación general del Ararteko 4/2020, de 5 de noviembre: Necesidad de reforzar la atención ciudadana para evitar perjuicios en el ejercicio de los derechos de las personas con las Administraciones públicas y de adoptar medidas para luchar contra la exclusión digital en situaciones de emergencia como las derivadas de la pandemia de la Covid-19. [https://www.ararteko.eus/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0\\_5057\\_3.pdf](https://www.ararteko.eus/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_5057_3.pdf)

<sup>6</sup> Ídem: [Pandemia, vulnerabilidad social y administración pública.](#)



## 07. Servicio de Mediación



*Nuestro espacio de encuentro.*

**M**ediación  
dPA defensor del  
pueblo **Andaluz**

# Promover la cultura de Paz

## Inversión de los modelos de gestión de la confrontación a la colaboración, en aras de la Paz social

La mediación es un nuevo paradigma en nuestro ordenamiento, para la consecución de la justicia, **restablecimiento de la igualdad y protagonismo de la ciudadanía ante la Administración**. La mediación facilita una gestión del conflicto con la participación voluntaria, directa y protagonista de los implicados en el mismo.

Es la *cultura de paz* la que informa la mediación. En ella aprendemos, cómo de forma natural, las personas tendemos a concebir el conflicto como un obstáculo y no como una posibilidad de avance y evolución, en función de cómo se gestione. En este sentido, la mediación favorece la comprensión de los conflictos de forma global, al abordarlos **desde el diálogo con un enfoque colaborativo**, adaptado a cada contexto, a la realidad social y a las necesidades dinámicas de las personas y organizaciones implicadas.

La gestión global de un conflicto implica integrar además de la conversación de naturaleza jurídica aquella de carácter relacional. Cuestiones como el poder, la identidad, la comunicación y las emociones condicionarán la evolución del conflicto, por lo que resulta esencial integrar y atender dichos aspectos, en los procesos encaminados a su transformación y/o resolución.

Cuando la ciudadanía nos traslada en sus peticiones, de forma recurrente, la falta de respuesta, o silencio de la Administración, desde el enfoque mediador identificamos una primera necesidad a gestionar, “no se siente escuchado”, con independencia de la cuestión de fondo del asunto planteado. Por ello, **dar la oportunidad a las personas y a las instituciones a que dialoguen, es una manera de impartir Justicia**. Procurar a la **ciudadanía** un espacio que permita el diálogo con la administración, donde se sienta atendida o escuchada, donde participe en la aportación de ideas y alternativas para resolver la cuestión material planteada, **devolviéndole su sitio y protagonismo**, forma parte de hacer justicia y sobre todo, de humanizarla.

Nuestras experiencias de mediación estos últimos años, nos permiten elaborar conclusiones positivas sobre el método y su aplicación a la gestión de conflictos de los ciudadanos y la Administración. Y no

“Dar la oportunidad a las personas y a las instituciones a que dialoguen, es una manera de impartir Justicia”

solo por el volumen de acuerdos alcanzados, a los que llegan las personas que se sientan a hablar, incluso cuando no se da un “acuerdo” al uso que solucione la problemática. En estos casos los procesos de diálogos, los participantes han podido gestionar limitaciones, malos entendidos, prejuicios, interpretaciones erróneas, que propician de cara al futuro, una mayor información y en cierta forma un giro o transformación por pequeña que sea, en el aspecto relacional de la problemática.

**E**l sentir de los ciudadanos y de las Administraciones participantes en las mediaciones de la institución, en todos los casos ha sido de agradecimiento y un alto nivel de satisfacción. Los escenarios de mediación, además de un gran numero de acuerdos, totales o parciales, han propiciado:

- Reducir la ansiedad, al recuperar la presencia el ciudadano y ante la posibilidad de lograr una resolución consensual.
- Focalizar en cómo los participantes reducirán y resolverán el conflicto, en lugar de hacerlo en las causas y que lo dirigen.



- Clarificar intenciones, facilitar información, guiar próximos pasos, que han permitido tanto la elaborar pactos contingentes, como también diseñar o planificar hojas de ruta para poner fin al conflicto, en atención a los tiempos en la complejidad de los procesos de toma de decisiones de la administración.
- Reactivar, crear o cambiar canales de comunicación y avanzar en la evolución del problema hacia la solución, mejorando la interlocución directa entre los interesados y la administración
- La administración ha encontrado un espacio para explicar limitaciones, complejidades, de una forma más humana, generando un cambio de actitud y percepción más positiva en los ciudadanos, (algo difícil de soportarlo el papel).
- La concurrencia de distintas administraciones ha permitido dotar de mayor eficacia los esfuerzos realizados por ellas , que a veces resulta poco apreciado. Se ha propiciado facilitación de información, disponibilidad técnica, coordinación, cooperación y comunicación fluida, en el marco de su natural vocación de servicio al ciudadano, en ocasiones diluida. El sentir de la Administración en nuestras experiencias de mediación, se dirigen a valorar el giro en el enfoque de gestión colaborador, basado en el dialogo, y la agilidad del método. Queremos recoger el sentir de un técnico de empresa municipal de servicio "antes de empezar agradezco mucho esta reunión al Defensor, pues me encargaron DEFENDER la queja y elaborar un informe. *Como técnico supe que hablando con los interesados podría resolverse, seguro llegamos a una solución, así que felicito al defensor por ofrecer este espacio"*

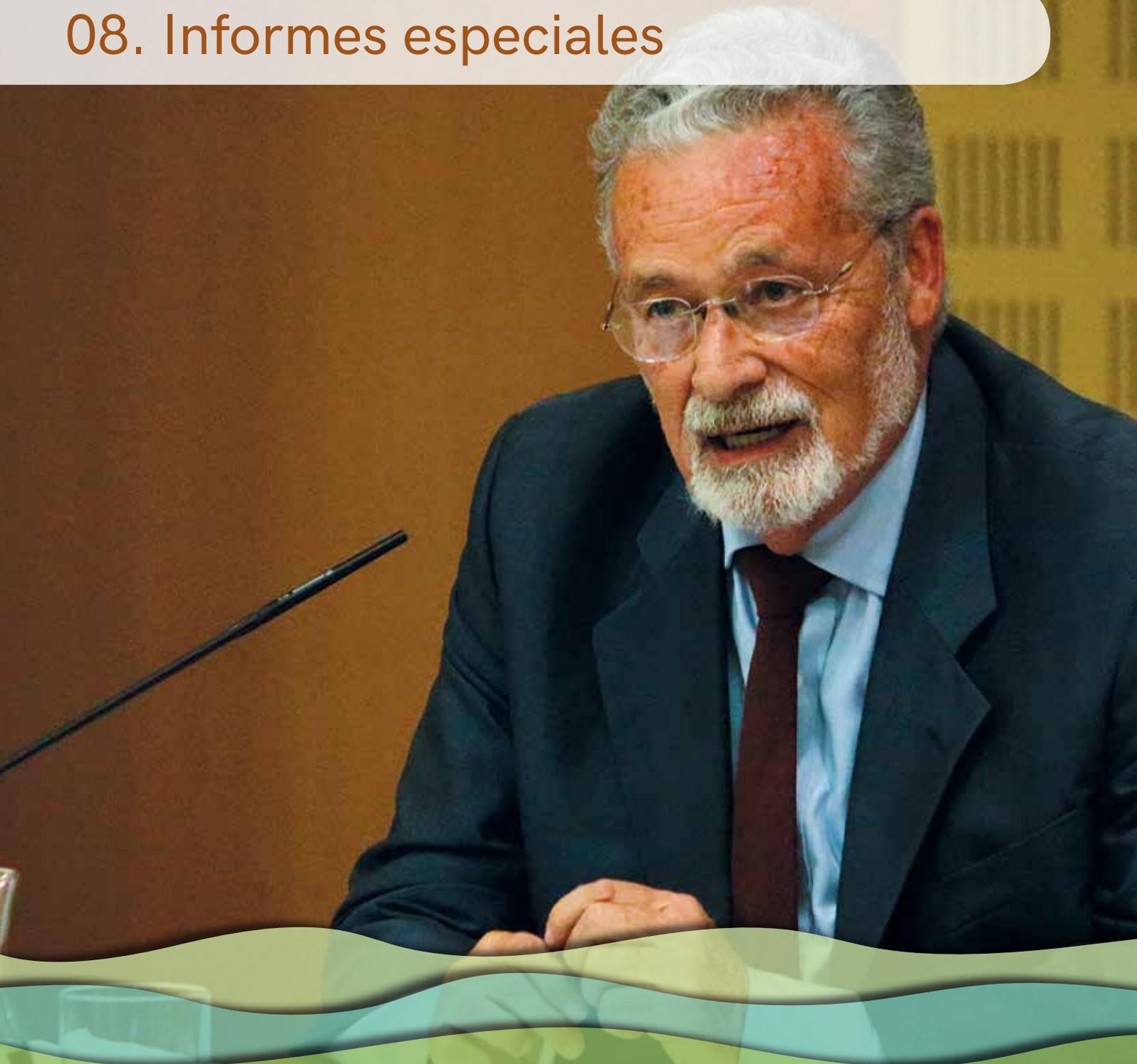
Ello resulta representativo de la necesidad de evolución y modernización en la gestión de conflictos en el ámbito público. En este sentido debe avanzar hacia la implementación de metodologías como la mediación en aras de *recuperar con el ciudadano dialogo, agilidad, cercanía y simplificación en los tramites, al tiempo que gana en eficacia y eficiencia en las soluciones.*

Agradecemos desde aquí a los ciudadanos y a las administraciones participantes en nuestras mediaciones su voluntad, confianza y compromiso, que nos permite hacer estas valoraciones y seguir creyendo en la posibilidad de cambio de actitud social en la gestión de conflictos que necesitamos como sociedad. Que pasa por la colaboración y el dialogo, de forma preferente a la actitud de defensa en el afrontamiento de los conflictos..

Animamos a las administraciones en la progresiva implementación de la mediación en las estructuras públicas y a fomentar su uso normalizado. La mediación en la última década ha experimentado un gran salto, dispone de un marco jurídico a pesar de ser un recurso social, ya no es únicamente una alternativa al sistema judicial, sino que es una forma de hacer justicia. Esta Institución así lo entendió siendo pionera en la implementación de la mediación en las Oficinas de los Defensores del Pueblo.

*Más información Informe Anual 2020, capítulo 2. Mediación, epígrafe 2*

## 08. Informes especiales



# Los 13 retos del Defensor del Pueblo andaluz para afrontar la COVID-19

En octubre de 2020, la Institución del Defensor del Pueblo andaluz entregó en el Parlamento de Andalucía el informe extraordinario **Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19. Primera ola de la pandemia**, en el que analiza el impacto de la COVID en el primer semestre de la crisis sanitaria, desde la perspectiva del Defensor como garante de los derechos de la ciudadanía.

Este informe recoge una decena de medidas para aprovechar los retos y las oportunidades que ofrece el proceso de reactivación y recuperación tras la COVID-19, actuaciones encaminadas a avanzar en la igualdad real “y que la **población más vulnerable no vuelva a quedarse atrás**” como consecuencia de una crisis.

El Informe extraordinario está fundamentado en los más de 5.000 expedientes solo relacionados con la COVID (**1.602 quejas y 3.474 consultas**) gestionados desde el inicio de la pandemia el 14 de marzo hasta el 1 de octubre. Ocho de cada diez personas que acudieron por un motivo relacionado con la COVID nunca antes habían solicitado la actuación de este comisionado parlamentario.



Entre los **13 retos** que la Institución del Defensor propone poner en práctica para salir de esta crisis sanitaria, que ha derivado en una crisis económica y social, están: el fortalecimiento del Sistema Público de Salud; la creación de un sistema integral de atención a las personas mayores; el reforzamiento de los servicios sociales como pilar fundamental del estado del bienestar; la adaptación de ejercicio del derecho a la educación a las necesidades de la sociedad digital y la creación de empleo de calidad. También la lucha contra la pobreza infantil y las situaciones de riesgo para la infancia y la adolescencia; el avance en las políticas de igualdad de género o la garantía del derecho a la vivienda, así como las medidas de sostenibilidad contra el cambio climático; el reconocimiento del acceso a los servicios de interés general y la oportunidad de la mediación como forma de resolución de conflictos.

## “Es necesario mejorar y humanizar los servicios de información y atención ciudadana por parte de las administraciones públicas”

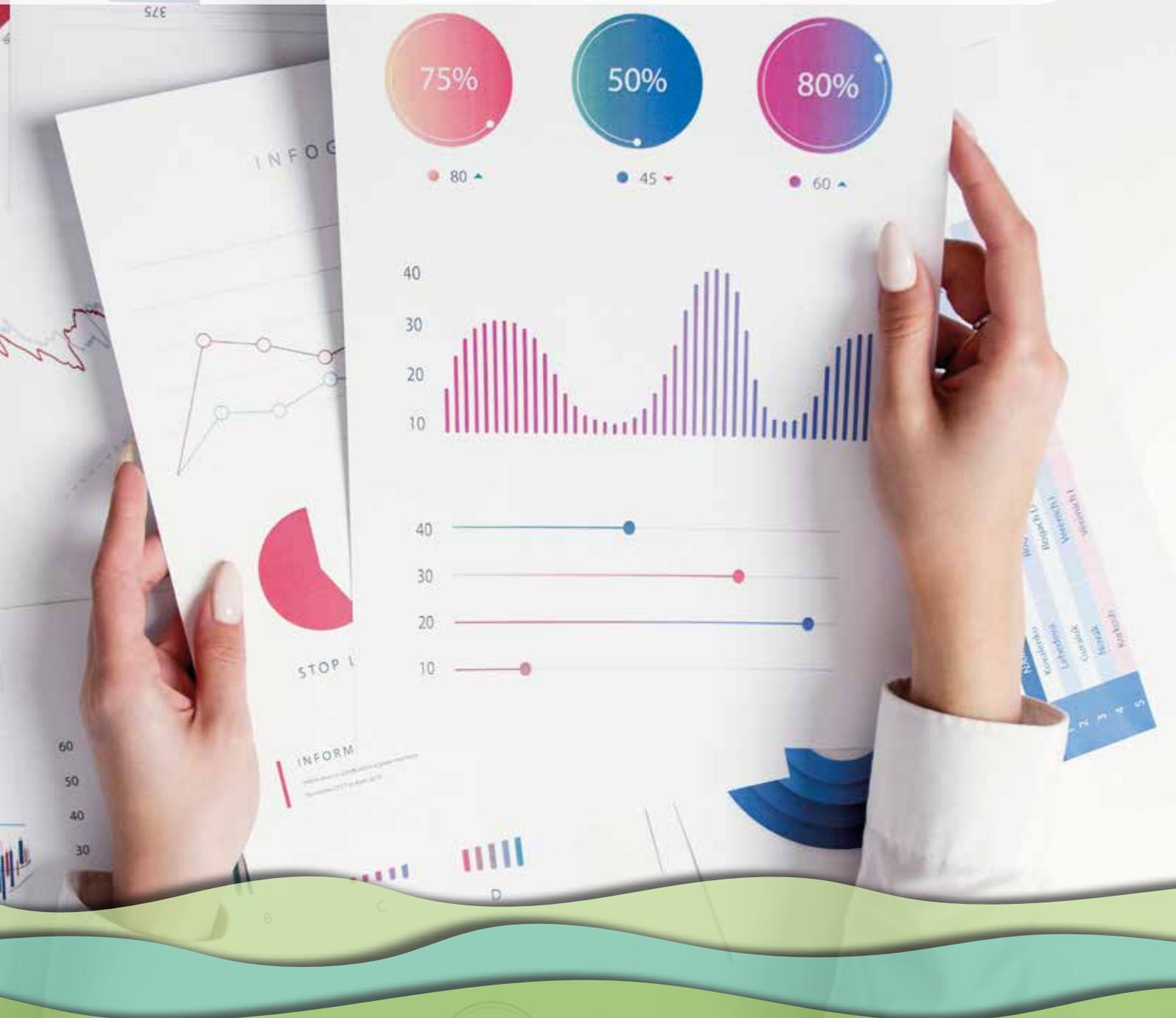
Urge adaptar la sociedad a las exigencias de la sociedad de la información, para evitar lo que hemos denominado ‘nuevos excluidos’ por la imposibilidad o incapacidad de acceder a los recursos tecnológicos. La brecha digital afecta a colectivos muy diversos: personas mayores; personas desfavorecidas social y económicamente; las que viven en zonas rurales aisladas o mal conectadas; personas migrantes, personas con discapacidad; mujeres solas con cargas familiares; etcétera. “Estamos muy lejos de alcanzar los estándares mínimos que demanda la nueva sociedad de la información. La brecha digital amenaza con convertirse en una nueva forma de exclusión social”, ha señalado el Defensor, Jesús Maeztu, durante su exposición en el Parlamento.

Por otro lado, la experiencia de la COVID ha servido al Defensor del Pueblo andaluz para comprobar la necesidad de mejorar y humanizar los servicios de información y atención ciudadana por parte de las administraciones públicas. Las personas que han acudido al Defensor nos han repetido hasta la saciedad: *No sé a dónde ir. Nadie me escucha. Todo está cerrado. ¿Y yo y mis niños de qué comemos?*

Confiamos en que estas propuestas sirvan para combatir la pobreza y la desigualdad, que deviene de la falta de empleo, y de las consecuencias que tiene en la infancia y la adolescencia, la pobreza infantil. “Debemos equilibrar la igualdad real, con el fin último de que de esta pandemia salgamos todos a la vez, para que así no aumente la desigualdad. Se lo debemos a todos aquellos que están haciendo un sobreesfuerzo en estos meses y a las personas que han fallecido y a sus familiares”, ha dicho el Defensor del Pueblo andaluz, Jesús Maeztu en el Parlamento de Andalucía.



# 09. Un año en cifras



# Datos estadísticos

## La ciudadanía

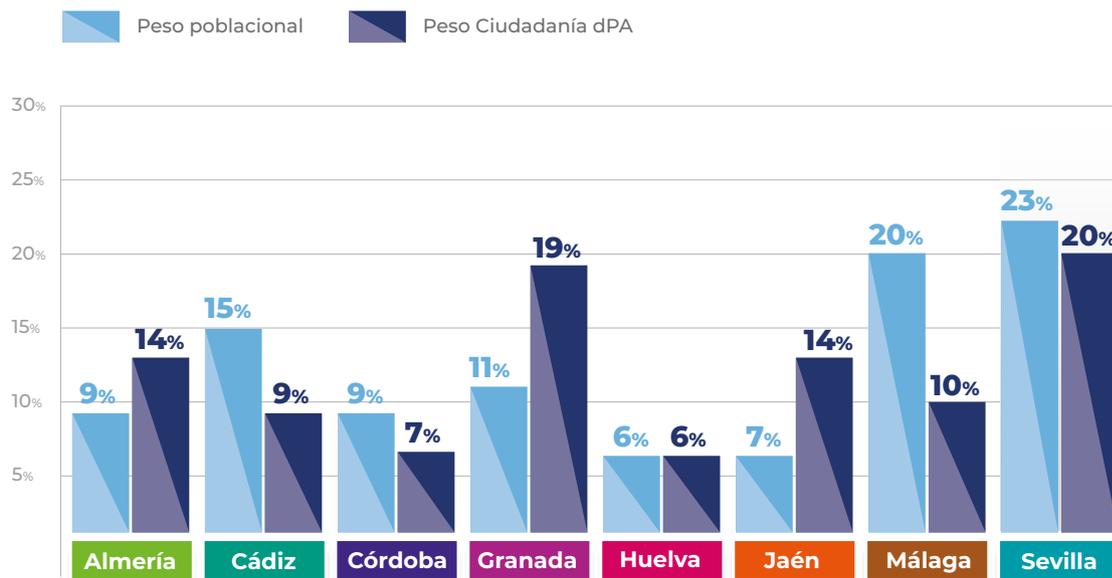
### Acuden al Defensor 35.146 personas

Un total de 35.146 personas han requerido la intervención del Defensor del Pueblo andaluz durante 2020 demandando la supervisión de los poderes públicos, en lo que entienden supone una vulneración de sus derechos, o buscando información y asesoramiento para el ejercicio de los mismos. [Ver tabla Relación de Firmantes por Municipios Objeto de las Quejas iniciadas en el año.](#)

Para representar gráficamente las personas que han acudido a la Institución, distribuidas por provincias, se tiene en cuenta el número de firmantes en las quejas iniciadas en el año y una persona por cada consulta que hemos atendido.

Para evitar una distorsión en los datos y gráficos que se muestran a continuación, hemos considerado más ajustado en el caso de las quejas suscritas por un importante número de ciudadanos tomar como referencia una sola persona por queja, con independencia del número de firmantes.

### Comparación de peso poblacional y el peso de la ciudadanía que ha acudido al dPA por provincias.



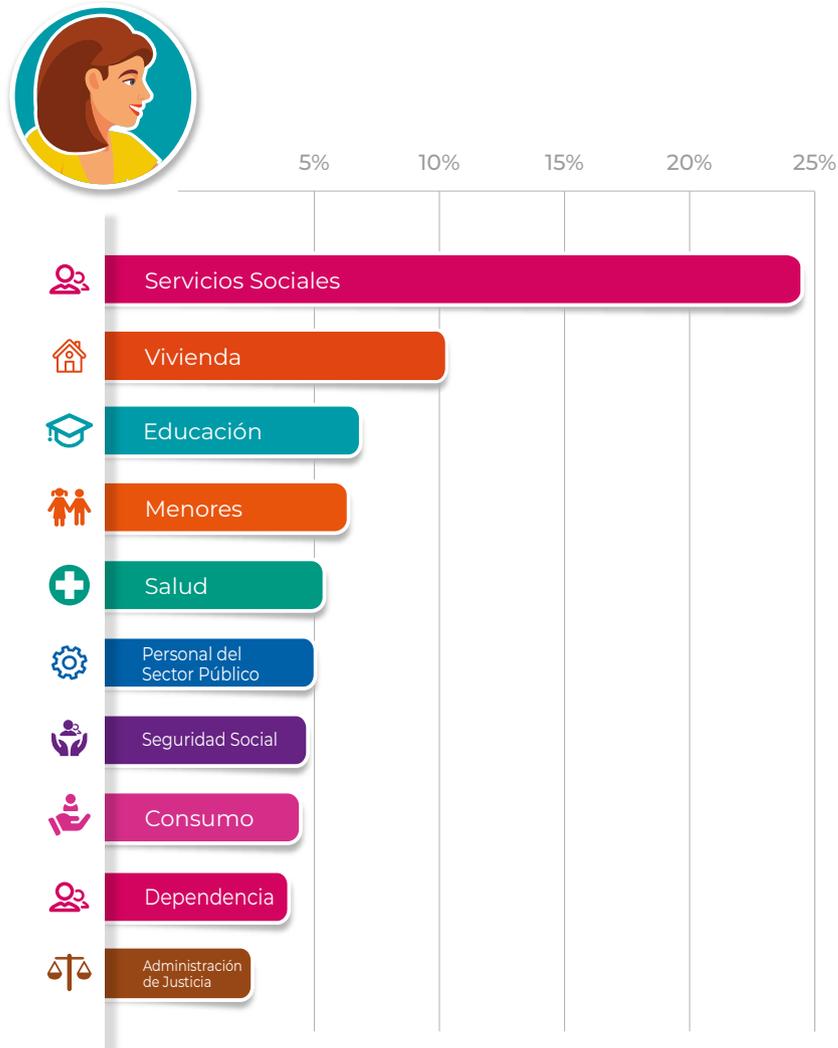
Si comparamos la ciudadanía que ha acudido al dPA con el porcentaje de peso que representa cada provincia, observamos que en Almería, Granada y Jaén se supera el peso poblacional. En el caso contrario, en Málaga y Cádiz estamos más alejados del peso poblacional.

## Ciudadanía y género

Si analizamos los datos por género, observamos un porcentaje equivalente en cuanto al número de mujeres y hombres que se han acercado a la Institución, aunque ligeramente más inclinado hacia las mujeres (57% mujeres, y 43% hombres). **Ver tabla Anexo Distribución por Materia de las Actuaciones.** Iniciadas en el año, por sexo del promotor.

Una visión distinta nos ofrece el análisis de los asuntos y materias que más les preocuparon a hombres y mujeres.

### Las 10 materias de las que más se quejan o consultan las mujeres.

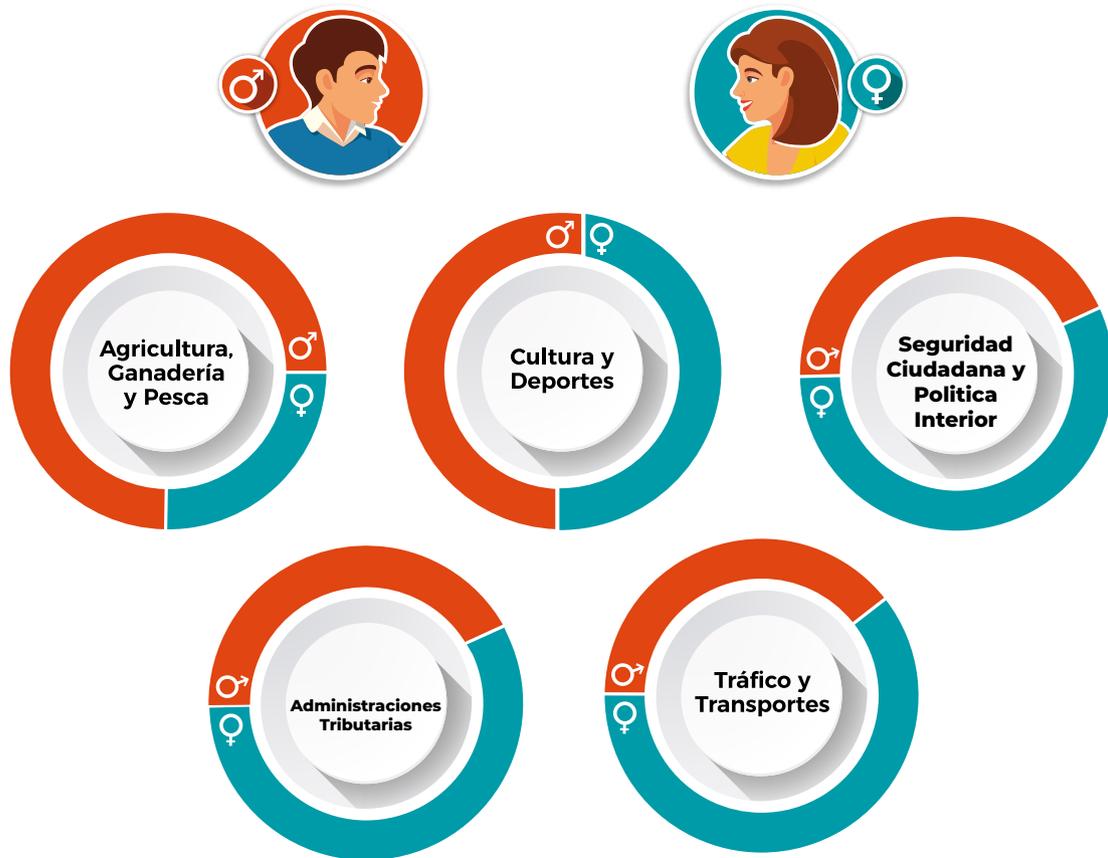


## Las 10 materias de las que más se quejan o consultan los hombres.

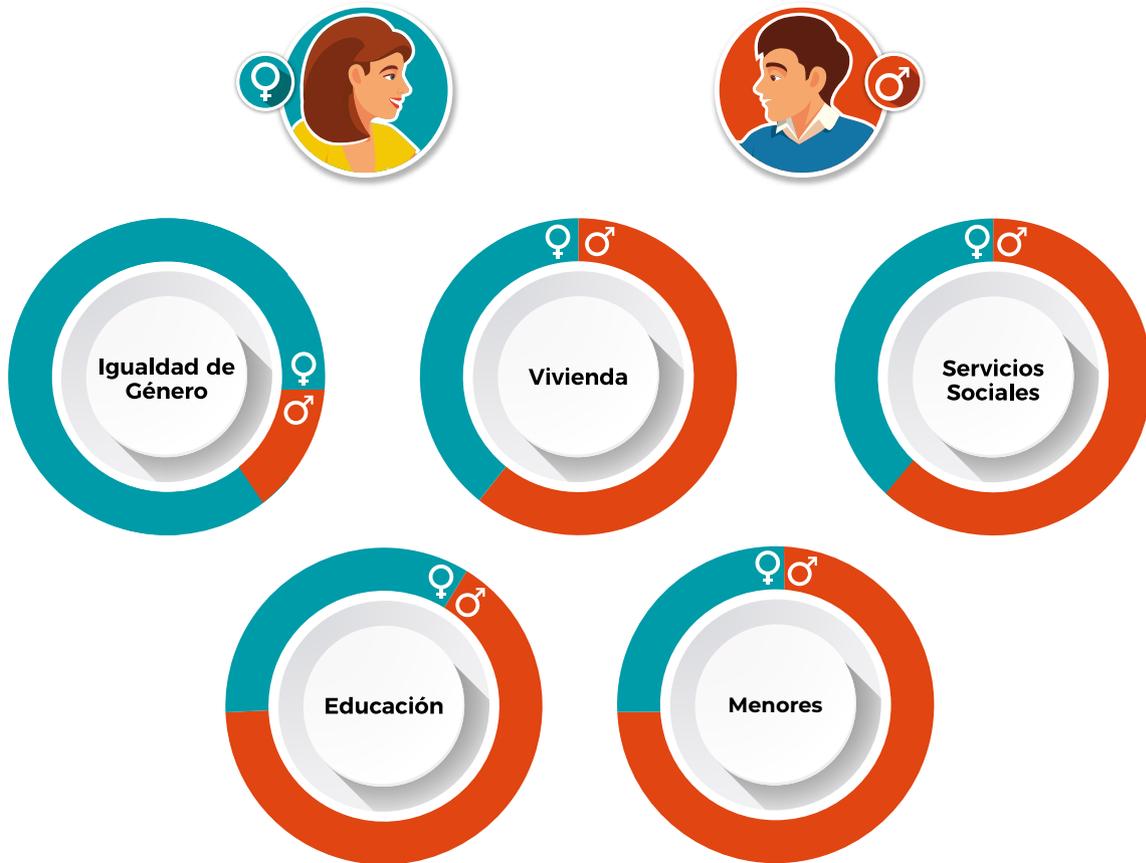


Los servicios sociales, la vivienda y la educación son los asuntos que más preocupan a las mujeres, mientras los servicios sociales, los asuntos relacionados con el personal del sector público y la vivienda son las principales materias de interés de los hombres. Además, los asuntos sobre los que los hombres más nos reclaman una actuación a diferencia de las mujeres son agricultura, ganadería y pesca; cultura y deportes; y seguridad ciudadana, mientras en los asuntos relacionados con igualdad de género, vivienda y servicios sociales se encuentran las mayores diferencias a favor de las mujeres.

Los 5 temas de quejas y consultas de hombres que más se diferencian de las mujeres.



Los 5 temas de quejas y consultas de mujeres que más se diferencian de los hombres.



## Un total de 29.823 actuaciones en defensa de los derechos de los andaluces

La actividad del dPA durante 2020 ha supuesto un total de 29.823 actuaciones; 12.573 quejas gestionadas (de parte, de oficio, mediaciones); 16.828 consultas; y 422 actuaciones de promoción de derechos (jornadas, guías, reuniones, foros, actividades institucionales, etc).

### Actuaciones del dPA durante 2020.



El desglose de estas grandes cifras arroja los siguientes datos: 8.665 escritos nuevos de queja de la ciudadanía y 87 quejas de oficio, lo que suponen 8.752 quejas iniciadas en 2020. A estas quejas nuevas presentadas durante 2020, se suman las 3.821 de años anteriores. En total, 12.573 quejas gestionadas en el presente ejercicio. [Ver tabla Anexo-Distribución de quejas gestionadas en el año por Materias y Causas de Conclusión.](#)

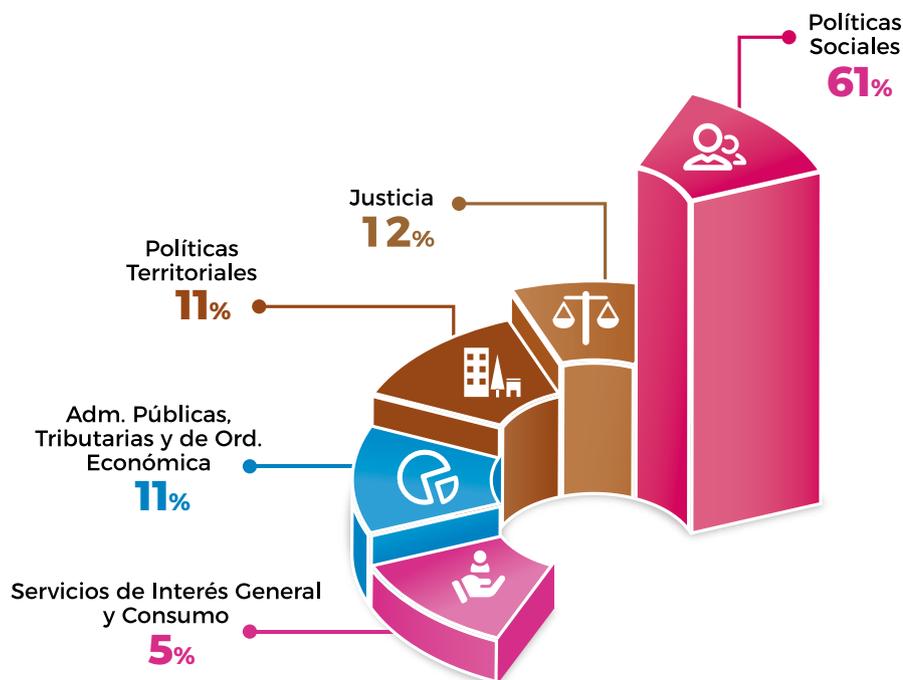
A esto hay que añadir aquellos ciudadanos y ciudadanas que han sido atendidos y se les ha ofrecido asesoramiento y gestión de su problema por la Institución, en un total de 16.828 consultas (un 24,9% más que en 2019), ya fuera presencial, por teléfono, vía postal, portal de internet o redes sociales. Ver tabla **Anexo Distribución de Actuaciones, iniciadas en el año, por submaterias**.

Comparativamente con respecto al ejercicio 2019, la actividad global ha supuesto un notable incremento del total de las quejas y consultas tramitadas. Así la gestión de quejas tramitadas se ha incrementado en un 15% y las consultas han aumentado en un 24,9%.

## Un 61% sobre vulneración de derechos sociales

Un año más, la actuación del Defensor del Pueblo andaluz ha seguido caracterizada por las materias que afectan directamente al Estado del Bienestar, que han copado el 61% del total de nuestras actuaciones, seguidas de las relacionadas con las de Justicia y, en un tercer lugar, las reclamaciones ciudadanas en materia de sostenibilidad de nuestras ciudades y territorio "políticas territoriales".

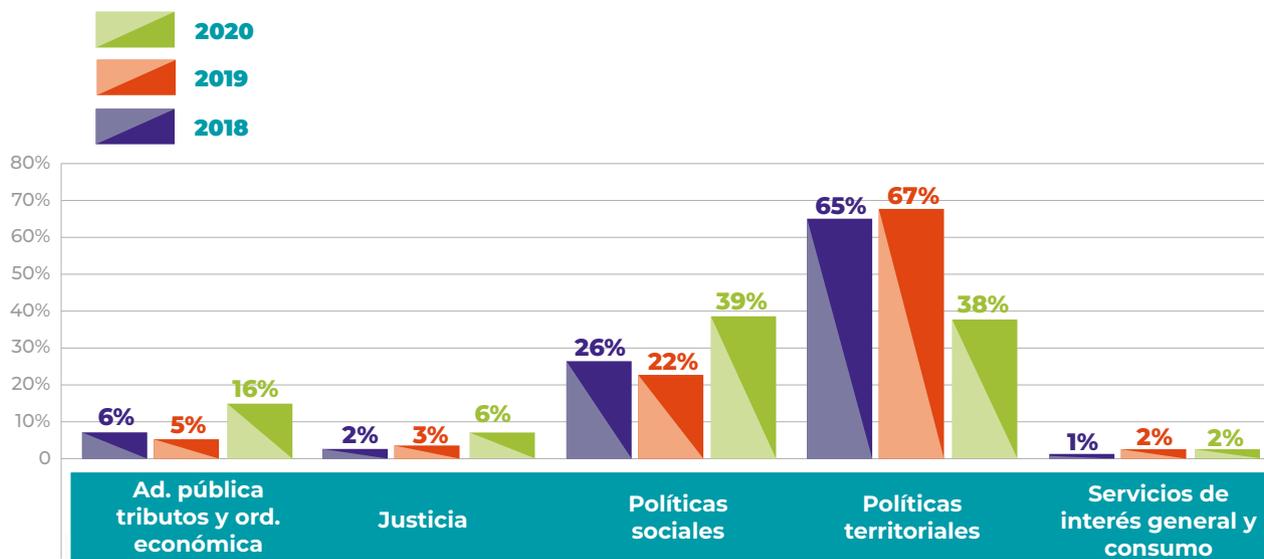
**Desglose de actuaciones por grandes grupos de materias.**



## Mediaciones

La labor de mediación de la Oficina del dPA, con un total de 189 actuaciones durante 2020, ha sido muy significativa, superando las previsiones iniciales.

**Distribución de las mediaciones por grandes grupos de materias.**

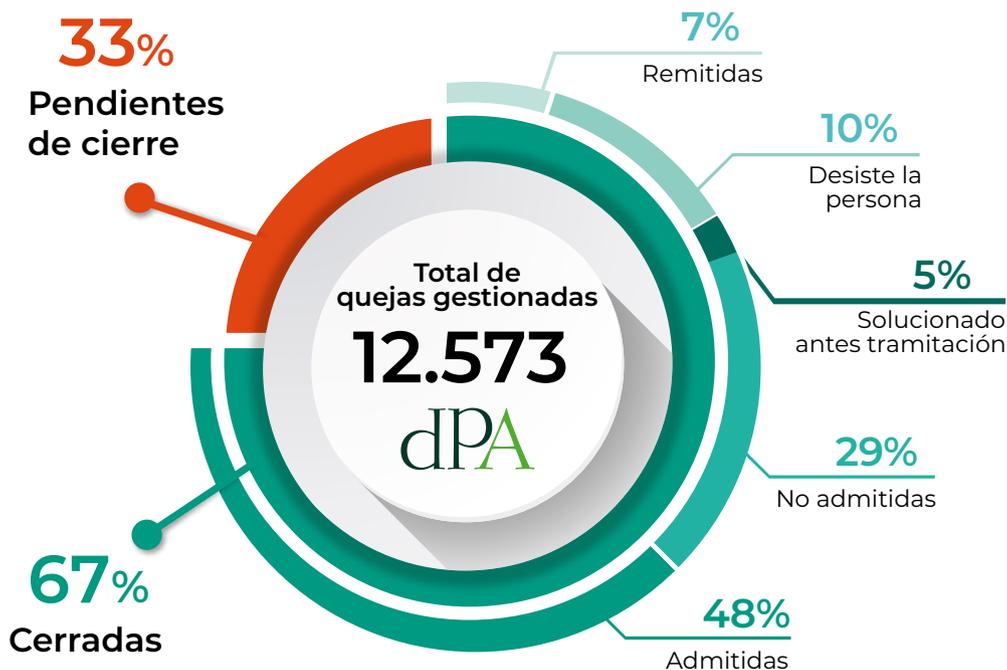


## Nuestros resultados

**La Administración acepta nuestra actuación en el 95% de los casos cerrados donde se había detectado irregularidad**

Del total de las quejas gestionadas en 2020, 8.435 expedientes se cerraron (67%) y otro 33% está pendiente. De los cerrados, 4.084 quejas se admitieron, otras 397 se solucionaron antes de la tramitación y 3.954 quejas fueron no admitidas por diferentes causas; en 871 la persona desistió de continuar el proceso y 604 quejas las remitimos a otros organismos por no ser competencia de nuestra actuación. Ver Tabla Anexo Análisis de las causas de Cierre de las Quejas Gestionadas y Análisis de las causas de cierre por no admisión y desestimientos de las quejas gestionadas por Materias.

Total de quejas gestionadas.



## Grado de aceptación



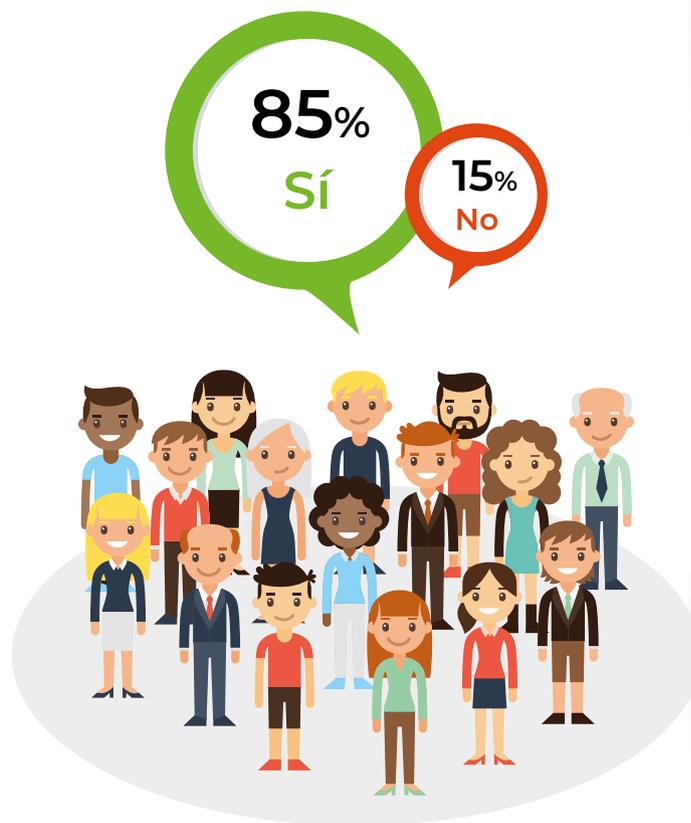
De los 4.084 casos admitidos a trámite y cerrados en este ejercicio, en 2.685 se ha detectado que existe irregularidad de la Administración. **Ver tabla Anexo Resumen Gestión de Quejas**. De ellos, en 2.564 de los casos, un 95%, las administraciones han aceptado nuestra actuación y hemos logrado que el asunto se haya solucionado o se encuentre en vías de solución. Solo en el 5% de los casos no se han atendido nuestras resoluciones y hemos dado cuenta de este hecho al Parlamento.

## Resultados positivos de nuestra actividad (85%)

Nuestras actuaciones han resultado positivas en mayor o menor medida a gran parte de la ciudadanía que ha acudido a nosotros, ya fuera por la resolución de su problema, ya fuera por su asesoramiento e información de sus derechos para un correcto ejercicio. La casi totalidad de las 16.828 consultas recibidas y un 67% de las quejas cerradas han dado lugar a actuaciones que han reportado alguna ayuda a las 35.146 personas que se han dirigido a esta Institución. Ello, además de otros aspectos de nuestra actividad como:

- Actuaciones presenciales de promoción y divulgación de derechos (422)
- Reuniones con colectivos, asociaciones, entidades del tercer sector (284)
- Cerca de un millón de visitas a nuestras webs (973.491)
- En nuestras redes hemos recibido 26.000 interacciones en Facebook y 14.229 en twitter (comentan, nos dan me gusta...)

### Actuaciones que han beneficiado a la ciudadanía.



## Un 74% de colaboración de las administraciones

La principal valoración es el normal desarrollo, en la mayoría de los casos, de los cauces de colaboración de las Administraciones Públicas con el Defensor del Pueblo Andaluz en el desempeño de sus funciones, que alcanza el 74%. De los 5.088 peticiones de informe, hemos obtenido respuesta en el mayor número de los casos en la primera petición o al primer reitero; aunque hubo que recurrir a un segundo reitero en 1.328 casos (26,1%), y en 61 (sólo el 1,2%) ocasiones ha sido necesario dirigir escritos de Advertencia ante la persistencia en no enviar la información. En total, en 1.389 casos el retraso de las administraciones públicas en el cumplimiento de sus deberes de informar, retrasa o impide poder actuar ante el problema que nos hace llegar un ciudadano o ciudadana. Aunque esta cifra supone que en un 26% de los casos podemos entender una inadecuada colaboración de las administraciones en los plazos de respuesta, no renunciamos a solicitar un mayor esfuerzo por acercarnos a lo legalmente exigible.

**Grado de colaboración de la Administración de la Junta de Andalucía, de la Administración Local y de Otras Administraciones.**



## Grado de colaboración

10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



Administración  
Junta de  
Andalucía

Colaboración adecuada 76%

Colaboración inadecuada 24%



Administración  
local

Colaboración adecuada 66%

Colaboración inadecuada 34%



Otras  
administraciones

Colaboración adecuada 96%

4% Colaboración inadecuada





dPA defensor del  
pueblo Andaluz

INFORME ANUAL **2020**

dPA  
*¡síguenos!*



[www.defensordelpuebloandaluz.es](http://www.defensordelpuebloandaluz.es)

