



11. Medioambiente

En el desglose de cada tema hemos incluido todo lo que se dice en el Informe Anual sobre ese tema, tanto en la **materia principal** como en **otras materias**. Asimismo, hemos incluido los artículos de la **Revista Resumen** del Informe Anual que afectan a este tema.

Materia principal	3
1.13. Sostenibilidad, Medioambiente y Obras Públicas	3
1.13.1. Introducción	3
1.13.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	5
1.13.2.1. Sostenibilidad y Medioambiente	5
1.13.2.1.1. Contaminación acústica	5
1.13.2.1.2. Contaminación atmosférica, calidad ambiental, sanidad y salubridad	9
1.13.2.1.3. Desarrollo rural	11
1.13.2.1.4. Protección de los espacios naturales, flora y fauna	13
1.13.2.1.5. Limpieza viaria, residuos y vertederos	16
1.13.2.1.6. Aguas	20
1.13.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas	22
1.13.3.1. Actuaciones de oficio	22
1.13.3.2. Resoluciones no aceptadas	22
Este tema en otras materias	24
Balance del Defensor	24
2. Principales indicadores	24
2.3. Políticas territoriales	24
3. Retos ante la COVID-19	24
3.4. Todo está cerrado. Hacia una administración humanizada e inclusiva en su digitalización	24
1.3. Dependencia y Servicios sociales	25
1.3.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	25
1.3.2.4. Personas mayores	25
1.3.2.4.1. Mayores en otras materias	25
1.3.2.4.1.2. Medio Ambiente	25
1.3.2.5. Discapacidad	27
1.3.2.5.2. La discapacidad en otras materias	27
1.3.2.5.2.5. Medio ambiente	27
1.4. Educación	27
1.4.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite: Enseñanzas no universitarias	27
1.4.2.7. Otras cuestiones en materia educativa	27
1.9. Movilidad y Accesibilidad	28
1.9.1. Introducción	28



1.10. Personas migrantes	28
1.10.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	28
1.10.2.2. La realidad de los asentamientos de personas temporeras extranjeras en Andalucía	28
1.14. Urbanismo y Ordenación del Territorio	29
1.14.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	29
1.14.2.1. Urbanismo	29
1.14.2.1.2. Disciplina urbanística	29
1.14.2.1.4. Responsabilidad patrimonial y silencio en materia urbanística	29
2. Área de mediación	30
2.2.1. Análisis cuantitativo	30
2.2.1.1. Análisis cuantitativo de los expedientes de quejas de mediación	30
2.2.2. Análisis cualitativo	31
REVISTA DEL INFORME ANUAL	32
02. A debate	32
- 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	32
03. Nuestras propuestas	33
- Suelo no urbanizable. Nuestro reiterado compromiso con su protección para preservar sus valores naturales, medioambientales y agrícolas	33
04. Mejorar las normas	35
- 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	35
- Ubicación de contenedores de residuos. La búsqueda de la equidad en el reparto de las cargas ambientales	36
05. Atender las quejas	38
- Patrimonio arbóreo. La preservación de los árboles como nuevo paradigma de la sostenibilidad urbana.	38
- La caza en la escuela; a debate	40
06. Atención e información ciudadana	40
- Mejorar y humanizar los servicios de Información y atención ciudadana	40
07. Servicio de Mediación	43
- Promover la cultura de Paz. Inversión de los modelos de gestión de la confrontación a la colaboración, en aras de la Paz social	43
08. Informes especiales	44
- Los 13 retos del Defensor del Pueblo andaluz para afrontar la COVID-19	44



Materia principal

1.13. Sostenibilidad, Medioambiente y Obras Públicas

1.13.1. Introducción

Como en todos los ámbitos de derechos de la ciudadanía, también en el relativo a la sostenibilidad y el medio ambiente el año 2020 ha venido especialmente marcado por la crisis sanitaria derivada de la COVID-19, que ha tenido influencia directa en casi todas las materias que tradicionalmente giran en torno al derecho a un medio ambiente adecuado y equilibrado previsto en los artículos 45 de la Constitución y 28 del Estatuto de Autonomía para Andalucía.

De hecho, una de las paradojas que nos ha deparado la pandemia y, en particular, **el confinamiento obligado de la población**, es que **ha sido tan dañino para la economía como beneficioso para el medio ambiente**.

No es necesario consultar a expertos biólogos o reputados ecólogos, ni analizar estadísticas o comparar registros, para constatar que determinadas percepciones personales que podrían parecer a priori engañosas, -como que hay una presencia mayor de pájaros en las ciudades o que el cielo parece más azul o el agua de ríos y mares más transparente- son percepciones compartidas por muchas personas y constituyen el fiel reflejo de una realidad ambiental que ha cambiado mientras permanecíamos confinados en nuestros hogares.

Tampoco se trata de una paradoja de difícil comprensión ya que la misma simplemente ha venido a poner ante nuestros ojos la evidencia de una realidad que solo algunos se empeñan aún en negar: **la incidencia directa y perniciosa de la actividad humana en la naturaleza**. Ha bastado con que los seres humanos detuviéramos por un tiempo, o cuando menos ralentizáramos, nuestra actividad cotidiana, para que los diferentes parámetros que miden la calidad ambiental de nuestras ciudades y pueblos experimentasen una notoria mejoría.

Durante el confinamiento se ha reducido de forma muy notable la contaminación en todas las zonas de nuestra Comunidad autónoma. Y no solo la contaminación atmosférica, sino también, y de forma muy destacada, la contaminación acústica. En nuestras ciudades ha sido posible contemplar un cielo que parecía más azul de lo habitual, a la vez que se escuchaba el sonido de los pájaros, y todo ello en calles donde normalmente no se percibe otra cosa que la contaminación y el ruido del tráfico.

Una prueba evidente de lo que comentamos es que en esta Institución durante el confinamiento se han elevado sustancialmente el número de quejas recibidas en todos los ámbitos, salvo en uno: medio ambiente, en el que han disminuido notablemente las quejas recibidas.

Las habituales y numerosas quejas por problemas de contaminación acústica, ya fuesen por los ruidos de bares y establecimientos hosteleros o de ocio, por la celebración de fiestas, verbenas y botellones o por la maquinaria de instalaciones industriales o comerciales, sencillamente desaparecieron o se redujeron al mínimo, siendo curiosamente sustituidas por un aumento de quejas motivadas por ruidos de carácter vecinal procedentes de aparatos de televisión, reproductores de música, voces, movimientos de muebles, etcétera. Ruidos que en bastantes ocasiones venían produciéndose desde hacía tiempo, pero que antes no molestaban a unos vecinos que estaban fuera de sus casas trabajando o no eran percibidos en toda su intensidad al verse opacados por el ruido ambiente del tráfico.

Durante la vigencia del estado de alarma hemos podido comprobar, no solo la evidencia de la huella ecológica del ser humano, sino también la increíble capacidad de respuesta y mejora de la naturaleza cuando reducimos nuestro impacto sobre ella.

Ahora que tratamos de adentrarnos de nuevo en la normalidad no deberíamos olvidar la lección aprendida en este periodo. Y eso implica que **las decisiones que adoptemos en esa vuelta a la normalidad deben incorporar ineludiblemente una componente de sostenibilidad ambiental**.

Con independencia de esta reflexión, debemos señalar que una de las materias que, ejercicio tras ejercicio, viene creciendo en la Defensoría en cuanto a las quejas que motiva -seguramente fruto de la



mayor concienciación social acerca de la importancia de **derecho al descanso**, es la relacionada con la materia de **contaminación acústica**. Una materia que agrupa a las que podríamos denominar “quejas por ruidos” y que, pese las peculiaridades ya reseñadas en este atípico año 2020, ha vuelto a ser la que concita con diferencia un mayor número de quejas de la ciudadanía.

La **contaminación atmosférica** también se va abriendo paso entre las prioridades de la ciudadanía a la hora de plantear sus quejas, por su relación tanto con el derecho a un medio ambiente adecuado como con el derecho a la protección de la salud. La **calidad del aire** se está convirtiendo en una preocupación social creciente en el propósito global de reducir las emisiones contaminantes a la atmósfera, tanto desde la perspectiva de la salud como la del cambio climático, que en el anterior Informe Anual del año 2019 referíamos como “**emergencia climática**”.

A título de ejemplo puede citarse la queja 20/2323 que recibimos por la quema incontrolada de restos de diverso tipo en una zona situada entre las ciudades de Sevilla y Alcalá de Guadaíra, generador de humos tóxicos para la población del entorno. Al respecto, como ya hemos tenido ocasión de decir, la reducción de la contaminación atmosférica debe ser un objetivo prioritario, no solo en el ámbito industrial, sino también en el entorno urbano y extenderse al mundo rural.

La contaminación atmosférica en su vertiente de **contaminación odorífera** ha tenido en el año 2020 un lugar destacado al recibirse numerosas quejas por la proliferación de granjas porcinas de explotación intensiva en determinadas zonas de nuestra comunidad autónoma, singularmente en la provincia de Granada. Ciertamente se trata de actividades cuyo impacto ambiental es indudable, no solo en cuanto a olores se refiere, sino también por lo que afecta a la generación de residuos, a las necesidades de agua y a la repercusión que en términos de **desarrollo rural** están teniendo en las zonas donde se implantan.

Y precisamente a propósito del desarrollo rural, hemos tramitado durante el año 2020 la queja 20/1045, relacionada con la problemática que nos trasladaban algunos representantes de los denominados Grupos de Desarrollo Rural, en lo que se refiere a su cometido de gestión de las ayudas públicas, fundamentalmente de origen comunitario, de las que pueden beneficiarse los entornos rurales para su desarrollo.

En el ámbito de lo rural, muchos núcleos están tratando de reactivar sus poblaciones y sus economías con nuevas vías de actividad vinculados al concepto del **desarrollo sostenible**, tratando de aprovechar las oportunidades que les ofrece la naturaleza en forma de paisaje, de recursos naturales y de patrimonio etnográfico. De ahí que cada vez sean más las voces que exijan a los poderes públicos la adopción de medidas en las que el componente de sostenibilidad tenga un lugar preferente en la toma de decisiones.

Esta nueva sensibilidad ciudadana se traduce en la recepción de quejas en aquellos casos en que la ciudadanía percibe que se están adoptando decisiones sin tener como referente el parámetro de la sostenibilidad o sin atender a la necesidad de contribuir a mitigar las consecuencias de un cambio climático, que está llamado a convertirse en uno de los asuntos prioritarios de las políticas medioambientales.

A título de ejemplo, y desde esta perspectiva, puede citarse la queja 20/3596 que recibimos de una plataforma ciudadana de vecinos de Villanueva del Rosario y pueblos aledaños, en la provincia de Málaga, contraria a la autorización para construir una embotelladora de agua en la zona denominada “Sierra de Camarolos”, por entender que contribuiría a esquilmar los acuíferos en una zona especialmente castigada por las deficiencias en el suministro de agua a la población.

En línea con esta necesidad, se viene percibiendo en la Defensoría un paulatino cambio de mentalidad en la ciudadanía, que exige a los poderes públicos un esfuerzo a la hora de conservar aquellos bienes naturales, elementos o instalaciones con vocación de sostenibilidad, tales como parques, jardines, zonas verdes, vías pecuarias, espacios forestales, árboles singulares, playas, aguas, etc.

Sirva también de ejemplo, a este respecto, la **queja 20/3942** que tramitamos a instancia de una asociación que pedía la inclusión en el Inventario de Humedales de Andalucía, de la zona conocida como “El Salar de los Canos”, en la provincia de Almería.



En este sentido, se sigue apreciando también una creciente conciencia ciudadana en relación con la **salubridad ambiental** y, en línea con ello, es constante la recepción de quejas relacionadas con vertidos no autorizados; con la inadecuada ubicación de contenedores; con deficiencias en la limpieza viaria; o con el mal funcionamiento de puntos limpios.

Como ejemplo podemos citar la queja 20/3555, que recibimos en relación con el deficiente funcionamiento del punto limpio ubicado en la localidad granadina de Monachil, del que se denunciaba su cierre desde hacía más de diecisiete meses; o las quejas que recibimos por deficiencias de los puntos limpios de Torrox (Málaga) y de Canjáyar (Almería).

Por otra parte, debemos significar la **importante labor de las asociaciones ecologistas**, tanto por su contribución a la concienciación social sobre los problemas ambientales, como por su labor constante de denuncia pública de aquellas actuaciones que suponen un deterioro o un riesgo para el medio ambiente. Unas denuncias que, en bastantes ocasiones, se convierten en la base y el fundamento para intervenciones de esta Institución, ayudándonos a conocer situaciones y problemas que de otro modo pasarían desapercibidos.

Así, por ejemplo, hemos incoado durante el año 2020 diversas actuaciones de oficio tras conocer por medios de comunicación las denuncias públicas de asociaciones medioambientalistas. Podemos reseñar, a estos efectos, la **queja 20/5143** que abrimos al conocer la situación en la que se encontraba 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), 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.

O la **queja 20/7138** que incoamos por la presencia de diversos restos de residuos y basuras en la desembocadura del río Andarax, en Almería, que tiempo atrás había sido debidamente acondicionada y limpiada por la Junta de Andalucía en una actuación de más de medio año con una inversión superior al millón de euros.

O las dos que hemos incoado en la provincia de Cádiz por la transformación de la zona forestal conocida como "Rancho Linares" en término municipal de El Puerto de Santa María, en un vertedero, tras el vertido de grandes cantidades de escombros por parte de ciudadanos incívicos -**queja 20/8695**-; y por la posible existencia de restos de amianto, presuntamente abandonados, en una zona del Parque Natural Bahía de Cádiz, en término municipal de Puerto Real -**queja 20/8696**-.

1.13.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.13.2.1. Sostenibilidad y Medioambiente

1.13.2.1.1. Contaminación acústica

Un año más, pese a la singularidad del año 2020 con la crisis sanitaria de la COVID-19 y la restricción de derechos de la ciudadanía decretada por el estado de alarma, el cierre de actividades esenciales, la reducción de horarios y el confinamiento domiciliario, **la contaminación acústica, en sus distintas formas de manifestación y focos emisores, es de largo la materia de la que se reciben más quejas en el área de sostenibilidad y medioambiente.**

Un ejemplo de ello es la queja 20/0077, que recibimos antes de la declaración del estado de alarma del mes de marzo de 2020, y con la que un vecino de la ciudad de Sevilla nos trasladaba que en el entorno de su domicilio se ubicaba un bar de copas que había instalado en una azotea una terraza exterior, tanto para servir a los clientes habituales como para organizar eventos y fiestas, *"lo cual causa graves molestias a las viviendas colindantes, por los ruidos que genera la barra del bar y los propios clientes (vocerío, gritos, cante) hasta altas horas de la madrugada"*.

Había denunciado esta situación en la policía local de Sevilla que, personada en el establecimiento, había levantado acta de denuncia advirtiendo del desarrollo de una actividad de bar con música y de



actuaciones en directo en la terraza, así como de la imposibilidad de conocer qué tipo de licencia y/o declaración responsable habían presentado los titulares, llegándose incluso posteriormente al precinto por graves deficiencias en materia de seguridad, pero cuatro días después había vuelto a abrir con la misma incidencia acústica.

Habiéndose tramitado expediente administrativo en el Ayuntamiento de Sevilla, se resolvió que la declaración responsable presentada en su momento para este local no había surtido efectos, pese a lo cual la actividad seguía desarrollándose con absoluta normalidad, habiendo incluso sido denunciada formalmente por la Policía local y en otras tantas ocasiones por las personas residentes en el entorno.

Admitimos a trámite la queja porque decía el promotor que *"Ante esta situación, el Ayuntamiento de Sevilla no ha adoptado ninguna medida, permitiendo que se instale la terraza exterior de un bar en una azotea rodeada de viviendas, a pesar de ser ilegalizable esta actividad y generar todo tipo de molestias a los vecinos colindantes"*

Solicitado el preceptivo informe al Ayuntamiento de Sevilla, a fecha de cierre de este informe anual seguimos a la espera de recibir la respuesta, por lo que el expediente sigue abierto.

Relacionado también con **ruidos de actividades hosteleras**, tramitamos el expediente de la queja 20/3533, con el que una vecina de Alcalá de Guadaíra, Sevilla, se lamentaba de que en su momento había denunciado en el Ayuntamiento el ruido generado por el extractor de humos de un establecimiento hostelero colindante y que tras la tramitación administrativa pertinente se le había notificado una resolución municipal por la que se adoptaba la clausura temporal de la actividad hasta que se adoptasen determinadas medidas correctoras. Sin embargo, el establecimiento seguía funcionando sin adoptar tales medidas, lo que motivó la queja en esta Institución.

Admitida a trámite la queja e interesado el preceptivo informe del Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra, al que nos dirigimos en varias ocasiones, fuimos informados por la propia promotora de la queja de que el problema había quedado solventado con el arreglo de la campana extractora y la realización de una medición acústica en su domicilio. Con ello, dimos por terminadas nuestras actuaciones y así lo comunicamos al Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra.

Por su parte, la queja 20/1427 la admitimos a trámites tras recibir escrito firmado por treinta vecinos y vecinas de una barriada de la localidad de Las Cabezas de San Juan, Sevilla, en el que relataban el ruido sufrido en la zona como consecuencia de la celebración de conciertos en un local de hostelería durante varios fines de semana, que habían denunciado en el Ayuntamiento de la localidad, que había autorizado alguno de esos conciertos.

Interesada la colaboración municipal fuimos informados de que contra el establecimiento denunciado se había incoado un expediente sancionador finalizado con Resolución sancionadora, así como que *"para el supuesto de que persistan las irregularidades cuya persecución y sanción correspondan a esta Administración, se plantea la posibilidad de adoptar sanciones accesorias, previstas en el art. 23 de la Ley 13/1999 (...), que sean de competencia municipal"*.

Nos informó también el Ayuntamiento de Las Cabezas de San Juan que había remitido a la Delegación del Gobierno de la Junta de Andalucía, dos comunicaciones solicitando la apertura de expediente sancionador contra el referido establecimiento *"por la celebración de reiterados conciertos, sin contar con autorización, al ser competencia de esa Administración"*.

Esta información, unido a que los promotores de la queja nos comunicaron posteriormente que el establecimiento denunciado permanecía cerrado, motivó que archiváramos actuaciones en la consideración de que se había aceptado la pretensión fundamental de las personas promotoras de la queja.

Otro expediente ilustrativo que podemos citar es el tramitado como queja 20/0748, que fue incoado a petición de una vecina de la localidad gaditana de Rota, que se quejaba de que había denunciado en el Ayuntamiento de Rota los elevados niveles de ruido que percibía en su domicilio, en horario de noche y madrugada, como consecuencia de que un bar sito bajo el mismo disponía en su entrada de una zona



de pasaje no insonorizada, justo debajo de su dormitorio principal. Había denunciado estos hechos en el Ayuntamiento, que llegó a realizar actuaciones que no dieron el resultado deseado, pues seguía percibiendo el ruido.

Tras nuestra intervención, el Ayuntamiento de Rota nos informó que la persona titular del establecimiento denunciado había comunicado el arreglo de las deficiencias detectadas en inspección municipal y que por tanto se daba por cumplido el requerimiento realizado tiempo atrás. Dimos traslado de esta información a la promotora de la queja en trámite de alegaciones y, al no tener noticias suyas en un plazo prudencial de tiempo, entendimos que el problema había quedado resuelto con las medidas adoptadas por la titular del establecimiento, y que tales medidas habían surtido el efecto deseado.

El expediente de queja 20/1656, aún en tramitación a fecha de cierre del presente Informe Anual, lo tramitamos a instancia de un vecino de Alhaurín el Grande, Málaga, que tenía bajo su domicilio un restaurante que había denunciado por ruidos, y al que el Ayuntamiento de esta localidad le había **denegado la copia de un informe de ensayo acústico** practicado por la Diputación Provincial de Málaga para determinar el nivel de aislamiento del local, argumentando la normativa de protección de datos de carácter personal.

Tras admitir a trámite la queja y solicitar la colaboración del Ayuntamiento de Alhaurín el Grande, éste facilitó al reclamante el informe de ensayo acústico, por lo que pudo conocer su resultado no favorable y las medidas exigidas por el Ayuntamiento al titular del establecimiento para dar cumplimiento a los objetivos de calidad acústica. Dado que hemos requerido un segundo informe, estamos pendientes de recibirlo a fecha de cierre de este Informe Anual.

Por su interés, queremos reflejar en este Informe Anual la Resolución dirigida al Ayuntamiento de Sevilla en el seno del expediente de queja 19/4330, aunque formulada en el año 2020, en un asunto relativo a una grave problemática de una terraza de verano con música, que planteaba **no solo cuestiones afectantes al derecho al descanso por su ubicación en una zona calificada como acústicamente saturada, sino también por graves deficiencias en materia de seguridad** constatadas a lo largo de varios años por el Ayuntamiento de Sevilla, pese a lo cual se había permitido durante todo este tiempo su funcionamiento.

De la documentación presentada por la persona promotora de la queja se desprende que el Ayuntamiento de Sevilla había formulado, en varios expedientes administrativos pertenecientes a varios años, diversas órdenes de clausura, ninguna de las cuales se había cumplido, a pesar de la manifiesta ilegalidad de la actividad.

La **Resolución** formulada por esta Institución, que a fecha de cierre de este Informe Anual sigue sin ser respondida por el Ayuntamiento de Sevilla, contenía un pormenorizado relato de antecedentes que plasmaban la ineficacia de la actuación municipal, permisiva de una actividad ilegal generadora de un grave riesgo, y decía lo siguiente:

“RECORDATORIO de lo establecido en los artículos 9.1 y 103.1 de la Constitución, 31 de la Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, de reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía, y de los arts. 38 y 39 de la LPACAP.

RECOMENDACIÓN para que en caso de nuevos incumplimientos de las órdenes de clausura dictadas por el Ayuntamiento que se mantengan vigentes, se proceda con la máxima celeridad y diligencia a volver a ejecutarlas sin necesidad de incoar nuevo expediente administrativo sancionador, dando cuenta al Ministerio Fiscal de posibles responsabilidades penales en que hubieran podido incurrir los infractores. Es decir, Recomendamos que se vigile que este establecimiento no vuelva a abrir ni un solo día sin que previamente haya obtenido, si es que ello es posible, todas y cada una de las autorizaciones precisas.

RECOMENDACIÓN para que, en todo caso, se haga una investigación interna con objeto de conocer las causas y razones por las que se ha estado permitiendo tantos años, incluyendo el quebranto de una orden clausura ejecutada forzosamente, el desarrollo de una actividad cuyas irregularidades graves han sido determinantes de la creación de un riesgo cierto para clientes en materia de



seguridad y sanidad, y que ha estado abierto al público de forma notoria, pública y sin oposición municipal.

RECOMENDACIÓN para que se nos informe del estado de tramitación del expediente disciplinario incoado a resultas de la Resolución núm. 560 de 10 de julio de 2019."

Este expediente, como se ha dicho, sigue abierto al no haber obtenido respuesta del Ayuntamiento de Sevilla a nuestros pronunciamientos.

En el expediente de queja 20/3167 intervenimos ante el Ayuntamiento de Arahal, Sevilla, tras recibir la queja de un vecino de la localidad, denunciando la **permisividad municipal** frente a un bar insistentemente denunciado por él y otras personas residentes del entorno, que disponía de "música alta a todas horas (sin licencia previa), masificación de veladores, trasiego de gente fuera de horario de cierre... Pero lo peor de todo es que dos o tres veces por semana realizan conciertos de flamenco sin ningún tipo de control y horario". Las personas denunciantes habían solicitado documentación del establecimiento sin que el Ayuntamiento de Arahal se la hubiera facilitado.

En la primera de las dos peticiones de informe que cursamos al Ayuntamiento de Arahal, trasladamos a la Alcaldía diversas consideraciones. Entre ellas, citábamos el hecho de que a pesar de tratarse, supuestamente, de un bar con música, el local tuviera expresamente autorizada una terraza de veladores con un importante número de mesas y sillas, lo que podía ir, en principio, en contra de la normativa del vigente Decreto 155/2018, de 31 de julio, al estar en zona con uso predominantemente residencial.

En sus respuesta, especialmente en el segundo de los informes evacuados, el Ayuntamiento nos trasladó que el establecimiento objeto de queja se encontraba cerrado y sin actividad desde el 1 de julio de 2020, según informe de la Policía local, y que se le había dado de baja en la licencia de terraza de veladores concedida en su momento.

También nos informaba que si el titular del establecimiento solicitase en un futuro la reapertura del local, "deberá someterse de nuevo a los medios de intervención administrativa que le sea de aplicación, conforme a lo establecido en la normativa vigente". Entendimos que con ello quedaba solventada la problemática de fondo de este expediente y procedimos a su archivo.

Pero no solo las actividades hosteleras o de ocio son el foco de las quejas ciudadanas en materia de contaminación acústica y de derecho al descanso. **Otro tipo de actividades comerciales** son también objeto de queja, como es el caso del expediente de queja 20/0482 -aún en tramitación a fecha de cierre de este Informe Anual pese a que hemos recabado ya tres informes-, y que incoamos a instancia de una vecina de Alozaina, Málaga, con motivo de una posible situación de inactividad municipal ante sus denuncias contra un establecimiento de carnicería colindante a su domicilio.

Nos relataba esta vecina que "Convivimos con una carnicería al lado de casa y con todos los ruidos que derivan del trabajo en ella de día y de noche. El ruido de los motores de las cámaras frigoríficas es tremendo. No paran de sonar ni de día ni de noche, lo que nos está llevando a un mal descanso". Se quejaba de que, tras trasladar el problema al Ayuntamiento de Alozaina, tanto informalmente como de manera formal con escrito de denuncia, un responsable municipal le había comunicado que se trataba de un "problema vecinal". A fecha de cierre del presente Informe Anual, estamos a la espera de que se nos informe del resultado de un nuevo ensayo acústico.

Por su parte, en el expediente de queja 20/2042 el motivo del ruido era la actividad industrial de una fábrica de piensos en la localidad gaditana de San José del Valle, generadora de un ruido del que se quejaban las personas residentes en una concreta calle. El promotor de la queja nos decía que "Como consecuencia de la actividad productiva de dicha fábrica, el ruido penetra en las casas, especialmente en la que resido junto a mi familia, impidiendo el desarrollo normal de actividades fundamentales como descansar, estudiar, leer un simple libro o salir al patio o la calle con normalidad y las consecuencias que esto implica en el estado de ánimo, la salud, la concentración...".

Había planteado años atrás una queja en el Ayuntamiento de San José del Valle y también se había dirigido por la vía de sugerencias y reclamaciones a la Junta de Andalucía, sin respuesta en ambos casos.



Admitida a trámite la queja nos dirigimos a la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible, que nos informó en un primer momento que se había aceptado la pretensión del reclamante *“estando previsto realizar una inspección para determinar los niveles de ruido emitidos y el grado de cumplimiento de los límites establecidos en la normativa de aplicación”*.

No obstante, en un segundo informe nos trasladó la Consejería que, según se pudo comprobar, la fábrica objeto de la queja estaba funcionando en horario reducido, lo cual desaconsejaba realizar las mediciones acústicas, y que se había informado de ello al reclamante, al que se le había facilitado el teléfono de contacto de la Unidad de Medida de Calidad Acústica de la Delegación Territorial en Cádiz *“para que en el momento en que la planta vuelva a la normalidad pueda contactar con la Delegación y así planificar de nuevo los trabajos de medición acústica”*.

Entendimos que con ello el problema objeto de queja se encontraba en vías de solución, por lo que dimos por terminada nuestra intervención en el expediente, sin que hayamos vuelto a tener noticias del reclamante.

“No terminaba de dar solución al problema de ruidos que sufría por la deficiente colocación de una arqueta del viario público sita a la altura de su domicilio, por impactos y vibraciones del tránsito de vehículos”

Distinto era el foco acústico del expediente de [queja 20/3798](#), que tramitamos a instancia de una vecina de Monachil, Granada, que se quejaba de que el Ayuntamiento de esa localidad no terminaba de dar solución al problema de ruidos que sufría por la **deficiente colocación de una arqueta del viario público** sita a la altura de su domicilio, por impactos y vibraciones del tránsito de vehículos.

Admitida a trámite la queja, fuimos informados por el Ayuntamiento de Monachil de que *“al estar pendiente de asfaltado la vía donde se encuentra dicha arqueta, en el momento de proceder a dichas obras se intentará modificar su ubicación para que los vehículos que circulan por la vía no pasen por encima de la arqueta, lo que evitaría los ruidos que se producen. Por lo tanto, las actuaciones quedan pendientes de la realización de las obras de asfaltado que están previstas se realicen en fechas próximas”*. Entendimos que el problema estaba en vías de solución, por lo que archivamos el expediente.

Los ruidos procedentes de los ensayos de una banda de música fueron el objeto del expediente de [queja 20/1479](#), promovida por una vecina de Castilleja de la Cuesta, Sevilla, que describía así los hechos: *“hay una banda de música que ensaya delante de nuestros bloques de pisos desde las 20:30 hasta las 23:00 de lunes a viernes. Es un ruido insoportable, muy cerca de las viviendas y ni el ayuntamiento ni la policía local hacen nada. No permite descanso ningún día de la semana. Me provoca mucha ansiedad, dolores de cabeza y no permite descansar”*.

Tras nuestra intervención nos informó el Ayuntamiento que la banda de música objeto de esta queja había suspendido sus ensayos el 13 de marzo de 2020 con motivo de la crisis sanitaria de la COVID-19, reanudándolos el 7 de septiembre en un nuevo emplazamiento autorizado por el Consistorio, debidamente alejado de zonas residenciales para evitar nuevamente el problema denunciado. A la vista de ello, y solventada la problemática, dimos por terminadas nuestras actuaciones.

1.13.2.1.2. Contaminación atmosférica, calidad ambiental, sanidad y salubridad

El derecho a respirar un aire limpio se abre paso poco a poco en la conciencia ciudadana colectiva, que conoce su doble afección al derecho a un medio ambiente adecuado y al derecho a la protección de la salud.

Precisamente la protección de salud, fue el motivo esencial del expediente de queja 20/2323, que incoamos a instancia de una asociación ecologista que denunciaba la **quema de residuos tóxicos** producida



en una zona denominada El Palmete, comprendida entre la planta de tratamiento de aguas residuales EDAR La Ranilla, el río Guadaíra, la autovía SE-30 y la carretera A-8028, que enlaza la A-92 con la SE-30.

En dicha zona, incluso después de declararse el estado de alarma, según se nos trasladaba, se habrían venido produciendo con frecuencia quemas de residuos generadores de humos tóxicos que incidían en las barriadas de San José de Palmete, La Doctora, Padre Pío y La Negrilla, todas ellas ya pertenecientes al término municipal de Sevilla.

La asociación promotora de la queja consideraba que las Administraciones Públicas competentes "no deben permitir una práctica ilegal inaceptable en términos de salud pública, que atenta contra el medio ambiente y que es utilizada como método fácil y barato para conseguir un lucro sin considerar los graves daños que se ocasionan para la salud, sorteando a los gestores de residuos homologados".

Por ello, nos dirigimos en petición de informe al Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra y a la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible, encontrándose el expediente aún en tramitación a fecha de cierre del presente Informe Anual.

Por su parte, el expediente de queja 20/0300 lo incoamos tras recibir escrito de un vecino de Mijas, Málaga, que denunciaba la **pasividad municipal frente a sus denuncias** contra una actividad de polvo y materiales de construcción que una empresa desarrollaba a escasa distancia de su domicilio, generando elevados niveles de polvo que en opinión del reclamante constituyen contaminación atmosférica. Denunciaba también esta actividad por episodios frecuentes de contaminación acústica y un elevado tránsito de vehículos pesados en las inmediaciones.

En este expediente, aunque hemos recibido un informe del Ayuntamiento de Mijas, hemos solicitado un informe complementario que seguimos a la espera de recibir a fecha de cierre de este Informe Anual.

Finalmente, citamos también en este apartado relativo a la contaminación atmosférica el expediente de queja 20/6370, promovido por un vecino de Martos, Jaén, y aún en tramitación a fecha de cierre de este Informe Anual, por las incidencias que sufría en una finca de su propiedad con motivo de la **contaminación generada por la actividad de una planta orujera** situada en el entorno.

Sobre dicho asunto, en espera de recibir el informe interesado a la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible, ya se tramitó en esta Institución el expediente de **queja 14/3700**, en el que se emitieron dos informes por parte de la entonces Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, de cuyo contenido dimos cuenta en la petición de informe cursada con motivo de la nueva queja.

Ya en materia de **salubridad**, resulta ilustrativo el expediente de queja 20/5367, que tramitamos a instancia del propietario de una vivienda sita en la localidad jiennense de Cabra del Santo Cristo, que exponía que en la parte trasera de la misma se había cercado un terreno colindante en el que se había estabulado ganado, primero esporádicamente y luego de forma permanente, "con lo que las condiciones de insalubridad, pulgas, olores, ruidos, molestias, etc. se acrecentaron". Tras fracasar la vía amistosa con el propietario del ganado, denunciaron los hechos al Ayuntamiento, sin obtener respuesta.

Tras admitir a trámite la queja, el Ayuntamiento de Cabra del Santo Cristo nos ha enviado informe conforme al cual "personada la policía local en el terreno en cuestión al objeto de emitir informe para la apertura de procedimiento sancionador si procede, se emite informe del que se adjunta copia por el que se establece que no existe en dicho terreno actividad de estabulación de ganado".

Este informe era de fecha posterior al último escrito del reclamante insistiendo en la presencia de animales en el terreno colindante a su vivienda. Por ello, dimos traslado al mismo del referido informe significándole que dejase transcurrir un plazo prudencial de tiempo en el que observar si volvían los animales al inmueble, y en caso de que así aconteciera, previa denuncia por escrito ante el Ayuntamiento, para que contactase con nosotros adjuntándonos copia de la nueva denuncia, a fin de que realizáramos nuevas actuaciones.



Aunque el expediente de queja sigue abierto, no hemos vuelto a tener más noticias del promotor del mismo un mes después de nuestra última comunicación, por lo que, en principio, cabe considerar que el problema de fondo ha quedado resuelto.

El expediente de queja 20/4388 lo hemos tramitado a instancia de un vecino de Guillena, Sevilla, que se quejaba de que había presentado en el Ayuntamiento de dicha localidad, así como en la policía local, numerosas denuncias contra su vecino de la vivienda colindante, y contra una Plataforma protectora de animales, por **alimentar a gatos callejeros**, en contra de lo establecido en la ordenanza municipal de tenencia de animales, dando lugar a colonias de estos animales que acudían a la vivienda de su vecino y que terminaban entrando en la suya propia, generando no solo problemas de salubridad por orines y excrementos y daños en vehículos y bienes, sino también problemas de salud por alergias al pelo de gato.

Al parecer, la única respuesta que había tenido del Ayuntamiento de Guillena había sido un oficio con el que se le comunicaba que se estaba *“procediendo a la tramitación del expediente por el departamento correspondiente”*. Sin embargo, el afectado no había notado ningún cambio en este problema y en verano se agravaba incluso más con las altas temperaturas, siendo no obstante un problema que sufría todo el año.

Admitimos a trámite la queja y nos dirigimos en petición de informe al Ayuntamiento de Guillena, si bien a fecha de cierre del presente Informe Anual no ha respondido aún, por lo que mantenemos abierto el expediente.

1.13.2.1.3. Desarrollo rural

La mejora de la situación de los núcleos y comunidades no urbanos, enclavados en el medio rural, es una de las preocupaciones de la Institución que guarda íntima conexión con lo que se viene en llamar la *“Andalucía vaciada”*. Sin duda, **el desarrollo de estos enclaves rurales, sin perder su esencia rústica, será un dique de contención para evitar su vaciamiento**.

Pues bien, en materia de desarrollo rural podemos citar un expediente, que también podría ser incluido en la anterior materia de contaminación atmosférica, pero que posee un componente de desarrollo rural que ha motivado que sea destacado en este apartado. Nos referimos al expediente 20/0783, al que quedaron acumulados otros dos expedientes por el mismo asunto.

Este expediente venía precedido de la queja de un vecino de la localidad de Castilléjar, Granada, que planteaba que *“Muchos ciudadanos de la localidad de Castilléjar en Granada están alarmados ante lo que consideran una **proliferación incontrolada de granjas porcinas** en los últimos años”*, dado que ya *“En esta localidad hay 64 naves de cerdos de grandes dimensiones”*, en una de las zonas más despobladas de la provincia.

Alertaba este vecino de la incidencia de las granjas ya existentes, y de las ampliaciones en curso, no solo en el aspecto medioambiental y en la **contaminación atmosférica, odorífera y el impacto de los purines en las tierras y en las aguas del entorno**, sino en lo que al desarrollo de la zona se refería, que quedaba vinculado a una sola actividad con gran incidencia e impacto ambiental y social, que no dinamizaba realmente la economía de la zona, presentando un bajo índice de creación de puestos de trabajo y que ligaba la imagen de la población a una industria que no hacía justicia a los valores paisajísticos y etnográficos de la zona.

Admitida a trámite la queja e interesado el preceptivo informe del Ayuntamiento de Castilléjar, finalmente tuvimos que suspender actuaciones al conocer por uno de los reclamantes que el problema de fondo estaba también en conocimiento de un juzgado, al que se habían denunciado presuntas irregularidades en el proceso de ampliación de la granja que había motivado la queja.

En lo que a desarrollo rural se refiere, podemos también citar el expediente de queja 20/1045, que tramitamos a petición de los representantes de una entidad asociativa de **Grupos de Desarrollo Rural**, que nos planteaba la problemática que venían padeciendo estas entidades en el ejercicio de sus funciones por los **retrasos en la gestión de las solicitudes de ayudas** para el desarrollo rural. En este sentido, nos aportaron un amplísimo informe comprensivo de su situación, de su problemática y de las perspectivas



de futuro, así como de posibles soluciones para una mejor coordinación y agilización en la tramitación de las ayudas.

En particular, nos trasladaban la problemática del retraso en la resolución de las solicitudes de ayuda de fondos europeos, en concreto las solicitadas en la convocatoria 2017, que en el primer trimestre de 2020 aún no habían sido totalmente resueltas y las solicitadas en la convocatoria 2018, que ni siquiera habían iniciado su tramitación administrativa fuera de los Grupos de Desarrollo Rural.

Nos trasladaban también que *“La tramitación puesta en marcha requiere de manera urgente su modificación, por razones de eficacia y eficiencia también para poder cumplir con lo que estrictamente marca las normas europeas que las regulan, procurando que las ayudas públicas sean viables técnicamente a los beneficiarios de las zonas rurales LEADER y que no encontremos en las bases reguladoras de esta ayudas y en sus manuales de procedimiento más trabas, requisitos y requerimientos que los que se les exigen a otros beneficiarios de otras medidas el PDR”*.

Por ello, consideraban que los Grupos de Desarrollo Rural precisaban de *“un procedimiento que conteniendo todas las garantías legales y con un sistema de control adecuado, cumplan los plazos que nos marca la Ley”*.

En su respuesta, la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible, nos ha dado cuenta de la situación en la que se encuentran los Grupos de Desarrollo Rural individuales que han acudido a la Institución en queja, de la naturaleza de estas figuras como asociaciones sin ánimo de lucro y de lo que ello implica en el fondo de la problemática que plantean, especialmente la imposibilidad de ser encuadradas como administraciones públicas, aunque puedan asumir algunas competencias delegadas.

Asimismo, nos ha informado de la agilización de la tramitación de las ayudas pendientes, de la reprogramación de las ayudas de la nueva convocatoria y de la adopción de medidas y actuaciones para tratar de abordar, en el marco jurídico vigente, las peticiones de los Grupos de Desarrollo Rural, trabajando coordinadamente con ellos, llegándose incluso a constituir un grupo de trabajo bajo la forma de una mesa técnica de simplificación administrativa.

Hemos dado traslado de la respuesta de la Consejería a los promotores de la queja en trámite de alegaciones, sin que hayamos recibido ninguna a fecha de cierre del presente Informe Anual, por lo que el expediente permanece abierto.

También en el ámbito del desarrollo rural hemos querido incluir el expediente de queja 20/3596, aunque igualmente podría haber sido referido en el apartado de aguas. En este expediente se trató la queja recibida de una plataforma ciudadana, contraria a la autorización concedida para la **instalación de una planta embotelladora de agua** en la entrada a la localidad malagueña de Villanueva del Rosario, en la zona conocida como Sierra de Camarolos.

En este sentido, nos decían que, tras varias indagaciones vecinales sobre la naturaleza de las obras que los vecinos pudieron ver durante varios días en la zona, *“nos enteramos que se trataba de la construcción de una embotelladora de agua que pretende extraer 18 litros por segundo, lo que equivaldría a más de una piscina olímpica diaria, de la masa de agua que afecta a unas poblaciones en las que todos los veranos sufrimos cortes en el suministro y grandes restricciones. Quizás cuando tengamos estos cortes de agua tendremos que ir a comprar agua a la embotelladora, esa misma agua que ahora es un bien de todos”*.

Hay que decir que en esta zona y en su entorno se han venido sufriendo, por distintos motivos, cortes de agua periódicos que han afectado sobremanera a la población, al dificultar su vida cotidiana y condicionar sus actividades económicas, de ahí que este elemento, el agua, sea considerado como un **factor estructural a efectos del desarrollo rural**.

De hecho, entre los objetivos de la plataforma que nos planteaba la queja estaba *“Dar visibilidad a esta problemática que le afecta a los vecinos; paralizar las obras de la embotelladora; cerrar los dos pozos y detener la extracción del agua que podría alterar los acuíferos; velar por los intereses generales de las*



poblaciones afectadas; recuperar el entorno previo a la extracción y explotación del sondeo "Fuente del Enebro"; conservar el entorno natural y fomentar su uso compatible con la fauna y la flora autóctona y pedir transparencia y control sobre esta y futuras actuaciones dentro del entorno natural".

Ello provocó movilizaciones vecinales y la queja en esta Institución, si bien, una vez analizado el asunto y decidida la admisión a trámite, pudimos conocer por noticias publicadas en los medios de comunicación, que la empresa promotora de esta instalación había renunciado al proyecto ante las movilizaciones ciudadanas acontecidas, por lo que finalmente no fue preciso llevar a cabo actuación alguna.

1.13.2.1.4. Protección de los espacios naturales, flora y fauna

Tramitamos el expediente de [queja 20/3942](#) a instancia de una asociación que promovía la **inclusión de un espacio natural denominado "Salar de los Canos" en el Inventario de Humedales de Andalucía**.

Dicho espacio, según la entidad promotora, *"es uno de los lugares más importantes para contemplar aves a nivel andaluz. Si tenemos en cuenta la presencia de Malvasía cabeciblanca, Cerceta pardilla, Porrón pardo, Focha moruna, Garcilla cangrejera, Cigüeña negra y la Tortuga mora, como mínimo, ya han sido registradas siete especies dentro del Catalogo Andaluz de Especies Amenazadas en la categoría de "en peligro de extinción" en este humedal de riqueza incomparable, pero que lamentablemente se encuentra indefenso y amenazado principalmente a causa de una presión urbanística desproporcionada y voraz"*.

Nos decían que *"El Interés social por el espacio está fuera de toda duda, vecinos a título individual y colectivos (...) están trabajando en la necesidad de su reconocimiento e inclusión en el Inventario de Humedales de Andalucía"*. Al parecer, en el año 2005 pudo realizarse esta inclusión al apreciarse el cumplimiento de los requisitos, pero no se llevó a cabo. Posteriormente, *"En el año 2017 varias organizaciones volvieron a presentar la documentación para la inclusión, y pese a que el Delegado Provincial y el Consejero de Medio Ambiente confirmaron apenas unos meses después que iba a ser incluido con carácter inminente, finalmente no fue así"*.

Y más recientemente, en el año 2019, nos trasladaban que *"El Comité de humedales, propuso de oficio la inclusión del Salar en el inventario junto a otros quince humedales andaluces. Finalmente fue El Salar de los Canos el único espacio no incluido de todos los propuestos. Como agravante, ni siquiera se dio explicación de las motivaciones que llevaron a Consejería a adoptar tal decisión"*.

Por ello pedían nuestra intervención porque *"A día de hoy El Salar de los Canos sigue sin incluirse en el Inventario de Humedales de Andalucía"*, soportando cierta presión urbanística y por ello consideraban *"urgente que este espacio disponga de alguna figura de protección ajustada a su gran riqueza"*.

Tras admitir a trámite la queja nos dirigimos en petición de informe a la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible, que nos respondió indicando, en esencia, que en su momento no se había incluido en el Inventario este humedal, de cuya gran importancia se era consciente, debido a que estaba afecto a la ejecución de unas obras proyectadas para la defensa contra inundaciones en el municipio de Vera, Almería, por lo que se estimó oportuno retrasar la inclusión en el Inventario.

Sin embargo, a fecha del informe -septiembre de 2020-, y habiéndose ya ejecutado la primera fase de esas obras, que es la que afectaba al Humedal, ya se consideraba compatible su inclusión en el Inventario, teniendo la Consejería previsto retomar los trámites para ello en fechas venideras. Con ello, dimos por terminada nuestra intervención en el expediente dado que estaba próxima la inclusión del espacio en el Inventario, dando con ello satisfacción a los promotores de la queja.

Por su parte, el expediente de queja 20/3893 lo tramitamos a instancia de dos asociaciones de la localidad de El Cuervo de Sevilla, con motivo de la, a su juicio, arbitraria actuación del Ayuntamiento *"en la gestión de la principal arboleda con la que cuenta el núcleo urbano de El Cuervo de Sevilla, integrada por 43 ejemplares de la especie Casuarina Equisetifolia ubicados en la Avenida de Jerez-Avenida José Antonio Gallego (travesía de la carretera N-IV a su paso por el municipio)"*.



Estas dos asociaciones decían de estos árboles que *“con una antigüedad aproximada de 30 años, se encontraban en su edad adulta, en un óptimo estado vital y en la cúspide de sus beneficios para la población, actuando como pantalla anti-polución (ambiental, acústica y visual) que protege a las viviendas colindantes de los efectos del elevado tráfico rodado de la vía en la que se encuentran, absorbiendo por tanto una enorme cantidad de contaminación y partículas y aminorando los efectos de las altas temperaturas veraniegas (y los efectos de la denominada isla de calor) y de los vientos que, frecuentemente, afectan a esta zona”*.

Se decía también en el escrito que nos fue remitido que, con base en las quejas previas de un grupo de vecinos por la suciedad que las hojas de estos árboles generaban, desde el Ayuntamiento se había adoptado una resolución del 23 de diciembre de 2019 con la que, *“sin posibilitar un proceso de participación ciudadana ni atender las viejas demandas de estos dos colectivos de la **necesidad de conservar los árboles afectados**, decreta la adjudicación de contrato para la prestación del servicio de poda-reducción de copa de las casuarinas de la Crtra. N-IV de El Cuervo de Sevilla y de cuya lectura se extrae, tenor literal, un único criterio de adjudicación (el precio)”*.

Denunciaban, a este respecto, que la empresa a la que se le había adjudicado el contrato no estaba especializada en el desarrollo de trabajos de poda y que *“de entrada, no se realizó ningún tipo de estudio previo a nivel técnico que garantice una actuación adecuada, como quedará probado posteriormente”*.

Tras admitir a trámite la queja, nos dirigimos en petición de informe al Ayuntamiento de El Cuervo de Sevilla, significándole que, de la documentación que las asociaciones promotoras de la queja nos enviaron, se desprendía que el informe técnico de Diputación Provincial que el Ayuntamiento había incorporado al expediente para legitimar la actuación, parecía lo bastante escueto como para plantearse la conveniencia de recabar otro informe complementario más detallado y/o individualizado.

Sin embargo, pese a que hemos reiterado posteriormente en dos ocasiones nuestra petición de informe, lamentablemente a fecha de cierre de este Informe Anual aún no hemos recibido la respuesta del Ayuntamiento de El Cuervo de Sevilla, por lo que seguimos haciendo gestiones para obtener la versión municipal que nos permita adoptar una resolución en este asunto.

La **singularidad de un árbol histórico** fue la razón de la apertura de oficio de la **queja 20/5143**, que tramitamos cuando conocimos por medios de comunicación 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 habría sobrecargado sus ramas. Se trataba de un ejemplar declarado Monumento Natural hacía dos años, atendiendo a su singularidad y antigüedad.

Se advertía en los medios de comunicación que un grupo ecologista había mantenido una reunión con responsables del área de medio ambiente de la Consejería, en aras a aportar algunas posibles medidas de urgencia, tales como una poda de formación o equilibrante para descargar el excesivo peso de las ramas mayores y el tronco, colocar tirantes o tensores que aliviase el sobrepeso además de anillar el tronco en la zona de la grieta para evitar que se siguiera abriendo. Ese grupo ecologista pedía además que se fijara un perímetro de seguridad en torno a la encina para evitar una presencia constante de visitantes y su afeción a las raíces.

“La encina más antigua y de mayor tamaño de Andalucía, denominada “La Peana”, con una antigüedad estimada de más de 1.300 años”



Pedían la máxima celeridad en la intervención ante la situación que presentaba este ejemplar de encina que forma parte de la cultura natural de la provincia, entendiéndolo que se trataba de una emergencia. Y ponían de ejemplo la suerte dispar que había corrido otro árbol singular de la provincia de Almería, la encina de "Marchal del abogado", cuyo tronco no había sido capaz de soportar el peso de una gran nevada que había caído el invierno anterior.

Según pudimos comprobar, la declaración de la encina "La Peana" como monumento natural de Andalucía se había producido mediante Decreto 456/2019, de 23 de abril, por el que se declaran determinados monumentos naturales de Andalucía y se dictan normas y directrices para su ordenación y gestión, publicado en el BOJA núm. 79, de 26 de abril de 2019. La descripción que se hacía en este Decreto de esta encina destacaba que se trata del árbol más grande de Andalucía, es decir, de un ejemplar de gran valor etnográfico para la Comunidad Autónoma.

Incoado de oficio el expediente, con objeto de contribuir desde la Defensoría a una rápida intervención de los técnicos, nos dirigimos en petición de informe a la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible solicitando conocer qué medidas urgentes se iban a adoptar.

En respuesta, recibimos informe según el cual, personal de la Delegación Territorial en Almería había tenido contacto 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".

Se nos informaba también que ya se evacuó un primer informe que daba cuenta del estado de este árbol a fecha 3 de junio de 2020, y que desde entonces era visitado cada dos o tres días por un agente medioambiental para comprobar la evolución de la grieta, y que entre el 11 y el 14 de junio se habían instalado puntales para sostener las ramas y evitar la rotura.

También se nos daba cuenta de que con fecha 16 de junio de 2020 se había realizado una visita multitudinaria de trabajo e inspección al árbol, incluido el Alcalde de Serón, en la que se llevó a cabo la comprobación del estado de este árbol y de otros del entorno, pudiéndose comprobar daños por vientos y por nieve.

Finalmente, nos daban cuenta del informe evacuado sobre este árbol por personal de la Red de Alerta Fitosanitaria Forestal del Departamento de Equilibrios Biológicos, y de que además del apuntalamiento practicado en junio se había llevado a cabo una poda de la rama principal afectada por la grieta y la instalación de eslingas para fomentar el empuje y unión de las partes separadas por la grieta.

No obstante, también se nos advertía en este informe 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 sólo 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".

Con ello, vista las medidas adoptadas por la Consejería para tratar de salvar el ejemplar y alargar su vida, dimos por finalizada nuestra intervención en este expediente de oficio.

Finalmente, nos parece también ilustrativa en esta materia el expediente de queja 20/6333, al que quedaron acumulados otros cuatro expedientes sobre el mismo asunto, que tramitamos con motivo del rechazo ciudadano acontecido en el núcleo denominado Cala del Moral, perteneciente al municipio de Rincón de la Victoria, Málaga, por la **sustitución de moreras por palmeras**, que se estaba llevando a cabo principalmente en la Avenida de Málaga de dicho núcleo, con motivo de la ejecución del proyecto de mejora del acerado en la referida avenida.

Sobre este asunto, pudimos comprobar a través de un comunicado informativo del Ayuntamiento, de fecha 25 de septiembre de 2020, que "Las obras consisten en la sustitución del pavimento peatonal por una solería más idónea y adecuada para el tipo de vía y uso, la renovación integral de los semáforos, la sustitución de elementos vegetales por otros compatibles y más idóneo con el espacio público, la reforma de manera puntual del trazado en planta y rasante en tramos concretos para mejorar la accesibilidad y



movilidad peatonal, la renovación del mobiliario urbano, así como la señalización vertical y la sustitución de tapas de arquetas que se encuentren en mal estado".

Sin embargo, las quejas recibidas disientían de estas razones porque, según decían, las moreras, al margen de ser un elemento propio de la identidad de ese núcleo costero que incluso le da el nombre, no generarían problema alguno y se encontrarían completamente sanos.

Según pudimos conocer por noticias aparecidas en prensa, se habían producido protestas vecinales que incluso habían dado lugar a movilizaciones para impedir la tala de estos árboles y la sustitución proyectada. Ello provocó un encuentro de la Alcaldía con asociaciones vecinales de Cala del Moral para consensuar el nuevo arbolado en la Avenida de Málaga, defendiendo no obstante la reforma integral proyectada y el plan director del arbolado aprobado en su momento por el Ayuntamiento, aunque anunciando que "se sembrarán moreras donde digan los vecinos siempre y cuando no levanten los Acerados".

Pese a ese proceso de diálogo entablado, consideramos conveniente admitir a trámite la queja y solicitamos el preceptivo informe al Ayuntamiento de Rincón de la Victoria, que nos respondió, en esencia, que "actualmente este Ayuntamiento sigue en conversaciones con los representantes vecinales, estando previsto tener una nueva reunión en próximas fechas". No obstante, nos adelantaba el Alcalde que una vez se concretase el consenso con los vecinos, se redactaría un informe que nos sería enviado.

En cualquier caso, también nos informaba que "sin perjuicio de la información que le será remitida más adelante, le anticipo que más del 70% de los árboles han sido trasplantados a ubicaciones en las que no generan las interferencias y problemas que venían produciendo".

En vista de esta respuesta, y con independencia de lo que resultase del informe cuyo envío nos adelantaba el Alcalde una vez que se llegase a un consenso con los representantes vecinales, entendimos que el asunto objeto de esta queja podía considerarse en vías de solución, por lo que suspendimos actuaciones en el mismo.

Sin embargo, semanas después hemos vuelto a recibir queja de los promotores comunicando que lo que en principio parecía un diálogo entre el Ayuntamiento y las asociaciones de Cala del Moral, para lograr un consenso, no había sido tal, sino, a su juicio, un artificio para ganar tiempo y finalmente ejecutar la sustitución, por lo que pedían nuevamente nuestra intervención en el asunto, coincidiendo ello con el momento de cierre del presente Informe Anual, por lo que se encuentra en estudio la reapertura del expediente, **que posiblemente abordaremos utilizando técnicas de mediación.**

Finalmente, podemos también citar el expediente de queja 20/0848, que tramitamos a instancia de una vecina de Sanlúcar de Barrameda, Cádiz, que nos trasladaba, en esencia, que en el Pleno Municipal del Ayuntamiento de dicha localidad, del 21 de febrero de 2017, en el punto 18 del orden del día, se aprobó una propuesta relativa a **declarar como parque periurbano el denominado Pinar de la Dinamita.**

En concreto, el acuerdo tenía, entre otros, los siguientes puntos: i) iniciar los trámites necesarios para declarar el Pinar de la Dinamita como parque periurbano; ii) instar a la Junta de Andalucía a elaborar un informe previo según el artículo 9.12 H de la Ley de Autonomía Local de Andalucía, para la declaración del referido Pinar como parque periurbano; iii) incluir el citado Pinar en la Red de Espacios Naturales Protegidos de Andalucía y Red Natura 2000.

Al parecer, tras este acuerdo plenario la declaración del Pinar de la Dinamita como Parque Periurbano y todas las medidas adicionales acordadas, se encontrarían paralizadas, estando el espacio en cierto estado de abandono y dejadez, según unas fotografías que nos hacían llegar. Habían tenido diversas reuniones con representantes municipales y habían formalizado la petición de información, sin que se hubieran activado las medidas aprobadas.

Tras admitir a trámite la queja, nos dirigimos en petición de informe al Ayuntamiento de Sanlúcar de Barrameda, que a fecha de cierre de este Informe Anual aún no ha respondido, por lo que el expediente permanece abierto.

1.13.2.1.5. Limpieza viaria, residuos y vertederos

La **disconformidad con la ubicación de los contenedores de residuos urbanos** es otra de las frecuentes reclamaciones que se presentan en la Institución año tras año; a título de ejemplo, el expediente de **queja**



20/1566, en la que un vecino de Sevilla nos exponía, en esencia, que llevaba bastante tiempo reclamando en la empresa municipal LIPASAM, tanto de forma presencial como a través de reclamaciones mediante comunicación electrónica, la reubicación en otro lugar de tres contenedores que dicha empresa habría colocado en julio de 2019 bajo el balcón de su vivienda, al parecer a petición de un supermercado que se encuentra en las inmediaciones.

Nos decía el reclamante que ni él ni otros vecinos que residen en la misma dirección tenían la obligación de soportar las incidencias que suponía la ubicación de tres contenedores en ese punto, máxime si se trataba de dar servicio no a los vecinos sino a un establecimiento de venta al por menor de la zona; y por ello pedía que los contenedores se cambiasen a otro lugar o se devolvieran a su anterior ubicación, sin que hubiera tenido, decía, una respuesta concreta y clara de LIPASAM.

Tras admitir a trámite la queja e interesarnos ante el Ayuntamiento de Sevilla, fuimos informados por LIPASAM de que se había accedido a su petición y que se habían retirado los contenedores de debajo del balcón, ubicándolos en otro lugar. Con ello dimos por terminada nuestra intervención en el asunto y archivamos el expediente.

Similar era el supuesto del expediente de queja 20/2939, afectante a la ciudad de Málaga y con el que un vecino nos trasladaba que hacía poco había adquirido una vivienda bajo cuya terraza *"hay dos contenedores de basura orgánica que están todos los días llenos a las 2 de la tarde. Huele mal, hay muchos mosquitos, moscas, etc. El caso es que hay otros dos contenedores en la calle pero no echan la basura en ellos, es inexplicable. Todo el mundo los echa en los que yo tengo debajo de mi casa. A unos 30 metros a la izquierda, hay como dos especies de plazas en las que podrían ponerlos y no molestarían a nadie. Ya está aquí el calor y es insoportable"*. Había realizado una petición formal al Ayuntamiento sin obtener respuesta.

Tras la admisión a trámite de la queja y dirigirnos al Ayuntamiento de Málaga, fuimos informados de la retirada de los dos contenedores objeto de la reclamación y de su reubicación en otro lugar, con lo que se había accedido a la pretensión del afectado, por lo que dimos por terminada nuestra intervención en el expediente y dictamos su archivo.

El expediente de queja 20/4686, aún a la espera de recibir el informe solicitado a la Administración Pública requerida, lo tramitamos a instancia de una asociación del núcleo costero de Casarones, perteneciente al municipio de Rubite, Granada, que se quejaba de la acumulación de basuras, restos y enseres que, al parecer desde hace años, se da a la entrada del núcleo, tanto las producidas por los vecinos como las procedentes de cortijos del entorno, y que estaban provocando, nos decían, un problema de salubridad. En este sentido, decía la asociación promotora que estas basuras y restos se recogen con muy poca frecuencia, que su ubicación es muy cercana a viviendas habitadas y que los contenedores están a pleno sol, provocando con ello especialmente en época estival olores desagradables.

Citaba la queja, además, la existencia en ese anejo de Casarones de *"varias fincas particulares que se han convertido en refugio de un gran palomar, una panoplia de fauna salvaje perjudicial para la salud, el nacimiento en dichas fincas de vegetación más la acumulación de basuras, matas secas, cañas etc... pueden provocar diversas zoonosis"*.

Y, nos contaban, que *"A través de la Asociación de Vecinos, toda esta problemática está en conocimiento del Ayuntamiento, son muchos los escritos emitidos en forma adecuada, con sello registro de entrada y la respuesta es siempre la misma, responsabilizar a otras administraciones y no hacerse cargo el Ayuntamiento de sus funciones, siendo uno de los municipios españoles de mayor pago de Impuesto sobre Bienes Inmuebles"*.

La situación de los **puntos limpios** en distintas localidades de Andalucía ha venido motivando varias quejas en la Institución a lo largo del año 2020, consolidando así una materia que preocupa a la ciudadanía.

Como ejemplo cabe citar el expediente de queja 20/5355, que tramitamos cuando se nos remitió queja fundamentada en que *"El servicio de Punto Limpio de Monachil lleva cerrado desde hace 17 meses sin motivo aparente y esta situación está poniendo en riesgo la salubridad de todos los vecinos"*. En el seno



de este expediente nos hemos dirigido en petición de informe al Ayuntamiento de Monachil sin que hasta el momento hayamos recibido respuesta, estando por tanto el expediente abierto a fecha de cierre del presente Informe Anual.

Relacionadas también con la situación de los puntos limpios podemos citar la queja 20/6150 y la queja 20/5738.

El primero de ellos referido al punto limpio del municipio sevillano de La Campana, con motivo de la queja que recibimos exponiendo que *"En las inmediaciones del punto limpio, sito en el recinto ferial, hay escombros, residuos vegetales, electrodomésticos, muebles y basura en general esparcida por la calle. A ello se suma que en el punto limpio (fuera y dentro del recinto) prenden hogueras de vez en cuando y queman residuos plásticos, emitiendo humos negros y de olor espantoso."* El reclamante había denunciado estos hechos en el Ayuntamiento sin obtener respuesta alguna y sin apreciar actuación municipal ante los restos vertidos.

El segundo de los expedientes citados es referido a una instalación que al parecer funciona a modo de punto limpio de la localidad de Torrox, Málaga, y por el que además de al Ayuntamiento, nos hemos dirigido a la Consejería competente en materia medioambiental. En relación con esta instalación el motivo de queja es que *"No existe forma de deshacerse adecuadamente de ciertos residuos como electrodomésticos, muebles, metales, etc. El ayuntamiento tiene un supuesto punto limpio, pero además de estar siempre cerrado, no admite prácticamente ningún material. En efecto no hay punto limpio. No se realiza segregación de residuos otro que los dispuestos para envases"*.

Tras este relato de hechos y con la información que hemos podido recabar en relación con esta instalación, hemos realizado petición de informe a las dos Administraciones referidas con objeto de esclarecer qué tipo de instalación es la que funciona como punto limpio, si tiene tal consideración jurídica y, en su caso, qué medidas se tiene previsto adoptar para dar solución a la problemática denunciada.

Ambos expedientes de queja, tanto el de La Campana como el de Torrox, siguen a fecha de cierre de este Informe Anual pendientes de recibir respuesta por alguna de las Administraciones requeridas, por lo que permanecen en tramitación.

Podemos también citar el expediente de [queja 20/4143](#), en cuyo seno dirigimos petición de informe al Ayuntamiento de Canjáyar, Almería, trasladando la denuncia de una vecina de la localidad planteando la **deficiente situación que presentaba el punto limpio municipal de esa localidad, cuya apariencia, al parecer, sería más de vertedero que de punto limpio**.

En este sentido, la reclamante había presentado en el Ayuntamiento un escrito exponiendo esta situación y ni había tenido respuesta ni tampoco había motivado actuación alguna para mejorar el aspecto que presentaba esta instalación municipal. En dicho escrito, que iba acompañado de una serie de fotografías, se indicaba que *"parece un vertedero"* y se pedían medidas para garantizar la salubridad y el mantenimiento de las instalaciones.

Asimismo, en el escrito de queja que recibimos se exponía que *"se encuentran amontonados todo tipo de residuos sin clasificar ni ordenar, hay lavadoras, frigoríficos, maderas, plásticos, muebles viejos, cristales, baterías de coche, etc., pero todo amontonado sin clasificación y justo al lado de un parque infantil en el que ya se han visto hasta ratas"*. Se denunciaba además el riesgo de incendio que esta situación provocaba.

Tras dirigirnos al Ayuntamiento de Canjáyar, fuimos informados de que la instalación en cuestión no es un punto limpio sino un punto de recogida temporal, debido a que los camiones que van a recoger los enseres no pueden circular por muchas calles del pueblo, por su estrechez; asimismo, se nos informó que desde el Ayuntamiento se emiten bandos informativos explicando el horario de depósito, pero que ello no impide que durante los fines de semana se incumplan las normas de los bandos, dejando restos en las inmediaciones o incluso rompiendo las puertas de acceso al punto de recogida.

Igualmente fuimos informados de que los restos depositados en el punto de recogida son posteriormente llevados a un centro autorizado en la provincia de Granada y que, aunque no se trata de un punto limpio



legalmente establecido, parece que se dispone del consentimiento de los agentes medioambientales y del SEPRONA.

Finalmente, nos comunicaba el Ayuntamiento de Canjáyar que, en todo caso, se había procedido a la limpieza y retirada de escombros, verificado por los agentes del SEPRONA, y que se estaba estudiando la posibilidad de colocar una cámara de vigilancia para poder identificar personas y vehículos que no cumplieran el horario y requisitos exigidos.

Remitimos el informe del Ayuntamiento a la reclamante para que presentara alegaciones, si bien, tras recibirlas y valorarlas, dimos por terminada nuestra intervención en el asunto habida cuenta que se había solventado en lo esencial el problema planteado.

Finalmente en lo que afecta a puntos limpios podemos traer a colación el expediente de queja 20/5752, que pone de relieve una problemática ciertamente compleja en la gestión de este tipo de instalaciones en muchas localidades.

En esta ocasión el punto limpio en cuestión es el situado en el Polígono Guadalquivir de la ciudad de Córdoba, gestionado por tanto por la empresa municipal SADECO, respecto del que una persona residente en la zona denunciaba que desde hace años *"Venimos sufriendo el hacinamiento de enseres (frigoríficos, televisores, ordenadores, cristales, mobiliario con objetos punzantes... etc, etc). en los contenedores de basura, situados en las calles adyacentes a este Ecoparque (Libertador Carrera y O' Higgins y Calle Libertador Agustín de Iturbide) que tanto los usuarios como los responsables del Ecoparque entregan en la misma puerta principal a los chatarreros que se sitúan en la puerta principal del mismo, siendo desguazados en el acerado público, y no solo, no reciclados nuevamente en el punto verde, sino abandonados en el mismo acerado público y/o arrastrados a los contenedores de basura ordinaria, provocando desechos de distinta peligrosidad y contaminación."*

También denunciaba el reclamante que *"todo ocurre bajo la irresponsabilidad de la Empresa Sadeco haciendo oídos sordos a la multitud de quejas interpuestas, junto a la permisividad de la persona responsable en el turno de trabajo que se presente, que permite que el material que portan los usuarios para su reciclado, sea entregado a estas personas en las afueras del recinto, así como dejar sacar y esconder material dentro de las dependencias del Punto Verde. Nadie, absolutamente nadie pone remedio a este asunto"*.

La persona promotora del expediente nos aportaba una serie de fotografías ilustrativas de los hechos expuestos, en las que podían verse tirados en las calles en el entorno de los contenedores, desde frigoríficos, congeladores, cajas, maderas, bañeras, televisores, sillas, sofás, sillones, colchones, y en algún caso en la misma entrada del punto limpio, con alguna fotografía donde se veía que la entrega se producía en dicha entrada a personas presuntamente ajenas a la instalación.

Entendimos, con ello, que **la degradación del entorno de este punto limpio parecía indudable** a tenor de estas fotografías, y de la queja se desprendía que desde SADECO no parecía afrontarse decididamente las denuncias formulada por esta situación, frente a la cual quizás debía contarse con la colaboración durante un tiempo de la policía local, que pudiera disuadir de este tipo de comportamientos con su presencia en la zona en el entorno del punto limpio.

Admitida a trámite la queja, consta emitido en la misma un informe de SADECO en el que únicamente se reconoce que *"En ocasiones suceden situaciones en el exterior del recinto, que son difíciles de controlar, y por ello se da traslado a la autoridad competente. Por otro lado, la limpieza y recogida de restos junto a los grupos de contenedores se realiza diariamente"*.

Dado que nos ha parecido insuficiente esta explicación, hemos solicitado un segundo informe en el que decimos a SADECO que los hechos, lejos de ser ocasionales, como se indica en su respuesta, parece que son más frecuentes de lo que pareciera, incluso diarios.

Por ello, hemos insistido en preguntar nuevamente sobre las medidas que se vayan a tomar para, en la medida de lo posible dar solución a este problema o, al menos, **reducir su impacto en el entorno** y en el cometido de la instalación de punto limpio objeto de la queja, como por ejemplo pudieran ser reforzar los



trabajos de limpieza y recogida viaria de enseres, rogando en todo caso se valore la conveniencia de contar con medidas policiales disuasorias de prácticas contrarias a la Ordenanza de aplicación y a la normativa de residuos.

A esta segunda petición de informe no hemos tenido respuesta aún, por lo que el expediente sigue en tramitación a fecha de cierre del presente Informe Anual.

En este apartado puede también citarse el expediente de **queja 20/7138**, que tramitamos de oficio tras conocer por los medios de comunicación que diversos **restos de residuos y basuras** habían vuelto a aparecer en la desembocadura del río Andarax, en Almería, la cual había sido debidamente acondicionada y limpiada por la Junta de Andalucía en una actuación de más de medio año con una inversión superior al millón de euros.

Tales residuos, según la noticia que conocimos, eran de todo tipo, generando una imagen impúdica de escombros y restos diversos que daban al traste con siete meses de trabajo en ejecución del denominado "Plan Restaura", desde octubre de 2019, con el que se había limpiado la desembocadura del río Andarax, ofreciendo una imagen de limpieza que hacía años no se veía en la zona.

Nos dirigimos en petición de informe tanto al Ayuntamiento de Almería como a la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible, si bien, a fecha de cierre de este Informe Anual, no hemos recibido respuesta de ninguna de ambas Administraciones.

Tramitamos también de oficio el expediente de **queja 20/8695**, cuando conocimos la denuncia pública de un grupo ecologista en medios de comunicación, sobre la transformación en un vertedero de la zona forestal conocida como "Rancho Linares" en el término municipal de El Puerto de Santa María, Cádiz, tras el vertido de grandes cantidades de escombros procedentes de la construcción y posteriormente de todo tipo por parte de ciudadanos incívicos.

Se denunciaba que tras el **vertido de grandes cantidades de escombros** en dicha zona, ciudadanos incívicos estaban aprovechando para el vertido de residuos y basuras de todo tipo (colchones, muebles, restos de poda, cristales, neumáticos, puertas, hierros, etc.), por lo que se había solicitado al Ayuntamiento de El Puerto de Santa María que adoptara un plan de vigilancia, control y limpieza de los vertederos ilegales de la localidad.

Al parecer, estos hechos también habían sido denunciados a la Delegación Territorial en Cádiz de la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible, así como al Ayuntamiento, sin que se hubiera limpiado la zona. Por ello, hemos incoado de oficio este expediente y nos hemos dirigido en petición de informe tanto al Ayuntamiento como a la Consejería, sin que a fecha de cierre del presente Informe Anual hayamos recibido respuesta de ninguno de ambos organismos.

Finalmente, podemos también citar el expediente iniciado de oficio en la **queja 20/8696**, que igualmente tramitamos cuando conocimos por medios de comunicación otra denuncia pública de una asociación ecologista por la **existencia de tubos de amianto, presuntamente abandonados**, en una zona del Parque Natural Bahía de Cádiz, cuya retirada inmediata se había solicitado a la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible.

Al parecer, usuarios del parque natural habían advertido a la organización de la presencia de estos restos, concretamente tubos, en la zona próxima al "Meadero de la Reina", en término municipal de Puerto Real, Cádiz. Tales tubos procederían supuestamente de alguna obra del entorno, por lo que se pedía una investigación para determinar el origen de los residuos y poder sancionar su vertido.

Incoada de oficio la actuación, nos hemos dirigido en petición de informe a la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible, si bien a fecha de cierre del presente Informe Anual no hemos recibido respuesta.

1.13.2.1.6. Aguas

En materia de aguas tramitamos el expediente de queja 20/7168, a instancia de un grupo político municipal de Níjar, Almería, que nos trasladaba que a lo largo de la conocida como Rambla Artal de esa



localidad, que cruza el término municipal de norte a sur, se estarían “produciendo diferentes **vertidos incontrolados de aguas fecales sin depurar**, procedentes de la tubería de saneamiento que transporta dichos residuos desde las pedanías de Níjar (...) hasta la estación depuradora situada en la pedanía de El Viso”.

Tales vertidos, según constaba en el escrito de queja, estarían produciéndose desde hacía más de un año, concretamente desde el 13 de septiembre de 2019, con motivo de los daños producidos en las tuberías por las lluvias torrenciales del fenómeno meteorológico denominado “DANA”, “sin que hasta la fecha se hayan solucionado las deficiencias, lo que supone, sin ningún género de dudas, una contaminación de los acuíferos de la zona, además del peligro para la salud pública”.

Precisamente por ello habían presentado una denuncia por posible daño medioambiental ante el SEPRONA de la Guardia Civil, con fecha 24 de septiembre de 2020, así como una solicitud de intervención ante la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible, en fecha 2 de octubre de 2020.

A propósito de estos vertidos, también se hacía constar en el escrito expositivo de la queja, que los hechos podrían constituir irregularidad en lo que afecta al tratamiento tributario, “dado que en el recibo del agua y saneamiento, que la empresa gestora del servicio (Emanagua empresa Mixta Municipal de Aguas de Níjar, S.A.) emite a todos y cada uno de los ciudadanos nijareños con carácter periódico, se detalla el concepto de liquidación por prestación del servicio público de tratamiento y depuración de aguas residuales, cuando es el del todo evidente, que no está prestando”.

Valorado este asunto y, en especial, las consecuencias medioambientales y sanitarias que podrían estar causando en aquellos momentos esos vertidos de aguas fecales sin depurar, decidimos intervenir, sin perjuicio de la tramitación que siguiera, en su caso, la denuncia interpuesta ante el SEPRONA, cuyo contenido y trámites subsiguientes excluíamos expresamente de nuestra intervención en cumplimiento de nuestra Ley reguladora.

Es decir, nuestra actuación se limitaría a una cuestión, la relativa a las actuaciones que el Ayuntamiento de Níjar hubiera seguido para **comprobar y, en su caso, dar solución, aunque fuera provisional, a la rotura de las tuberías que conducen las aguas fecales** de las pedanías a la estación depuradora, y que estaría produciendo vertidos sin depurar en la denominada Rambla Artal.

Por ello nos dirigimos tanto al Ayuntamiento de Níjar, como a la Empresa Mixta Municipal de Aguas de Níjar, S.A. (EMANAGUA), en petición de informe, que a fecha de cierre de este Informe Anual no hemos recibido, interesando conocer especialmente las medidas a adoptar, en su caso, aunque sean provisionales, para dar solución a este problema de vertidos sin depurar.

En materia de aguas también podemos citar el expediente de **queja 20/8694**, que tramitamos de oficio tras conocer por los medios de comunicación que en el núcleo costero de Matalascañas, perteneciente al municipio onubense de Almonte, **cada vez que hay un episodio de fuertes lluvias, se desbordan las alcantarillas** del paseo marítimo vertiendo aguas fecales y restos diversos hacia la calle, impregnando todo el entorno de un fuerte hedor y dándole un aspecto desolador.

Así, se indicaba en noticias que conocimos que aunque el Ayuntamiento de Almonte ya había limpiado la zona tras las últimas lluvias fuertes, se trataría de un problema, según indicaba un vecino que acontece regularmente y cada vez que llueve con algo de intensidad, produciéndose el desborde de las alcantarillas y dejando el paseo lleno de heces. También se apuntaba en las noticias que el aliviadero de las aguas fecales conduciría directamente a la playa.

Por su parte, desde el Ayuntamiento de Almonte, al parecer, habrían explicado que la llegada del aliviadero a la playa sería lo normal en un núcleo como Matalascañas, detallando el Concejal de Playas que es obligatorio que “cada ciertos metros el sistema de saneamiento de aguas tenga un aliviadero para que, cuando llueve mucho y las tuberías no pueden aceptar más caudal de agua, salga por ahí el exceso de agua pluvial, que es lo que arrastra las aguas negras que provocan el mal olor”.



Es decir, que se consideraría normal sufrir estas incidencias por las circunstancias del núcleo de Matalascañas, por la pendiente del suelo, algo con lo que no se mostraban de acuerdo los vecinos de la zona, que consideraban que se debería adoptar alguna solución, entre ellas la de construir una depuradora, “*un proyecto pendiente desde hace años en Matalascañas*”, aunque a juicio del concejal esta medida, en la que ya estarían trabajando, no daría solución a este problema del desborde de aguas fecales.

Ante la resignación que parecía desprenderse de fuentes municipales frente a este problema, decidimos incoar de oficio expediente al entender que no puede obviarse la búsqueda de posibles soluciones, como podrían ser el desdoble de la red de alcantarillado y evacuación, o la construcción de un tanque de tormentas que permita regular los caudales de lluvia y aliviar la capacidad de las redes municipales.

Por ello, nos dirigimos en petición de informe al Ayuntamiento de Almonte, interesando una valoración del problema expuesto y de sus posibles soluciones más allá de lo que ya manifestado en la prensa por el concejal de Playas, rogando se tuvieran en cuenta las soluciones posibles apuntadas u otras que técnicamente fueran viables para evitar, o reducir en todo lo posible, esta problemática. Sin embargo, a fecha de cierre del presente Informe Anual aún no hemos recibido la respuesta del Ayuntamiento de Almonte, por lo que el expediente sigue abierto.

1.13.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

1.13.3.1. Actuaciones de oficio

Lo que se refiere a las actuaciones de oficio iniciadas en 2020, a continuación se relacionan las mismas:

- Queja 20/5143, dirigida a la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible, para contribuir desde esta Institución a una rápida intervención por parte de la Consejería competente para la **protección y conservación de la encina más antigua y de mayor tamaño de Andalucía**, denominada “La Peana”, con una antigüedad estimada de mas de 1.300 años de vida y sita en La Loma del Serón (Serón, Almería), que se encuentra en serio peligro por una gran grieta abierta en su tronco y principales ramas.

- Queja 20/7138, dirigida a la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible y al Ayuntamiento de Almería, para contribuir desde esta Institución a una rápida intervención por parte de las administraciones competentes para evitar que vuelvan a **depositarse nuevamente en la desembocadura del río Andarax diversos restos de residuos** y basuras, protegiendo el lugar, su entorno y poniendo en valor la gran inversión realizada en dicho entorno.

- Queja 20/8694, dirigida al Ayuntamiento de Almonte, para conocer las soluciones posibles que técnicamente sean viables para evitar, o reducir en todo lo posible, que cada vez que hay un episodio de fuertes lluvias **se desbordan las alcantarillas del paseo marítimo de Matalascañas**, vertiendo aguas fecales y restos diversos hacia la calle.

- Queja 20/8695, dirigida a la Delegación Territorial en Cádiz de la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible y al Ayuntamiento de El Puerto de Santa María (Cádiz), por la presencia de grandes cantidades de escombros y restos que dan apariencia de **vertedero descontrolado**, en la zona forestal conocida como Rancho Linares, en el El Puerto de Santa María.

- Queja 20/8696, dirigida a la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible, a fin de que se esclarezca la aparición de **restos de amianto en una zona del Parque Natural Bahía de Cádiz**, se averigüe la procedencia de los mismos y se impulse su retirada, y si procede que se incoe procedimiento sancionador.

1.13.3.2. Resoluciones no aceptadas

A continuación se destacan las resoluciones dictadas por el Defensor que no han obtenido una respuesta colaboradora de las Administraciones Públicas a tenor del artículo 29.1 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz:



- Resolución relativa a la falta de ejecución de orden de clausura de diversas instalaciones de un club deportivo que carecían de licencia de apertura, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Sevilla en el curso de la queja 15/1614.
- Resolución relativa a la discrepancia de los vecinos con la ubicación en su misma calle de una antena de telefonía móvil que podría incurrir en incumplimiento de la normativa, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Medina Sidonia (Cádiz) en el curso de la queja 15/5277.
- Resolución relativa a los ruidos procedentes de un establecimiento hostelero situado en los bajos de la vivienda en la que residía la persona promotora de la queja, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Mijas (Málaga) en el curso de la queja 15/5534.
- Resolución relativa a la incidencia acústica que provocaba la ubicación provisional de la Feria de Tomares en las viviendas colindantes, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Tomares (Sevilla) en el curso de la queja 16/4951.
- Resolución relativa a las molestias por olores que generaba la deficiente salida de humos de un bar, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Pilas (Sevilla) en el curso de la queja 16/5140.
- Resolución relativa a las molestias que padecía la persona promotora de la queja por la reubicación de unos contenedores de residuos en la fachada de su vivienda, dirigida al Ayuntamiento de Sanlúcar de Barrameda (Cádiz) en el curso de la queja 17/3190.
- Resolución relativa a la falta de respuesta del ayuntamiento a la solicitud de responsabilidad patrimonial por una caída en la vía pública, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Estepa (Sevilla) en el curso de la queja 17/5616.
- Resolución relativa a la falta de respuesta del ayuntamiento al escrito presentado por una asociación protectora de animales para solicitar que le faciliten día y hora para la vista de unos expedientes de autorización de Romería, dirigida al Ayuntamiento de Villanueva del Río y Minas (Sevilla) en el curso de la queja 18/0187.
- Resolución relativa a la falta de respuesta del ayuntamiento al escrito presentado por una asociación protectora de animales para solicitar acceso al expediente de autorización de las romerías celebradas, dirigida al Ayuntamiento de Villanueva del Río y Minas (Sevilla) en el curso de la queja 18/0436.
 - Resolución relativa a la falta de respuesta del ayuntamiento a los escritos presentados en los que solicitaba diversa documentación sobre las actividades desarrolladas en un establecimiento hostelero, dirigida al Ayuntamiento de Sevilla en el curso de la queja 18/0600.
 - Resolución relativa a las molestias por ruidos provenientes del toque de las campanas del reloj de una iglesia, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Bormujos (Sevilla) en el curso de la queja 18/7299.

Destacamos también las resoluciones dictadas por el Defensor del Pueblo Andaluz que, aunque tuvieron respuesta por parte de los organismos a los que nos dirigimos, no fueron aceptadas por estos:

- Resolución relativa al incumplimiento de la orden de clausura de un bar con música, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Sevilla en el curso de la queja 16/2280.
- Resolución relativa a las molestias por fuertes olores y presencia de insectos generada por núcleo animal en un corral de un inmueble colindante a una vivienda, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Trevélez (Granada) en el curso de la queja 17/0469.
- Resolución relativa a los ruidos generados por el desarrollo de actividades deportivas en dos instalaciones situadas en un complejo residencial, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Sevilla en el curso de la queja 17/2325.



Este tema en otras materias

Balance del Defensor

2. Principales indicadores

2.3. Políticas territoriales

En un segundo bloque de actuaciones, las relacionadas con las **Políticas Territoriales** ocupan un 11% de nuestra gestión cotidiana. De estas, las que tienen que ver con la **sostenibilidad y el medio ambiente** representan casi la mitad, un 46% de las mismas.

“Durante el confinamiento se ha reducido de forma muy notable la contaminación en todas las zonas de nuestra Comunidad autónoma”

Eso, aún cuando las quejas ambientales han bajado con respecto a años anteriores, la única materia en la que han bajado. Una de las paradojas que nos ha deparado la pandemia y, en particular, el confinamiento obligado de la población, es que **ha sido tan dañino para la economía como beneficioso para el medio ambiente**. Parece evidente la incidencia directa y perniciosa de la actividad humana en la naturaleza. Ha bastado con que los seres humanos detuviéramos por un tiempo, o cuando menos ralentizáramos, nuestra actividad cotidiana, para que los diferentes parámetros que miden la calidad ambiental de nuestras ciudades y pueblos experimentasen una notoria mejoría.

Las habituales y numerosas quejas por problemas de contaminación acústica, ya fuesen por los ruidos de bares y establecimientos hosteleros o de ocio, por la celebración de fiestas, verbenas y botellones o por la maquinaria de instalaciones industriales o comerciales, sencillamente desaparecieron o se redujeron al mínimo, siendo curiosamente sustituidas por

un aumento de quejas motivadas por ruidos de carácter vecinal procedentes de aparatos de televisión, reproductores de música, voces, movimientos de muebles, etcétera.

Durante el confinamiento se ha reducido de forma muy notable la contaminación en todas las zonas de nuestra Comunidad autónoma. Y no solo la contaminación atmosférica, sino también, y de forma muy destacada, la contaminación acústica. En nuestras ciudades ha sido posible contemplar un cielo que parecía más azul de lo habitual, a la vez que se escuchaba el sonido de los pájaros, y todo ello en calles donde normalmente no se percibe otra cosa que la contaminación y el ruido del tráfico.

...

3. Retos ante la COVID-19

3.4. Todo está cerrado. Hacia una administración humanizada e inclusiva en su digitalización

...

Por último, un reto global. **Impulsar nuevas formas de resolución de conflictos, como la mediación** (reto 13). Sin abundar, ya que profundizaremos en el siguiente capítulo de este Informe Anual. Parece evidente que la sociedad actual exige unas Administraciones Públicas que adopten e incorporen **nuevas fórmulas de solución de los conflictos naturales** con la ciudadanía; mecanismos como la mediación, la facilitación, la intermediación, la gestión de conflictos, etc.

Las experiencias extraídas de la mediación intrajudicial y extrajudicial, en todos los órdenes del Derecho demuestran que existe una oportunidad para **otorgar a estos mecanismos un lugar relevante para la gestión de los problemas sociales**.



El reto está en reforzar las instituciones, incorporando estos enfoques en la acción política y formando a personas con competencias adecuadas para gestionar conflictos de manera eficaz.

En definitiva, el contenido de este Balance clarifica nuestro trabajo y compromiso de presente y futuro, haciendo frente a los nuevos retos que nos demanda la ciudadanía para los próximos años. Y refleja, además, la apuesta de esta Defensoría por lograr la superación de la pandemia que nos invade, la toma de conciencia de las enseñanzas que se han puesto al descubierto tan dolorosamente y la ansiada paz, igualdad real y convivencia de la ciudadanía andaluza en igualdad y disfrute de los derechos.

1.3. Dependencia y Servicios sociales

1.3.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.3.2.4. Personas mayores

1.3.2.4.1. Mayores en otras materias

1.3.2.4.1.2. Medio Ambiente

En materia de medio ambiente se reciben con frecuencia quejas en las que se denuncian las **molestias provocadas por algún establecimiento de hostelería** ubicado en las proximidades del hogar familiar. Estas molestias pueden resultar especialmente graves cuando los afectados son personas mayores.

Tal fue el caso planteado en la queja 20/0478, en la que un vecino de Huelva nos denunciaba las molestias originadas en un bar próximo a su vivienda, que disponía de un importante número de veladores, consistentes en "mesas y bancos de gran tamaño y peso, fabricados a base de madera y metal. Material que retira, para guardarlo en el local propio, habitualmente en hora cercana a las 24, y en los fines de semana sobre la 1 o las 2".

Añadía el promotor de la queja que el número de veladores instalados era superior al permitido por lo que el Ayuntamiento habría incoado un procedimiento sancionador. El principal problema, según nos decía "es que la retirada de mesas y bancos de gran tamaño y peso, a tales horas de la noche, se lleva a cabo -aparte de excedida la hora de cierre-, sin el menor cuidado por parte de los empleados; lo que provoca ruidos insoportables en vecinos como el firmante".

A este respecto, nos indicaba que tanto él como su esposa eran personas mayores aquejadas de diversas enfermedades. Sus reclamaciones al Ayuntamiento habían sido numerosas pero no habían dado resultado.

Recibido del Ayuntamiento de Huelva el informe solicitado, en él se nos daba cuenta de las actuaciones que habían llevado a cabo a resultas de las reclamaciones presentadas por el promotor para el control del ruido provocado por el material de los veladores del bar que estaba frente a su vivienda. Asimismo, se nos ofrecían las oportunas explicaciones por las que se estimaba que no se sobrepasaban los límites máximos acústicos establecidos en la normativa, teniendo en cuenta asimismo la presencia de otros establecimientos hosteleros en la zona.

A la vista del informe recibido, entendimos que no procedían más actuaciones por nuestra parte por lo que dimos por terminada nuestra intervención en este asunto y archivamos la queja.

En la queja 20/0596, una jubilada de 74 años y enferma, nos denunciaba las molestias que le generaban los múltiples locales de ocio instalados en la calle donde residía en Sanlúcar de Barrameda. Unas molestias denunciadas en innumerables ocasiones al Ayuntamiento sin que se pusieran remedio a las mismas.

En uno de los escritos remitidos al Ayuntamiento describía su situación en los siguientes términos:

"... como reiteración de mi denuncia de la situación ilegal que se mantiene repetidamente en el tiempo, en esta calle, en lo que respecta a la superación máxima de los niveles de ruido humanamente tolerables, lo que incluye además la circunstancia de que los locales abiertos al público no tienen licencia alguna para emitir música y a pesar de ello incumplen descarada y reiteradamente dicha norma; ausencia total de respeto de los horarios de cierre de los locales de copas de dicha calle, sobre todo en época estival; invasión del espacio público ciudadano por medio de todo tipo de sillas, mesas, taburetes, propiedad de dichos bares de tal



modo que impide a la ciudadanía circular libremente y sin obstáculos por dicha calle; publicidad de venta de alcohol en cartelería en la fachada de estos establecimientos, estando esta actividad prohibida; violación constante del derecho de esta particular a que se respeten los derechos de vado que paga religiosamente a este Ayuntamiento, que le concedió dichos derechos antes de la peatonalización y ocupación posterior de los bares”

Tras admitir a trámite la queja y solicitar informe al Ayuntamiento de Sanlúcar de Barrameda sobre los hechos denunciados seguimos a la espera de recibir una respuesta del Consistorio que ya hemos reclamado en dos ocasiones, infructuosamente.

En cuanto a la queja 20/1500, se denunciaba en la misma la problemática de ruidos, humos y olores de cocina que sufría la promotora en su domicilio por la actividad de un bar que había bajo el mismo. Decía el escrito de queja que este bar “vende todo tipo de tapas que consisten mayormente en fritos variados y con numerosos veladores, siendo muy molesto el ruido causado por la clientela de los mismos y los malos olores que llegan a mi vivienda”. Añadía que habían denunciado en la policía local esta situación y que “nos han comentado en la Policía que por lo visto el bar no tiene licencia de veladores ni de cocina, tampoco tiene extracción de humos necesaria en estos casos”.

Explicaba la interesada que en su piso vivía también su padre, con 87 años y muchos problemas de salud, que se veían agravados por la situación soportada, ya que “no se puede ni asomar a la terraza con esos olores, no oye bien el televisor con los ruidos y encima cuando se asoma al balcón lo insultan porque saben que hemos denunciado. Mi marido está de baja por depresión desde hace un año y está empeorando por este problema, a mi también me han diagnosticado de ansiedad debido al tema del bar”.

Solicitado informe al Ayuntamiento de Sevilla aún no hemos recibido el mismo, aunque hemos podido conocer por la interesada que el establecimiento está en estos momentos cerrado.

Otras cuestión que suscita con cierta frecuencia la llegada de quejas en materia de medio ambiente es la relacionada con los **contenedores de residuos**, cuya ubicación despierta muchas veces la protesta de quienes viven en las proximidades del lugar elegido por las molestias que generan en forma de ruidos, olores y suciedades. Una molestias que se acrecientan cuando quienes las padecen son personas mayores.

El caso planteado en la queja 20/2004, sin embargo, presentaba la particularidad de que el motivo de su presentación era, en realidad, el problema ocasionado a un grupo de vecinos mayores de edad por la decisión del Ayuntamiento de desplazar el contenedor existente en las proximidades de sus viviendas a un lugar alejado, al que les resultaba difícil llegar por la distancia y las pendientes que debían superar.

Exponían su problema así: “La retirada de dicho contenedor en verano del 2019, convierte el ir a tirar la basura en una odisea, la distancia al contenedor más próximo es superior a 200 metros, pero la distancia se ve aumentada por las sucesivas cuestas con grandes pendientes, que tenemos que sortear”.

Las promotoras de la queja manifestaban haber pedido explicaciones al Ayuntamiento por el traslado sin recibir respuesta.

Por nuestra parte nos dirigimos al Ayuntamiento indicándoles que la queja introducía un matiz diferenciador respecto de otras quejas por el mismo problema: la edad y estado físico de las personas que residían en la zona donde se ubicaba anteriormente el contenedor y el hecho de que la orografía, con sucesivas cuestas y pendientes, dificultaba si cabe aún más el depósito en el contenedor. De ahí, señalamos al Ayuntamiento “que si pudiera pensarse que 200 metros quizás es una distancia prudencial y razonable en condiciones de normalidad, es posible que sea un gran problema si quien ha de desplazarse tiene sus facultades físicas mermadas y ha de subir o bajar una cuesta”.

Ante tales circunstancias, y como quiera que según nos decían las interesadas, no se les había respondido al escrito presentado, requerimos del Ayuntamiento que nos informase de los motivos por los que en el verano del 2019 procedió a reubicar en otro lugar, alejado a 200 metros y tras una cuesta, el contenedor, y, asimismo, le pedimos que nos informase si era posible devolver el contenedor a aquel lugar originario pues, según los vecinos, se trataba de un espacio alejado de las viviendas más cercanas y suficientemente aislado como para no generar incidencia ambiental en forma sobre todo de impacto visual, olores y salubridad, o bien a otro lugar alternativo, aunque fuera rotatorio.



Recibido del Ayuntamiento el informe, en el mismo se exponían las razones por las que se había tenido que fijar una nueva ubicación para ese contenedor, al parecer, debido a que estaba situado en un espacio privado donde se daban ciertos problemas de salubridad e higiene, así como para facilitar las labores de recogida. Asimismo, se nos indicaba que el lugar elegido para ubicar el contenedor no generaba estos problemas y, según afirmaban, estaba situado a una distancia prudente de los vecinos más cercanos.

En vista de estas explicaciones, consideramos que no estaban justificadas más actuaciones por nuestra parte en este asunto, por lo que dimos por terminada nuestra intervención en el mismo y procedimos a su archivo.

1.3.2.5. Discapacidad

1.3.2.5.2. La discapacidad en otras materias

1.3.2.5.2.5. Medio ambiente

Únicamente destacamos en este apartado la queja 20/1084, en la que se planteaba la disconformidad con la ubicación decidida por el ayuntamiento para la colocación de varios contenedores de basura que consideraba que perjudicaban a varias personas mayores que vivían en las proximidades y tenían un alto grado de dependencia. Por este motivo solicitaba que el Ayuntamiento procediera a un cambio de ubicación de los contenedores.

Trasladado el problema al Ayuntamiento por el mismo se nos informó que se había iniciado un proceso de negociación con los vecinos de la zona para encontrar una ubicación consensuada para los contenedores. Esta respuesta propició que archiváramos el expediente al considerar que el asunto se encontraba en vías de ser solucionado.

1.4. Educación

1.4.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite: Enseñanzas no universitarias

1.4.2.7. Otras cuestiones en materia educativa

...

Otro 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 discuten y 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 la presente 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 (queja 20/0481).

1.9. Movilidad y Accesibilidad

1.9.1. Introducción

...

En materia de **ordenación del tráfico** se han planteado cuestiones muy diversas, entre las que adquieren cierto protagonismo las relativas a la peligrosidad de las vías públicas por deficiencias en la señalización viaria, reclamando su mejora o corrección, aparcamientos indebidos o la demanda de implantación de medidas de calmado del tráfico como badenes reductores, pasos de cebra, rotondas y semáforos, de forma que se reduzca la velocidad de los vehículos que transitan por determinadas zonas originando contaminación, accidentes y ruido.

...

1.10. Personas migrantes

1.10.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.10.2.2. La realidad de los asentamientos de personas temporeras extranjeras en Andalucía

Los núcleos chabolistas en las provincias de Almería y Huelva, vinculados al auge de la agricultura intensiva, se han cronificado formando parte del paisaje de determinadas comarcas que no han encontrado una solución a la situación de una población joven que es necesaria para sacar adelante las cosechas. Conforme **los datos** que aporta la Consejería de Salud y Familias en la Guía para la Prevención y Protección de la Covid-19 en las explotaciones agrícolas andaluzas, los cultivos como los frutos rojos o las hortalizas, con más de una cosecha en cada temporada, ocupan durante muchos meses al año a estos trabajadores, cuestión que les obliga a permanecer en la zona durante todo el año, buscando en los meses de descanso otra alternativa laboral en otras zonas andaluzas, como es el caso de la aceituna.

La ausencia de oferta residencial en los pueblos y ciudades de referencia, sin que se creen otras alternativas habitacionales para dar cobertura a esta demanda, favorece que estos migrantes se asienten en las infraviviendas disponibles como los asentamientos de chabolas, existiendo un mercado para esta demanda.

La preocupación del Defensor del Pueblo Andaluz por la situación en la que se ven obligados a vivir sus ocupantes, ha motivado la apertura de expedientes de queja, tanto de oficio como a instancia de parte, e incluso la elaboración de informes especiales en años anteriores, en los que se abordaba esta compleja realidad. Así en los informes especiales sobre **"El alojamiento y la vivienda de los trabajadores migrantes en el poniente almeriense y campos de Níjar"** y en **"El alojamiento y la vivienda de los trabajadores migrantes en la provincia de Huelva"**, se analiza la precariedad residencial de las personas temporeras en los asentamientos, incluyendo en ambos informes una serie de recomendaciones y sugerencias referidas a las medidas que se deben de adoptar para solucionar el problema descrito.

Si bien, la mayoría de los migrantes que residen en estos entornos llegaron a nuestro país de forma irregular y tras agotar los plazos de atención en los programas de ayuda humanitaria y sin vías de regularización



administrativa, se ven obligados a permanecer en estas condiciones, accediendo en muchos casos, a jornales en invernaderos y cultivos cercanos a los asentamientos sin ninguna cobertura legal, también lo es que residen otras personas que con autorización de trabajo optan por este tipo de alojamiento con la finalidad de enviar el máximo dinero posible a su país de origen o ahorrar para poder trasladarse a otra vivienda en los núcleos urbanos.

Una situación que en el contexto de las medidas para frenar los efectos de la Covid-19 entre la población, **visibilizaron la importancia de una mano de obra indispensable** para la recogida de las cosechas sin que se garantizara la correcta cobertura de sus necesidades básicas ni se velara por su seguridad sanitaria.

Las condiciones de estos asentamientos, la falta de suministros, la acumulación de residuos y el material altamente inflamable con el que se construyen las chabolas, provocan siniestros como es el caso de los incendios, recurrentes desde hace años en esos asentamientos y que también tuvieron lugar en 2020.

...

1.14. Urbanismo y Ordenación del Territorio

1.14.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.14.2.1. Urbanismo

1.14.2.1.2. Disciplina urbanística

...

Relacionado con la cuestión de fondo planteada en la queja anterior hemos de recalcar la constante **preocupación de esta Defensoría por la persistencia de agresiones al suelo no urbanizable de nuestra comunidad** y la ausencia de una respuesta adecuada de los poderes públicos para preservar la disciplina urbanística y defender los valores medioambientales de nuestras zonas rurales, por lo que en 2019 iniciamos de oficio la **queja 19/4486** y de ello dimos cuenta en el Informe Anual correspondiente a ese ejercicio, con la pretensión de que las diputaciones provinciales presten su máxima colaboración y asistencia técnica a los pequeños municipios de nuestra Comunidad Autónoma de forma que éstos dispongan de los recursos adecuados para garantizar la protección y defensa de su suelo no urbanizable.

Damos cuenta ahora del resultado de nuestras actuaciones en este expediente durante 2020, en el que tras la recepción y valoración de las respuestas de las ocho diputaciones provinciales hemos formulado a las mismas y a la Viceconsejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio **Resolución** con una serie de Recomendaciones, entre las que se encuentran las de que por parte de las diputaciones provinciales se organice un Servicio o Sección Especifico suficientemente dotado para prestar asistencia, asesoramiento y apoyo en materia de disciplina urbanística a los pequeños municipios y, más concretamente, en la instrucción, resolución y ejecución de los procedimientos de restauración de la legalidad urbanística que, por estas graves infracciones, deban instruirse, debiendo aprobar para ello, llegado el caso, una norma provincial que regule los términos y requisitos de asistencia y las formas de financiación, o mediante la suscripción de los correspondientes **convenios de colaboración**.

Esta Resolución la hemos hecho extensiva a la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio, para que, a su vez, los Servicios de Inspección Urbanística de la Comunidad Autónoma articulen una colaboración, coordinación y cooperación efectiva con las Diputaciones Provinciales a los efectos de la preservación del suelo no urbanizable en los pequeños municipios que se ven afectados por este tipo de infracciones urbanísticas y ambientales.

A fecha de cierre de este Informe Anual, estamos a la espera de la preceptiva respuesta de todos los organismos a los que hemos dirigido las referidas resoluciones.

...

1.14.2.1.4. Responsabilidad patrimonial y silencio en materia urbanística

...



También se resolvió favorablemente la **queja 19/3779** formulada ante el perjuicio que la tala de árboles había ocasionado a 20 viviendas. Parece ser que hacía unos seis años hubo una tala masiva de eucaliptos en terrenos adyacentes a una barriada, pertenecientes a la administración pública; desde entonces habían comenzado a haber movimientos de tierra, con hundimiento de calle, rotura de viviendas, etcétera.

Crearon un grupo de personas afectadas para poder hacer más fuerza, pero después de varios meses tenían el presentimiento de que se estaban riendo de ellos. Había familias que estaban viviendo con el peligro de que se les cayera el muro de contención; la administración tan solo había librado unos 20.000 euros para hacer un lavado de cara a la calle y ellos tenían que buscarse la vida para arreglar sus casas. Creían que no se les estaba atendiendo correctamente y les gustaría que todo se pudiera arreglar antes de que empezaran las lluvias.

Admitida la queja a trámite, solicitamos del Ayuntamiento de El Bosque la emisión de un informe. De la respuesta emitida se desprendía que el Ayuntamiento, con la ayuda técnica de la Diputación Provincial de Cádiz, estaba adoptando diversas medidas para afrontar el grave problema de deslizamiento de terrenos que afectaba a las viviendas, encontrándose pendiente, como última actuación, de la conclusión de un estudio geotécnico prevista para comienzos de 2020, que permitiría determinar las causas de los desprendimientos y fisuras de las viviendas y las medidas a tomar.

Tras varias actuaciones más por nuestra parte, de la respuesta emitida se desprendía que se había considerado pertinente financiar el coste de la redacción del proyecto con cargo a los recursos propios municipales, y por la Diputación Provincial de Cádiz se había establecido la posibilidad de ejecutar las actuaciones en distintas fases, a fin de racionalizar el coste.

No obstante, se indicaba que, dado el estado de alarma, estas actuaciones se encontraban paralizadas pero se añadía que, tan pronto como se produjera la pérdida de vigencia del estado de alarma, se reanudarían con la mayor celeridad posible.

Así las cosas, entendimos que el Ayuntamiento venía haciendo cuantas gestiones se encontraban en su mano para afrontar el grave problema que les afectaba y que, dentro de la complejidad y difíciles gestiones que conllevaba, se estaban impulsando actuaciones efectivas para su definitiva solución por más que la misma no pudiera ser de carácter inmediato.

...

2. Área de mediación

2.2.1. Análisis cuantitativo

2.2.1.1. Análisis cuantitativo de los expedientes de quejas de mediación

...

Por ejemplo, **los conflictos relativos a medio ambiente que se han tramitado en mediación han sido los más numerosos** y se han centrado en controversias sobre las infraestructuras de abastecimiento de agua (quejas 20/5448 o 20/6154), así como en la recogida de residuos urbanos (quejas 20/5408 o la 20/7580), y la contaminación acústica, que ha ascendido a un total de 20 quejas, de las cuales pueden destacarse las 20/6648, 20/7166 o la 20/8327.

A pesar de que el confinamiento ha suspendido muchas actividades que generaban quejas por ruido, se han recibido peticiones sobre conflictos con la hostelería y sobre espacios concretos de concentración de jóvenes a pesar del toque de queda, sobre todo en el período estival.

Las soluciones que las partes han diseñado en materia de contaminación acústica desde el abordaje de la mediación han resultado muy variadas y creativas, adaptativas a cada necesidad concreta y superando la habitual tendencia de todos a buscar un responsable acorde con la normativa de aplicación.

Se destaca en este año 2020, ante una queja planteada (20/7166) por los vecinos de un chalet con licencia turista, impulsar una mesa de trabajo con las Administraciones Autonómicas y Locales para la prevención de



estos conflictos. El propósito fundamental es coordinar el respeto a la normativa limitadora de ruidos en los espacios exteriores o recintos abiertos, con la obtención de las licencias.

...

2.2.2. Análisis cualitativo

...

Algunos ejemplos son los acaecidos en las quejas (Queja 20/0119) 20/747 o la 20/4310. Dichos asuntos versaban, respectivamente, sobre discrepancias en las reglas de convivencia en una residencia para personas mayores de Sevilla, que desaconsejaba la reunión con las afectadas, por el número de participantes y la emergencia sanitaria; la falta de actualidad en la problemática ocasionada por la saturación acústica en zonas hosteleras obligó a las partes a solicitar un aplazamiento de la gestión del conflicto vecinal con un Ayuntamiento de la provincia de Cádiz; y la última, sobre problemas de vandalismo y ruidos ocasionados en los jardines públicos de un municipio sevillano, que por motivo del confinamiento impuesto por el estado de alarma dejaron de ser actuales y podían esperar para ser abordados en otro momento. Todas estas quejas ya han sido tramitadas con las partes en sesiones de mediación.

...



REVISTA DEL INFORME ANUAL

02. A debate

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.

“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”

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.**

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.

Creemos 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.

De 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.

Asimismo, 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

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.

Dada 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.

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

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

En 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.

El 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.

El 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.

La 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

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.

El 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.



Las 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.

Desgraciadamente, 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.

En 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.

No 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.

Ello 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.

El 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.

Por 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.

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 más 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”.

En 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.

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



Del 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 (...)”.

Esta 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

05. Atender las quejas

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 más 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 más conveniente que se realicen inventarios de los árboles que conforman el 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.

En las zonas rurales, por sus propias características, existe una relación más 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.

La 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 residen en forma de queja en esta Institución.

Un 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.

Trasladado 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"*.

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

Citaremos, 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.

La 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.



El 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

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

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)¹

¹ https://www.infolibre.es/noticias/opinion/plaza_publica/2021/02/02/nos_ponemos_salvar_semana_santa_116178_2003.html



Durante 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.

La 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.*²

Ante 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.

Prestaciones 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 Mesa³, en un **laberinto burocrático**: *"La máquina burocrática no está pensada ni diseñada a su favor; lo contrario es más verdadero"*.

Así 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.

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?*⁴

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.

**"Consideramos
excesiva la necesidad
de cita previa para
cualquier gestión ante
los registros de la
Administración"**

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

³ Sara Mesa.- Silencio Administrativo. La pobreza en el laberinto burocrático. Editorial Anagrama.

⁴ Víctor Almonacid.- La nueva normalidad en la nueva Administración.



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.

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.

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.*⁵

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.⁶

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

5 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

6 Ídem: Pandemia, vulnerabilidad social y administración pública.



07. Servicio de Mediación

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 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.

El 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 número 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.



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

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

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.