



## 15. Servicios de interés general y consumo

comunicaciones electrónicas se sigan prestando por los operadores, al menos, en las mismas condiciones que en la actualidad». Era la primera vez que se reconocía legalmente la garantía de los servicios de telecomunicaciones, de acuerdo con su consideración como servicios de interés general. La principal dificultad en relación con los servicios de telecomunicaciones no ha estado relacionada con las condiciones de prestación del servicio, sino con la falta de universalidad del mismo y con los problemas de accesibilidad y asequibilidad que presenta para determinados colectivos sociales (brecha digital).

El asunto tiene tal calado que es nuestra intención para este próximo ejercicio, si las condiciones de la pandemia nos lo permiten, impulsar una jornada expresamente dedicada a ahondar sobre las múltiples dimensiones del problema de la brecha digital y las peculiaridades de los diferentes colectivos afectados como personas mayores, personas en situación de precariedad económica o social, personas que residen en zonas rurales sometidas a procesos de despoblación, personas con discapacidad, personas migrantes, etc.

### 3. Retos ante la COVID-19

#### 3.3. ¿Yo y mis niños, de qué comemos? Hacia un sistema de acogida y protección de los colectivos vulnerables

Nos encontramos en un momento clave para impulsar políticas públicas que hagan frente al riesgo de pobreza y exclusión social y a la desigualdad. Eso implica definir la protección social, no como una respuesta de emergencia a una situación de crisis, ni como una concesión graciosa de los gobiernos, sino como un conjunto de derechos permanentes protegidos por ley que establezcan mecanismos eficaces y accesibles de reclamación si se les deniegan las prestaciones.

Se trata de consolidar un **sistema de acogida y protección de los colectivos vulnerables** para no volver a lamentar los fallos estructurales que venimos detectando desde hace años en el Defensor del Pueblo andaluz: los fallos en la gestión y la falta de presupuesto impiden a la ciudadanía el acceso a derechos que tienen reconocidos.

El reto pasa por asentar los pilares del estado del bienestar en Andalucía, con sus pertinentes instrumentos, ayudas y prestaciones, como un todo. Ello exige una respuesta a la altura de estos tiempos para la protección a las familias más vulnerables:

- Urge conocer el perfil real de sus destinatarios, las **dimensiones del colectivo y la potencial demanda**.
- **Mayor rigor en las prestaciones** dirigidas a las personas con dificultades para la cobertura de sus necesidades básicas, como la **renta mínima andaluza o el ingreso mínimo vital, o las ayudas al alquiler para evitar los desahucios**.
- **Mayor financiación del Sistema de la Dependencia**.
- **Atención a los menores inmigrantes y jóvenes ex tutelados**.
- **Información, comunicación, colaboración y coordinación entre las administraciones autonómica, estatal y local**.
- **Tramitación eficaz y ágil**.

Incluye este reto, como parte de un **paquete básico de ciudadanía** (Renta mínima, techo digno, luz y agua) el de garantizar el derecho a una vivienda (reto 8). Resulta un reto demasiadas veces aplazado una política pública de vivienda que recupere la función social de la misma y su consideración de servicio público, que incluya la adopción de medidas que garanticen el derecho a una vivienda digna, adecuada y asequible a aquellas personas que no pueden sin ayuda de la administración, y el desmantelamiento de los núcleos chabolistas y asentamientos informales, reubicando a la población, con el acompañamiento de otras políticas públicas, con un horizonte temporal y dotación adecuada.



## 15. Servicios de interés general y consumo

Complementa a este reto el **reconocimiento del derecho de acceso a los servicios de interés general** (reto 9). Servicios como el suministro de agua o energía, pero también los servicios financieros, las telecomunicaciones o el transporte son actualmente **esenciales para la vida cotidiana de cualquier persona**.

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

...

La brecha digital es un ejemplo de esa imposibilidad de acceso a los servicios públicos, y **amenaza con convertirse en una nueva forma de exclusión social**. La brecha digital afecta a colectivos muy diversos: personas mayores; personas desfavorecidas social y económicamente; las que viven en zonas rurales aisladas o mal conectadas; personas migrantes, personas con discapacidad; mujeres solas con cargas familiares; etcétera. **La falta de conectividad es el mayor problema en muchas zonas rurales para acceder a los servicios de la sociedad digital**.

**“La falta de conectividad es el mayor problema en muchas zonas rurales”**

Los excluidos digitales son un nuevo colectivo de personas que engloba a muchos perfiles diferentes y entre los que predominan los que ya estaban en situación de exclusión. Estamos muy lejos de alcanzar los estándares mínimos que demanda la nueva sociedad de la información. Por ello, urge reconocer el **derecho de todas las personas a acceder en condiciones de igualdad, asequibilidad y universalidad a los servicios de acceso a la sociedad digital** (reto 12). Entre otras medidas, proponemos:

- Facilitar los **medios y la formación** necesaria de acceso a la sociedad digital.

- Garantizar unos niveles adecuados de conectividad en las zonas rurales
- Corregir las carencias de administraciones y empresas en el uso de **herramientas digitales**.
- **Mejora y desarrollo de la administración electrónica**

En concreto, la **digitalización de la enseñanza** debe ser una realidad y toda la comunidad educativa debe estar preparada y formada para ella (reto 12). Esa transformación debe englobar tres ámbitos de actuación: el de organización y gestión de los centros docentes, el de los procesos de enseñanza-aprendizaje, y el de la información y comunicación, tanto interna como externa. Más aún, **en el caso del alumnado con necesidades educativas especiales**.

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.