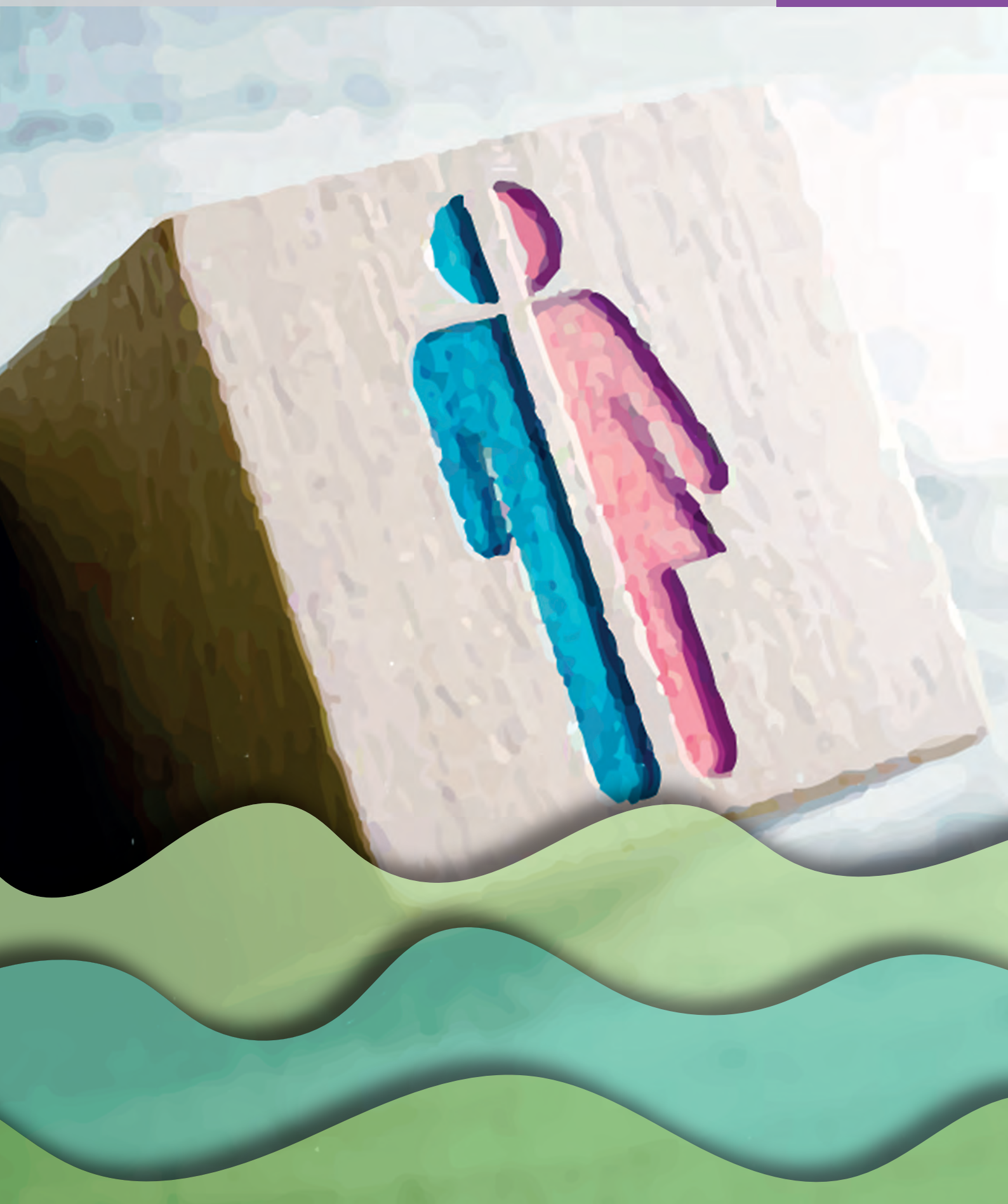


1.6. Igualdad de Género





1.6. Igualdad de Género

1.6.1. Introducción	187
1.6.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	191
1.6.2.1. Integración de la Perspectiva de Género	191
1.6.2.2. Empleo público, trabajo y seguridad social	191
1.6.2.3. Servicios de interés general y consumo	196
1.6.2.4. Salud	199
1.6.2.5. Políticas Sociales	201
1.6.2.6. Menores, educación, cultura y deporte	201
1.6.2.7. Violencia de Género	203
1.6.2.8. Vivienda	205
1.6.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas	209
1.6.3.1. Quejas de oficio	209
1.6.3.2. Colaboración de las Administraciones	209

1.6.1. Introducción

Como cada año, abordamos en este Capítulo de nuestra Memoria Anual el estado en que se encuentra la igualdad de oportunidades y de trato entre mujeres y hombres en Andalucía a la luz de las quejas tramitadas por esta Defensoría en el ejercicio de 2020.

En la memoria de este año es referencia obligada las consecuencias que para la igualdad de género ha tenido la declaración como pandemia el 11 de marzo de 2020 por la Organización Mundial de la Salud el brote de la COVID-19 que, como hemos visto desde entonces a lo largo de todo 2020, ha generado una crisis mundial que va mucho más allá de ser solo una crisis sanitaria, dadas las importantes repercusiones a nivel social y económico que se han puesto en evidencia.

Aún cuando estas consecuencias hemos tenido ocasión de analizarlas en el Informe Extraordinario presentado por esta Defensoría al Parlamento de Andalucía en noviembre de 2020 ("**Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19. Primera ola de la pandemia**") , no podemos sino reiterar de nuevo en esta Memoria Anual que las mismas han recaído con más fuerza sobre las mujeres acentuando todavía más las desigualdades que aún perviven; este impacto de género se ha puesto de manifiesto, en mayor o menor medida, en las quejas tramitadas por este Comisionado Parlamentario a lo largo de 2020 y que, como no puede ser de otro modo, los hechos y problemáticas que se nos han trasladado se han visto impregnados por las consecuencias y efectos de la pandemia.

Tanto los organismos internacionales como nacionales, han llegado al consenso de que el impacto de género que ha producido la crisis sanitaria ha alcanzado en diferente medida a mujeres y hombres. A este respecto en España el Instituto de la Mujer publicó un **informe en el que analiza el impacto de la crisis generada por la COVID-19 sobre las mujeres**, con la finalidad de conocer el alcance del impacto de género que ha producido la crisis sanitaria e incorporarlo en la respuesta que haya de darse, en el que, a nuestro juicio, los roles de género tienen un especial protagonismo.

Así, por ejemplo, la mayor presencia femenina en el personal sanitario en todo el mundo, también las mujeres son mayoría en sectores del comercio de alimentación y de los servicios de limpieza hospitalaria y de residencias. Las mujeres siguen realizando la mayor parte del trabajo doméstico y cuidado de personas dependientes, remunerado y no remunerado, asumiendo también una mayor carga mental derivada de la misma. Además, muchas mujeres se han visto abocadas a no poder seguir trabajando por tener que hacer frente a las tareas de cuidado cuando se cerraron los centros escolares.

Esta asignación del rol de cuidadora a las mujeres posiciona a las profesionales sanitarias en la primera línea de respuesta a la enfermedad, a ellas se suman limpiadoras, dependientas y cajeras de tiendas de alimentación y supermercados, merece atención la situación de las empleadas del hogar y cuidadoras, especialmente aquéllas que trabajan como cuidadoras internas de personas mayores o dependientes, un conjunto de profesiones imprescindibles y feminizadas que evidencian **la necesidad de que los cuidados formen parte de la estrategia social y económica de los estados y que esta incluya el enfoque de género**.

Por otra parte, **las mujeres sufren mayor precariedad y pobreza laboral**, lo cual las sitúa en un peor lugar para afrontar un nuevo periodo de crisis (especialmente mujeres jóvenes, las mujeres con baja cualificación y las mujeres migrantes), además algunos de los sectores más afectados, como el comercio, turismo y hostelería, están altamente feminizados.

La crisis generada por la COVID-19 tiene además una dimensión social importante en el ámbito privado que, nuevamente coloca a las mujeres al frente de la respuesta a la enfermedad, ya que son las que realizan la mayor parte del trabajo doméstico pues el 70% de las tareas de cuidado recae en las mujeres, en consecuencia si no se ponen en marcha mecanismos de corresponsabilidad desde todos los ámbitos, administraciones, empresas y hogares, difícilmente se van a poder superar las dificultades habituales de conciliación laboral y familiar.

Especialmente afectadas son las familias monoparentales, ocho de cada diez encabezadas por mujeres, tal como cada año tenemos ocasión de poner de manifiesto en este Informe Anual, especialmente cuando se trata de poder satisfacer derechos sociales como el del acceso a la vivienda o a las ayudas sociales públicas.

A las consecuencias directas provocadas por la COVID-19, se suman también factores agravantes del desempleo en España y que impactan de manera diferente en mujeres y hombres, como son la elevada tasa de temporalidad, la dependencia del turismo, un tejido empresarial formado por pymes y autónomos/as y una brecha en la tasa de empleo de las mujeres del 11,7%.

Por lo que se refiere a la **violencia de género y otros tipos de violencia contra las mujeres**, en contextos de confinamiento como el que se ha vivido en España y a nivel mundial, las mujeres que sufren violencia de género, las mujeres víctimas de trata y explotación sexual, así como las mujeres prostituidas, constituyen colectivos especialmente vulnerables y necesitados, por ello, de una mayor protección.

En el caso de las mujeres víctimas de violencia de género sus riesgos se han visto agravados, ya que se vieron forzadas a convivir con su agresor. En este sentido, la ONU ha realizado un llamamiento mundial para actuar frente al repunte de la violencia de género durante la pandemia y en situaciones de aislamiento.

Los datos recogidos a nivel estatal y andaluz durante el periodo de confinamiento por la COVID-19 así lo corroboran al reflejar el aumento de las peticiones de ayuda por violencia de género.

Dentro de las actuaciones e intervenciones desarrolladas por esta Defensoría desde el **Área de empleo público, trabajo y seguridad social** han destacado las dirigidas a corregir y prevenir situaciones de desigualdad en estos ámbitos ante la persistencia de situaciones de discriminación al no quedar garantizado el principio de igualdad de género y no aplicarse las medidas de acción positiva que aseguren la efectiva igualdad de trato entre hombres y mujeres en el ejercicio de sus derechos en estas materias.

Así por ejemplo, el carácter discriminatorio de las ofertas de acceso al empleo público que en opinión de las personas que acuden a nosotros no garantizan la aplicación efectiva del principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres; la aplicación del marco legal que establece el derecho del personal del sector público andaluz al disfrute del permiso de paternidad; las quejas de mujeres trabajadoras denunciando la falta de adopción de medidas de protección para prevenir el riesgo de contagio por parte de sus empresas; las numerosas denuncias relativas a las ofertas extraordinarias de empleo, promovidas por la Administración de la Junta de Andalucía, y que se vienen realizando en el marco de las medidas de emergencia de salud pública ocasionada por la COVID-19 por presuntamente discriminatorias por cuestión de sexo, etcétera.

En el ámbito de los **servicios de interés general y consumo**, es de destacar la incidencia que ha tenido la pandemia generada por la COVID-19, fundamentalmente relacionada con la prestación del servicio público domiciliario de agua potable, cuyo disfrute y prestación es imprescindible para garantizar la aplicación de las medidas sanitarias de higiene que han debido de reforzarse para contener la propagación del coronavirus.

Pues bien, en algunas de estas quejas la transversalidad del principio de igualdad se hace plenamente patente, concretamente en aquellas presentadas por mujeres, titulares de familias monoparentales con personas menores a cargo, en situación de vulnerabilidad económica y social, algunas son víctimas de violencia de género, solicitando ayuda ante la interrupción, corte o amenaza de corte de este suministro básico por falta de pago de las facturas, al no haber podido afrontarlas a consecuencia de la escasez de sus recursos económicos.

Por otra parte, las cuestiones **de género también están presentes en lo que atañe a la salud de las personas**, ello explica que prestemos la necesaria atención a los tratamientos directamente relacionados con necesidades típicamente femeninas, como la fertilidad y la consecución de la gestación a través de técnicas de reproducción humana asistida; en la atención especializada constituye una peculiaridad la práctica de **intervenciones quirúrgicas de reconstrucción mamaria**, que aunque se ve afectada por las mismas demoras que afectan a otro tipo de operaciones, vienen siendo objeto de nuestro constante interés, al demandarlo así las mujeres afectadas y deseosas por culminar el proceso de su “normalización” física y mental.

En lo que respecta a las **Políticas Sociales**, la única peculiaridad que podemos traer a colación en 2020, que guarde una relación, al menos tangencial, con el principio de igualdad, ha venido de la mano de las reformas extraordinarias adoptadas en materia de ayudas de protección social de emergencia, a causa de la crisis social abierta por la pandemia. Las **demoras muy acusadas en la resolución de expedientes de renta mínima de inserción social** en Andalucía, a las que de forma recurrente nos referimos en todas nuestras

últimas Memorias Anuales, han tenido que intentar remediarse recurriendo a normativa extraordinaria, generada ad hoc para procurar un sostén de apoyo a las familias con menores que, como decimos, son más abundantemente monomarentales.

Por lo que se refiere a las quejas en materia de **menores, educación, cultura y deporte**, en este Área el número de expedientes cuya temática, con carácter transversal, se encuentra relacionada -en mayor o menor medida- con cuestiones que inciden en el principio de igualdad de género, se ha duplicado respecto del ejercicio anterior.

Como viene siendo práctica habitual, muchas de estas quejas están relacionadas con el fenómeno de la violencia de género: denuncias por ausencia de medidas cautelares en procesos de separación de mujer víctima de violencia de género; denuncias por la escasa protección para los hijos de la víctima; disconformidad con la valoración de riesgo de las mujeres víctimas y de sus hijos menores de edad; o demoras en los procedimientos de divorcio en los casos de violencia de género.

La declaración del estado de alarma trajo consigo la aplicación de medidas muy severas de restricción de la libertad de movimiento y del desarrollo de las actividades cotidianas de toda la población. Y fueron los niños, niñas y jóvenes, uno de los colectivos más perjudicados.

En materia de **violencia de género**, como viene siendo habitual hemos incoado queja de oficio ante las noticias de fallecimientos de mujeres a manos de sus parejas o exparejas sentimentales, que han sido víctimas de este crimen machista en Andalucía durante 2020, cuya gran mayoría no había interpuesto denuncia previa.

También hemos recibido algunas quejas de mujeres expresándonos un grito de ayuda ante la dureza de estar conviviendo con su maltratador en los días del confinamiento absoluto tras la Declaración del Estado de Alarma y que al no vivir en territorio andaluz remitimos al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales.

Por lo demás son reseñables una queja interpuesta por un grupo numeroso de asociaciones de mujeres al no habersele concedido las subvenciones de las que venían siendo habitualmente beneficiarias de las convocadas por el Instituto Andaluz de la Mujer y otras dos en la que se plantea una problemática relacionada con la condición de víctima de violencia de género para poder acceder a las ayudas económicas de la Renta Activa de Inserción que concede el Servicio Público de Empleo Estatal.

Especialmente dramáticas son las quejas en materia de **vivienda, tal como venimos reiterando año tras año**. Muchas de estas quejas por necesidad de vivienda se presentan por familias monomarentales, mujeres-madres que asumen la crianza de sus hijos e hijas en solitario, que no cuentan casi con ningún recuso económico o con algunos de muy escasa cuantía, en situación de desempleo o con empleos precarios, siendo subsidiarias de prestaciones y ayudas sociales.

Si a ello se le une además, ser o haber sido víctima de violencia de género o tener ellas o algún miembro de su familia una discapacidad o ser una mujer ya mayor, o haber nacido en otro país, añadiéndose el carecer de recursos económicos suficientes para poder satisfacer la necesidad de vivienda de ellas mismas y de sus familias, qué duda cabe que son factores de vulnerabilidad añadidos que las pone, las más de las veces, en verdaderas situaciones de exclusión social y económica o en riesgo de estarlo.

Referenciamos a continuación la normativa más destacada aprobada este año 2020 directamente relacionada con las materias tratadas en este capítulo.

En el ámbito estatal:

- El **Real Decreto-Ley 8/2020, de 17 de marzo**, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social de la COVID-19, ha previsto la preferencia del trabajo a distancia, frente a la cesación temporal o reducción de la actividad; la adaptación del horario y reducción de jornada para el cuidado de cónyuge, pareja de hecho o familiares hasta 2º grado de consanguinidad cuando concurren circunstancias excepcionales relacionadas con las actuaciones necesarias para evitar la transmisión comunitaria de la COVID-19.

- Por el **Real Decreto-Ley 11/2020, de 31 de marzo**, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias para hacer frente al impacto económico y social de la COVID-19, se crea un subsidio extraordinario por falta de actividad para las personas integradas en el sistema especial de empleados de hogar familiar que tendrán derecho, en caso de estar dadas de alta como tales a fecha de 14 de marzo de 2020, en caso de que hayan dejado de prestar servicios en uno o varios domicilios, total o parcialmente o que hayan sido objeto de despido o desistimiento de contrato durante la crisis sanitaria.

- El **Real Decreto-ley 12/2020, de 31 de marzo**, de medidas urgentes en materia de protección y asistencia a las víctimas de violencia de género, mediante el que se adopta una serie de medidas organizativas dirigidas a garantizar el adecuado funcionamiento de los servicios existentes destinados a la protección de ambos colectivos, así como la adaptación de los mismos a las circunstancias excepcionales que supone el confinamiento.

En el ámbito autonómico cabe citar:

- El **Decreto-ley 6/2020, de 30 de marzo**, por el que se establecen medidas administrativas extraordinarias y urgentes en el ámbito social y económico como consecuencia de la situación ocasionada por el coronavirus (COVID-19), por el que se llevan a cabo una serie de modificaciones en la regulación de la Renta Mínima de Inserción en Andalucía, destacando las siguientes: Se reconoce **una nueva situación de emergencia social para las unidades familiares con menores a cargo y unipersonales**.

- El **Decreto-ley 10/2020, de 29 de abril**, introdujo modificaciones normativas en el **Decreto-ley 3/2017** regulador de la renta mínima de inserción social en Andalucía, que, por lo que interesa en este ámbito, se concretan en una nueva delimitación temporal de la condición de víctima de violencia de género, a efectos de tramitación de la solicitud de renta mínima como supuesto de urgencia social. Establece ahora el artículo 4.5.a), el requisito de haber sido víctima de violencia de género en los últimos dos años y/o contar con medidas de protección para víctimas de violencia de género en vigor en el momento de la solicitud.

- **Orden de 15 de marzo de 2020**, por la que se determinan los servicios esenciales de la Administración de la Junta de Andalucía con motivo de las medidas excepcionales adoptadas para contener el COVID-19, declaró como **esencial al Instituto Andaluz de la Mujer en la atención que presta a las víctimas de violencia de género**.

- **Adaptación en la Comunidad Autónoma de Andalucía del Plan de Contingencia contra la violencia de género ante la crisis del COVID-19: medidas adicionales dirigidas a víctimas de trata, explotación sexual y a mujeres en contextos de prostitución.**

- **Resolución de 24 de noviembre de 2020**, del Instituto Andaluz de la Mujer, por la que se convocan subvenciones en régimen de concurrencia competitiva a entidades sin ánimo de lucro para la atención a mujeres en situación de riesgo de exclusión social y especialmente vulnerables ante la violencia de género para 2021.

- **Orden de 27 de julio de 2020** mediante la que se aprueban las bases reguladoras para la **concesión de ayudas**, en régimen de concurrencia no competitiva, **a las víctimas de violencia de género**, personas objeto de desahucio de su vivienda habitual, personas sin hogar y otras personas especialmente vulnerables, y a las Administraciones públicas, empresas públicas y entidades sin ánimo de lucro que faciliten solución habitacional a las mismas.

- **Orden de 1 de septiembre de 2020**, por la que se convocan las anteriores ayudas cuyo plazo de presentación de solicitudes iba del 9 de septiembre al 30 de noviembre, mediante procedimiento de concurrencia no competitiva y se establecía que se habían de tramitar necesariamente a través de los servicios sociales.

- **Orden de 5 de octubre de 2020**, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de subvenciones en régimen de concurrencia no competitiva dirigidas a la **conciliación de la vida personal, familiar y laboral en Andalucía**, cuyo objetivo es propiciar mejores condiciones para **que la mujer no tenga que abandonar el mercado laboral**, y propiciar que tanto hombres como mujeres puedan **conciliar sus tareas labores con las familiares**.

1.6.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.6.2.1. Integración de la Perspectiva de Género

Como cada año, esta Defensoría efectúa una concisa valoración de las estadísticas de las **quejas y consultas anuales tramitadas en 2020 sin incluir las gestionadas en el año** que devienen abiertas de ejercicios anteriores. Esto último, lo tratamos en el **capítulo 7** del presente informe.

Ello en un intento de extraer cuáles son los principales problemas que preocupan a los hombres y mujeres de Andalucía e incorporar la perspectiva de género en el análisis de sus actuaciones, lo que implica reconocer que una cosa es la diferencia sexual y otra cosa son las atribuciones, ideas, representaciones y prescripciones sociales que se construyen tomando como referencia a esa diferenciación sexual.

En el ejercicio 2020, **por segunda vez consecutiva las quejas presentadas por mujeres superan en número a las presentadas por el sexo masculino**, suponiendo ese mayor número casi 300 quejas más, 4.391 promovidas por mujeres frente a 4.098 por hombres, observándose una mayor distancia que en 2019, en el que el número de personas promoventes por sexos quedó prácticamente igualado, con una mínima diferencia de 5 quejas a favor del sexo femenino.

Clásicas vienen siendo las materias en las que las mujeres presentan un mayor número de quejas respecto a los hombres, así en materia de igualdad, servicios sociales, dependencia, vivienda, educación, personas menores y este año también se ha producido esta circunstancia en las materias de salud, personal del sector público, seguridad social y políticas activas de empleo, si bien en estos tres grupos de materias las diferencias son menores entre sexos que en las anteriores en las que el número de mujeres promotoras de quejas casi dobla o sobrepasan el doble respecto a los hombres. **Ver tabla.**

Comentario aparte nos merece la pena efectuar respecto de lo que ocurre con **las consultas que se formulan a nuestra Oficina de Información** por todo tipo de personas, tengan queja en trámite con esta oficina, o simplemente acudan para exponer su problema y solicitar orientación e información sobre qué hacer para la mejor defensa de sus derechos o si el asunto planteado podría ser competencia del Defensor del Pueblo Andaluz como defensor de los derechos de la ciudadanía.

En 2020, la misma tendencia que en las quejas podemos observar en las consultas pero en una mucha mayor medida, así frente a las 9.845 consultas formuladas por mujeres, han sido 6.674 hombres los que se han dirigido a nosotros en demanda de información.

En cuanto a la **distribución provincial del número tanto de quejas como de consultas desagregadas por sexo** con respecto a su peso poblacional su evolución puede consultarse también en la tabla que aparece en este Informe Anual en el capítulo de Datos estadísticos. **Ver tabla.**

1.6.2.2. Empleo público, trabajo y seguridad social

Durante el año 2020, dentro de las actuaciones e intervenciones desarrolladas desde el Área de Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social del Defensor del Pueblo Andaluz han destacado las dirigidas a corregir y prevenir situaciones de desigualdad en estos ámbitos ante la persistencia de situaciones de discriminación al no quedar garantizado el principio de igualdad de género y no aplicarse las medidas de acción positiva que aseguren la efectiva igualdad de trato entre hombres y mujeres en el ejercicio de sus derechos en estas materias (**queja 19/6033**, **queja 19/6401**, quejas 20/0004, 20/0731, 20/0809, 20/1468, 20/1776, 20/2375, 20/3335, 20/5806, 20/6068, 20/6271, 20/6752, 20/6831, ...).

El aspecto más destacable, en relación con esta materia transversal, es, también, el de la incidencia negativa que la pandemia de la COVID-19 ha tenido en la aplicación efectiva del principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres.

Esta pandemia ha generado la más grave crisis de la época moderna que ha afectado a las relaciones humanas, económicas y sociales en todos los ámbitos y sectores a nivel mundial. La COVID-19, además de constituir una grave amenaza para la salud pública, ha generado graves consecuencias a nivel económico

y social, entre las que destaca las que se han producido en el ámbito laboral y social que ha afectado particularmente a las empresas, trabajadores y colectivos más desfavorecidos, poniendo en riesgo los puestos de trabajo y el bienestar de millones de personas.

Los efectos de esta crisis han sido particularmente importantes en el mundo del trabajo, en el que las medidas de confinamiento impuestas por la declaración del estado de alarma, junto a la limitación de los desplazamientos de personas, las interrupciones en la cadena de suministros y el cierre total o parcial de centros de trabajo, han provocado un impacto muy negativo sobre las relaciones laborales, que se han visto especialmente afectadas por esta situación.

Las consecuencias adversas en el mercado de trabajo que ha provocado la pandemia han incidido en todas las categorías de personas trabajadoras de forma generalizada, pese a que algunos grupos y sectores se han visto especialmente afectados, entre ellos el de **las mujeres que han visto empeoradas drásticamente las condiciones para mantener su empleo o acceder al mercado de trabajo.**

La desigualdad entre hombres y mujeres en el acceso al mercado laboral y en las condiciones de trabajo, ha dado un paso atrás con esta crisis al precisarse de un mayor apoyo en las tareas de atención a familiares y personas dependientes, que recaen fundamentalmente sobre las mujeres, **y afectar con mayor amplitud y menor cobertura a sectores de actividad claramente feminizados, como el servicio doméstico o el de cuidadoras.**

Así se pone de manifiesto en los datos interanuales de paro registrado en Andalucía en diciembre de 2020, que asciende a 969.437 personas (un 17,66% más que en diciembre del año anterior), de las que 564.069 son mujeres (el 58,18%). Porcentaje que ha aumentado cinco puntos porcentuales respecto al mismo mes de 2019, en el que el porcentaje de población femenina en paro era del 53,14%.

En cuanto a las quejas remitidas a la Institución en materia de empleo durante este periodo, cabe reseñar las que nos dirigieron trabajadoras de empresas de servicios de teleinformación -con presencia muy mayoritaria de mujeres-, al inicio del estado de alarma, denunciando la falta de adopción de medidas de protección para prevenir el riesgo de contagio por parte de sus empresas (queja 20/1775, queja 20/1776, ...).

En estas quejas, sin perjuicio de no poder intervenir de una manera directa en estos casos al tratarse de empresas de naturaleza jurídico-privada, informamos a las personas interesadas de las normas que resultaban de aplicación (Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales y art. 5 del Real Decreto-Ley 8/2020, de 17 de marzo). Asimismo, les orientamos para que se dirigieran a la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, a quien le compete la función de la vigilancia y control de la normativa sobre prevención de riesgos laborales, debiendo denunciar ante la misma las circunstancias que nos exponían a fin de que se pudieran adoptar, en su caso, las medidas procedentes.

Otro asunto a destacar en cuanto a quejas recibidas en relación con esta materia, es el de las numerosas denuncias que hemos recibido relativas a las ofertas extraordinarias de empleo, promovidas por la Administración de la Junta de Andalucía, y que se vienen realizando en el marco de las medidas de emergencia de salud pública ocasionada por la COVID-19 (entre otras, las quejas 20/4322, 20/4507, 20/4758, 20/5017, 20/6209 y la 20/7738).

En estas quejas, además del incumplimiento de los principios constitucionales de acceso al empleo público, se denuncia también el carácter discriminatorio de estas convocatorias al excluir de las mismas a aquellas personas que se encuentren incluidas en alguno de los colectivos de riesgo establecidos en el apartado tercero de la Resolución de la Secretaría General para la Administración Pública, de 13 de marzo de 2020, entre los que se incluyen las mujeres embarazadas.

Dichas quejas se comentan en mayor profundidad en el Capítulo 1 del presente Informe Anual correspondiente a las materias de Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social.

Entre las quejas tramitadas en este ejercicio que afectan a la efectividad del principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres en el ejercicio de sus derechos, cabe destacar la **queja 19/6033.**

En dicha queja la interesada nos denunciaba que, tras realizar el primer examen de las oposiciones para el ingreso en el Cuerpo de Maestros, encontrándose embarazada de 38 semanas, éste se invalida por la Dirección General de Personal del Profesorado y Gestión de Recursos Humanos al detectarse un error técnico en dicha prueba, convocándose su repetición para una fecha posterior.

El mismo día en que se fijó la repetición de la convocatoria la interesada ingresó en el hospital para dar a luz. Tras comunicar estas circunstancias a la Delegación Territorial de Educación de Huelva, la funcionaria que la atendió le indicó que se lo comunicaría a la jefa de servicio y que se pondrían en contacto con ella. Asimismo, se le comunicó esta situación al presidente del tribunal de la oposición que le informó que ellos no podían hacer nada y que se dirigiera a la Delegación que, a su vez, comunicó que lo trasladaría a la Consejería para dar una respuesta, sin que a la fecha de presentación de la queja hubiera recibido contestación alguna al respecto desde ningún órgano administrativo de la misma.

Una vez admitida a trámite la queja la Dirección General de Personal del Profesorado y Gestión de Recursos Humanos nos informa que, en cumplimiento de lo dispuesto en la base séptima de la Orden de 25 de marzo de 2019, reguladora de la convocatoria de dicho proceso selectivo, decidió que no procedía realizar una nueva prueba a la interesada, toda vez que en el apartado 1 de la misma se establecía que: *"El personal aspirante será convocado para sus actuaciones ante los tribunales en único llamamiento, siendo motivo de exclusión del procedimiento selectivo la no comparecencia a cualquiera de ellas"*.

Tras analizar los hechos denunciados por la interesada en relación con la normativa y doctrina jurisprudencial que resulta de aplicación, consideramos que **la situación planteada afecta a su derecho a tener un trato similar que el resto de opositores para su acceso a la función pública, viéndose perjudicada, en su condición de mujer, por razón de su maternidad**, otorgándole un trato al margen del principio constitucional de igualdad.

Circunstancias que no pueden convertirse, en ningún caso, en un obstáculo o desventaja respecto a otros aspirantes en el proceso selectivo, contraviniendo con ello el principio de igualdad efectiva de hombres y mujeres que consagra el artículo 14 de la CE y garantiza la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad efectiva entre Mujeres y Hombres, (artículos 3 y 8) y el Estatuto de Autonomía para Andalucía y, de modo expreso, en este ámbito, el artículo 61.1 del Estatuto Básico del Empleado Público (EBEP).

Dichos preceptos establecen que el principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres supone la ausencia de toda discriminación directa o indirecta por razón de sexo y, especialmente, las derivadas de la maternidad, especificándose que **todo trato desfavorable a las mujeres relacionado con el embarazo y la maternidad constituye discriminación directa por este motivo**, comprometiendo a los órganos de selección a velar especialmente porque quede garantizado este principio en los procesos de acceso al empleo público.

Y, más aún, en el caso que nos ocupa, en el que la interesada se ve doblemente perjudicada, toda vez que, en sus circunstancias de embarazo prolongado, realizó la prueba correspondiente en el día y hora inicialmente señalados por la Administración. Prueba que fue invalidada por "errores técnicos" que se produjeron en el desarrollo de la misma, ajenos a la interesada, y que motivaron la nueva convocatoria para la realización de la misma en otra fecha en la que le fue imposible acudir por estar de parto, lo que fue debidamente comunicado a esa Administración, con la solicitud de repetición del examen, así como de otras alternativas que ofreció.

Por ello, no puede ampararse esa actuación administrativa en el hecho de que las bases imponían que las pruebas del proceso selectivo se realizarían en llamamiento único y con idéntico ejercicio para todos los aspirantes.

A este respecto, como se afirma en la Sentencia 303/2017, de 26 mayo, del TSJ de la Comunidad de Madrid, en la que se trata un supuesto similar, se afirma que, aunque *"constituye doctrina reiterada del Tribunal Supremo la que declara que sin negar el carácter vinculante que poseen las bases de cualquier convocatoria, su interpretación y aplicación debe hacerse siempre en el sentido más favorable a la mayor efectividad del artículo 23.2 de la Constitución y, en consecuencia, deberá ser rechazada cualquier aplicación de las mismas que conduzca a un resultado que no sea compatible con el derecho reconocido"*

en el precepto Constitucional. Y esta clase de resultado es de apreciar cuando la estricta aplicación de unas bases dificulten el acceso a la función pública en virtud de criterios carentes de racionalidad, con una desproporción manifiesta o derivados de hechos que no sean imputables al aspirante que sufriría la exclusión”.

Por tanto, aunque estimamos necesaria la modificación de las bases de la convocatoria de este proceso para que prevean, de forma específica, este tipo de situaciones, como ya se hace en las convocatorias de otras Comunidades Autónomas, consideramos que las propias Bases de la convocatoria aprobadas por la Orden de 25 de marzo de 2019 hubieran permitido resolver favorablemente la situación planteada en función de dichos criterios.

Así, en la base 7.7.1.c) de la convocatoria se incluye, entre las funciones que se asignan a los órganos de selección de este proceso selectivo, «la resolución de las dudas que pudieran surgir en aplicación de las normas que regulan este procedimiento, así como las actuaciones en los casos no previstos, con pleno sometimiento a la ley y al derecho». Previsión que, en nuestra opinión, como se reconoce en la citada Sentencia del Tribunal Supremo de 14 marzo 2014, hubiera permitido a los órganos de selección acoger la petición de la interesada y establecer la medida oportuna que garantizara su derecho a no ser discriminada por su situación de maternidad, «pues no se puede dar por cierto que la previsión del llamamiento único de la base (...) cerrase la puerta absolutamente a toda demanda de trato diferente con independencia de la causa que invocara».

Asimismo, se puso de manifiesto a la Administración educativa, en relación con otras motivaciones implícitas en su informe, el Fundamento Jurídico Cuarto de la referida STS de 14 marzo 2014 en el que se considera que no son relevantes para la decisión del caso, «ni el hecho de que el proceso selectivo hubiera concluido más de un año antes de que se dictara la sentencia, ni las consecuencias que de su fallo estimatorio pudieran derivarse para quienes fueron nombrados a su conclusión. Lo primero porque esa circunstancia no sana las infracciones al ordenamiento jurídico que pudieran haberse cometido por la Administración autonómica y lo segundo porque, conviene destacarlo, la Sala de Valladolid no pronunció un fallo anulatorio, sino que se limitó a declarar el derecho de la Sra. (...) a realizar el ejercicio de la fase de oposición y a seguir las ulteriores fases selectivas previstas por las bases, de superar la primera.»



También considera irrelevante para determinar la legalidad de la sentencia impugnada, «el mayor o menor número de participantes admitidos o de aspirantes que se presentaron a la fase de oposición», así como tampoco el hecho de que la interesada «no impugnara las bases de la convocatoria».

A este respecto, también manifestamos a la Consejería de Educación y Deporte, que **en otros procedimientos selectivos masivos que se llevan a cabo en la Administración de la Junta de Andalucía, en concreto en el ámbito sanitario, estas situaciones están contempladas y resueltas** en las correspondientes Bases de los procesos selectivos que se convocan en dicho ámbito.

Por todo ello, de acuerdo con el mandato expreso que deriva de las normas legales citadas así con la consolidada doctrina constitucional y jurisprudencial sobre discriminación por razón de sexo a que hacíamos referencia en la Resolución, consideramos que **la persona promotora de esta queja no puede verse perjudicada por decisiones administrativas contrarias a los mandatos legales de igualdad de trato entre hombres y mujeres** y exclusión de cualquier tipo de discriminación directa o indirecta por razón de sexo en razón de su maternidad.

En este caso, como se afirma en la mencionada STC 66/2014, de 5 de mayo, «corresponde inicialmente a la Administración ofrecer medidas alternativas razonables a la situación específica de la trabajadora derivada de la maternidad, que neutralicen una posible vulneración del principio de no discriminación del art. 14 CE» e impidiesen que «la maternidad fuese obstáculo para el acceso al empleo público, a la promoción y a la formación profesional de las mujeres».

En consecuencia, ante las circunstancias expuestas, recomendamos a la Consejería de Educación y Deporte que se adoptaran las medidas administrativas oportunas para evitar que se produjeran los posibles perjuicios a la interesada, por razón de su maternidad, y le sugerimos se adoptaran las medidas pertinentes para que estas situaciones no vuelvan a producirse en próximas convocatorias.

La Administración, educativa en su respuesta, nos traslada la no aceptación de la Resolución ante la complejidad y celeridad con que se tienen que desarrollar los procesos selectivos del personal Docente, que hace inasumible su aceptación.

Ante dicha respuesta significamos a la Consejería de Educación y Deporte que el contenido de **la Resolución que se le dirigió**, con independencia de las dificultades que se planteen para su aplicación práctica, consideramos que **pone de manifiesto la existencia de unas normas constitucionales y legales que resultan de obligado cumplimiento, en todo caso, para dicha Administración**, que debe adoptar a tal fin las medidas procedentes para ello, como así se ha hecho por parte otras Administraciones públicas.

Otras quejas a destacar en esta materia son la **queja 19/6401**, iniciada de oficio y la queja 20/0731 en la que se cuestionaban la criterios que se estaban acordando por la Administración de la Junta de Andalucía para la aplicación del marco legal que establece el derecho del personal del sector público andaluz al **disfrute del permiso de paternidad**, legalmente reconocido, en caso de nacimiento, adopción, guarda con fines de adopción o acogimiento de un hijo/hija.

En concreto, la cuestión planteada eran las dudas que nos surgían para la aplicación de las normas legales reguladoras de dicho permiso, a partir de la previsión que se contenía en el apartado II.b) de la Circular 1/2018, de 16 de noviembre de 2018, de la Secretaría General para la Administración Pública, para la aplicación de las medidas de conciliación de la vida personal, laboral y familiar del Acuerdo Marco de 13 de julio de 2018.

Tras la solicitud del correspondiente informe a dicha Administración, se recibe la preceptiva respuesta de la Viceconsejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior, con la que se adjuntaba la nueva Instrucción 3/2019, de 4 de diciembre, de la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública, en materia de jornada laboral, vacaciones y permisos en el ámbito de la Administración General de la Junta de Andalucía, de sus instituciones, agencias administrativas y agencias de régimen especial, previamente debatida con las organizaciones sindicales en la Mesa Sectorial de negociación de la Administración General de la Junta de Andalucía y en la Comisión del VI Convenio Colectivo del Personal Laboral de dicha Administración.

En la referida Instrucción, en sus apartados 8.3 y 8.5, se establecen los criterios para el disfrute del permiso del progenitor diferente de la madre biológica por nacimiento, guarda con fines de adopción, acogimiento o adopción de un hijo o hija, considerando que **la regulación establecida para el año 2020 sí se adecua a la normativa que reconoce y garantiza este derecho a las personas que se encuentren en dicha situación**.

En consecuencia, se procedió a dar finalizadas nuestras actuaciones en los referidos expedientes de queja.

1.6.2.3. Servicios de interés general y consumo

Debemos comenzar este apartado reseñando la aprobación de una nueva normativa que nos parece especialmente relevante en relación al ámbito que nos ocupa, y cuya publicación se ha producido coincidiendo con la redacción de este Informe.

Nos referimos al **Real Decreto 1/2021**, de 19 de enero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad.

Esta norma regula el concepto *persona consumidora vulnerable*, dando respuesta a una antigua aspiración de esta Institución, compartida por muchas de las administraciones y asociaciones del tercer sector de acción social, que venían demandando desde hace tiempo la necesidad de definir claramente este concepto para dotar de seguridad jurídica a las medidas adoptadas para reforzar la protección de las personas consumidoras en situación de especial vulnerabilidad.

La norma establece que, «a los efectos de esta ley y sin perjuicio de la normativa sectorial que en cada caso resulte de aplicación, tienen la consideración de personas consumidoras vulnerables respecto de relaciones concretas de consumo, aquellas personas físicas que, de forma individual o colectiva, por sus características, necesidades o circunstancias personales, económicas, educativas o sociales, se encuentran, aunque sea territorial, sectorial o temporalmente, en una especial situación de subordinación, indefensión o desprotección que les impide el ejercicio de sus derechos como personas consumidoras en condiciones de igualdad».

Se trata de una definición compleja porque parte de la consideración de que las situaciones de vulnerabilidad que pueden afectar a una persona en una relación de consumo pueden ser muy variadas, cambiantes y depender de factores muy diversos, que pueden incluso provocar que una persona pueda ser vulnerable en una determinada relación de consumo y no serlo en otra.

En este sentido, el Real Decreto-ley considera que la vulnerabilidad también tiene un componente transversal de género, por lo que las mujeres constituye uno de los colectivos sociales que deben ser objeto de un régimen de especial protección en sus relaciones de consumo. Así, en la exposición de motivos de la norma se señala lo siguiente:

«Entre otros obstáculos que impiden o dificultan el desarrollo en condiciones de igualdad en las relaciones de consumo, la cuestión del género bien puede entenderse como otro de los factores de vulnerabilidad. Por ejemplo, de acuerdo con datos del INE, las compras por internet por parte de las mujeres son 0,9 puntos porcentuales inferiores a las de los hombres. El hecho de que el género sea un factor estructural que posiciona en condición de subordinación en el ámbito económico se aprecia con claridad en los indicadores de capacidad económica, puesto que la renta neta anual media en los hogares es mayor en aquellos en los que la persona de referencia es un hombre (30.531 euros) que en los que lo es una mujer (25.198 euros). En relación con las pensiones, por ejemplo, y de acuerdo con datos del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, la pensión media de las mujeres en octubre de 2020 ascendió a 813,52 euros por 1.235,18 euros de los hombres.

Asimismo, entre las dificultades que impiden el desarrollo en condiciones de igualdad en las relaciones de consumo por cuestiones de género, la violencia de género y la trata de mujeres y niñas con fines de explotación sexual han de ser contempladas en razón de su especial incidencia. La violencia de género sitúa a las mujeres en riesgo de exclusión social, frustrando sus posibilidades de inserción en el mundo laboral o sus expectativas de independencia económica, todo ello como consecuencia del control que

ejerce el agresor sobre las víctimas mujeres. Según datos de la Cruz Roja, el 84 % de las mujeres víctimas de violencia de género están en riesgo de pobreza y exclusión social, lo que afecta de una forma directa a sus relaciones de consumo.

Adicionalmente, y en el ámbito de la cuestión de género, se encuentran las familias monoparentales. Estos colectivos, encabezados por mujeres en un 81 % de los casos, afrontan necesidades que los sitúan en una posición de desigualdad en las relaciones de consumo. El 46,8 % de estos hogares se encuentra en riesgo de pobreza y exclusión social y tienen una tasa de pobreza infantil quince veces superior a la media. Asimismo, las mujeres que encabezan estos hogares han de enfrentarse a situaciones de empleabilidad inestables, debido a las escasas posibilidades de conciliación que ofrecen las empresas, lo que provoca que muchas de ellas se puedan encontrar en situación de desempleo o de trabajo en situación irregular dada su condición.»

Nos parece una norma muy oportuna y necesaria, por lo que, aunque haya sido publicada en 2021, hemos considerado conveniente hacer una referencia a la misma en este informe.

Entrando ya en la dación de cuentas de las quejas tramitadas en 2020 que tenían especial relación con cuestiones de igualdad de género, debemos señalar que, en el ámbito de los servicios de interés general y referido concretamente al **servicio de suministro de agua**, debemos reseñar durante 2020 la queja 20/1361 en la que una mujer divorciada y con 4 hijos, nos pedía ayuda al estar en riesgo de corte de suministro por impago. Según nos decía únicamente tenía como ingresos los 360 euros que mensualmente le ingresaba su ex marido cuando tenía trabajo, lo que no ocurría desde hacía algún tiempo. Había pedido ayuda a los servicios sociales pero, según nos decía, no había sido atendida.

Tras pedir varios informes al Ayuntamiento de Jerez y a la empresa suministradora, pudimos conocer la deuda pendiente por facturas impagadas y las medidas adoptadas por los servicios sociales municipales para atender la situación de esta familia.

Con esta información nos hemos dirigido nuevamente al Consistorio interesándonos por saber si podían otorgar de modo urgente a la interesada la bonificación prevista en su normativa para **personas en situación económica desfavorecida**. Asimismo, hemos insistido en la procedencia de valorar las circunstancias económicas de la interesada a fin de proponerle un acuerdo de pago de la deuda atrasada en plazos adecuados a su situación económica. Actualmente estamos pendientes de recibir respuesta a nuestras peticiones.

Especialmente significativa fue la queja 20/1783 en la que una mujer divorciada nos relataba que vivía en una casa ocupada junto con sus 2 hijos menores de edad, habiéndose visto obligada en su momento a enganchar ilegalmente el suministro de agua al no tener ingresos por impago de la pensión de alimento por parte de su ex marido. Dicho enganche ilegal había sido detectado por la empresa suministradora y se le había cortado el suministro, lo que le obligaba a suministrarse de una fuente situada cerca de su vivienda. Esta precaria situación se había visto agravada con la declaración del estado de alarma y la orden de confinamiento domiciliario y por eso pedía nuestra ayuda.

Nos dirigimos al Ayuntamiento pidiendo una solución urgente para esta familia al menos mientras durase el confinamiento. En su respuesta el Consistorio nos indicó que no era posible volver a enganchar el suministro por el mal estado de la red interior, entendiendo que las obras de reparación no estarían amparadas entre las legalmente permitidas como urgentes. No obstante, se ofrecieron a suministrar a la interesada garrafas de agua en su domicilio para que pudiera cubrir sus necesidades esenciales mientras durase el confinamiento.

También nos parece relevante la **queja 20/5409**, en la que una madre con 4 hijos a cargo nos informaba que el día 3 de agosto la empresa suministradora había procedido al **corte del suministro en su vivienda por impago** de recibos, retirando el contador.

La interesada reconocía que existía una deuda por impago de recibos con la compañía suministradora, que en ese momento no podía saldar en su totalidad por lo que había pedido un fraccionamiento acorde a su situación económica, sin que su petición hubiera sido de momento atendida.

Según relataba la interesada, había presentado una reclamación a la empresa suministradora alegando la prohibición legal del corte de suministro y solicitando su reposición urgente, pero le habían indicado, telefónicamente, que no existía tal **prohibición de corte de suministro** y que la única posibilidad de que se restableciera el suministro era pagando la deuda existente.

Se daba la circunstancia de que este corte había ocurrido con posterioridad al levantamiento del estado de alarma en junio, que supuso el fin de la prohibición de cortes de suministros acordada en virtud del Real Decreto-ley 8/2020. No obstante esta prohibición de corte en los suministros básicos de agua, luz y gas volvió a entrar en vigor por el Real Decreto-ley 26/2020, de 7 de julio, que lo prorrogó hasta el 30 de septiembre. Por tanto en el momento de producirse este corte de suministro por impago estaba plenamente vigente la prohibición legal.

Tras tramitar la queja por vía de urgencia ante el Ayuntamiento y la Empresa suministradora, denunciando el corte de suministro y la vulneración que el mismo suponía de la legislación en vigor, se nos comunicó que **se procedía al restablecimiento inmediato del suministro**.

También debemos reseñar la queja 20/6033 en la que una mujer nos pedía ayuda al haberle cortado el suministro de agua la empresa suministradora. Según nos indicaba era una **mujer maltratada, amenazada de muerte** por su ex marido que recientemente había salido de prisión. En busca de protección se había trasladado a un municipio rural donde había ocupado una vivienda desocupada propiedad de un banco, en la que residía con una hija discapacitada y otra que se encontraba en esos momentos embarazada. La interesada pedía ayuda urgente para conseguir disponer de suministro de agua.

Admitida a trámite la queja nos hemos dirigido por dos veces al Ayuntamiento trasladando el problema y pidiendo una respuesta con la mayor urgencia sin que a la fecha de redacción de este Informe hayamos conseguido respuesta alguna del Consistorio.

En relación con los servicios financieros debemos reseñar la queja 20/7727, en la que una mujer divorciada nos pedía ayuda frente a una entidad financiera que le reclamaba el pago de una deuda por unas pólizas de crédito no satisfechas de la empresa que tenía su ex marido. La interesada carecía de ingresos para hacer frente a esta deuda dado el **impago por su ex marido de la pensión de alimentos** y debía hacer frente también al pago de la hipoteca de la vivienda que ocupaba con sus hijos y que su marido había dejado de atender.

Tras analizar toda la documentación que nos aportaba la interesada, valoramos que nuestra posible intervención ante la entidad financiera, solo tendría virtualidad para trasladarle sus circunstancias personales y solicitarle que se tomasen en consideración antes de adoptar alguna decisión en relación con la deuda que le reclamaban. No obstante entendimos que no era necesaria en ese momento tal intervención, ya que la interesada estaba desarrollando las actuaciones oportunas para paralizar el proceso de ejecución de títulos no judiciales y reclamar a su ex marido las cantidades que le adeudaba por impago de la pensión de alimentos.

“ Pidiendo ayuda ante las dificultades para hacer la compra durante el periodo de confinamiento por la saturación de los servicios de compra on line”

En este sentido, le sugerimos la posibilidad de incorporar a su demanda de ejecución de títulos judiciales la posibilidad de adjudicarse la titularidad del inmueble que constituía su vivienda a cuenta de las cantidades que le adeudaba el ex marido, tanto por impago de la pensión de alimentos como por la deuda de su negocio, en caso de que la interesada hiciera frente a la misma.

En todo caso, le recomendamos que consultase con su abogado esta opción, para la que debería tener en cuenta la situación en que se encontrase el impago de la deuda hipotecaria por parte de su ex marido y el posible correlativo inicio de un proceso de ejecución hipotecaria.

Para concluir, nos parece de interés reseñar la queja 20/2109, que nos remitió durante la vigencia del estado de alarma una madre soltera, afectada de diabetes y con menores a cargo, pidiendo ayuda ante las **dificultades para hacer la compra durante el periodo de confinamiento por la saturación de los servicios de compra on line** que dilataban muchos días la entrega de los pedidos realizados. Según nos decía la promotora de la queja se le agotaban los alimentos en casa y no podía salir a la calle para hacer la compra al no poder dejar solos a sus hijos y no disponer de familiares o conocidos que pudieran ayudarla.

Tras analizar el escrito recibido nos dirigimos a la interesada explicándole que la situación que describía era muy real y se debía a que gran parte de la población, al estar confinada, pretendía hacer uso de los servicios de compra por internet y entrega en domicilio, provocando una saturación de dichos servicios y un retraso importante en los plazos de entrega.

Le explicábamos que se trataba de un problema de difícil solución ya que el crecimiento de la demanda en estos servicios estaba siendo tan elevada que los centros comerciales se veían incapaces de atenderla, pese a haber reforzado sus medios personales y materiales.

Dado que nos mencionaba su condición de persona de riesgo por padecer diabetes y reclamaba que se le aplicasen los criterios de preferencia que se habían fijado para el acceso a estos servicios, hubimos de explicarle que las preferencias fijadas para personas mayores y personas en situación de riesgo por enfermedad se referían a la compra presencial en los establecimientos comerciales y se concretaban en una prioridad para ser atendidos y para hacer los pagos, con el fin de limitar al máximo su estancia en dichos establecimientos.

No existían, por tanto, criterios de preferencia para personas de riesgo en los servicios de compra por internet, por la dificultad que ofrece este medio para acreditar y comprobar que se dan esas circunstancias. No obstante, nos permitimos recomendarle que contactase telefónicamente con el establecimiento comercial en que deseaba hacer su pedido y le expusiera sus circunstancias personales por si pudieran ayudarle.

También nos permitimos indicarle que algunos mercados municipales y pequeños establecimientos que continuaban abiertos, estaban ofreciendo servicios de entrega a domicilio. En este sentido, le recomendamos que tratase de contactar telefónicamente con aquellos que estuvieran más próximos a su domicilio por si pudieran ofrecerle este servicio.

1.6.2.4. Salud

La igualdad de género es una de las perspectivas que la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz, toma en consideración al tiempo de analizar las necesidades que la población andaluza plantea en lo atinente al servicio público de salud.

Ello explica que prestemos la necesaria atención a los tratamientos directamente relacionados con necesidades típicamente femeninas, como la fertilidad y la consecución de la gestación a través de **técnicas de reproducción humana asistida**, cuyas quejas usualmente giran en torno a la insuficiencia de información sobre el proceso y sus tiempos, la demora en acceder a su práctica, los criterios de exclusión y la pérdida de oportunidad, en que a la postre se traducen los retrasos, a causa de los menores niveles de reserva ovárica o por alcanzar la edad límite.

En el año 2020 ha crecido muy levemente el número de peticiones de esta naturaleza, cuyo trasfondo podemos resumir en el conocimiento de los criterios que rigen la ovodonación (queja 20/0533), el cuestionamiento del número máximo de ciclos en la inseminación artificial con donante de semen (queja 20/0909), la denegación de tratamiento por baja reserva ovárica (queja 20/1227), junto a las más comunes situaciones por demora en el tratamiento y, con ello, las listas de espera (entre otras, queja 20/3292, queja 20/3327, queja 20/5001, queja 20/5664, queja 20/6016).

Aunque ciertamente en las quejas que versan sobre los criterios de priorización de la técnica de reproducción asistida en nuestro sistema sanitario público, no concurre irregularidad en la actuación del Centro sanitario, esta Institución advierte que es la insuficiencia de la información ofrecida a algunas

peticionarias, la causa de que depositen excesivas esperanzas en un proceso asistencial subordinado a múltiples variables, con la consiguiente decepción si no pueden culminarlo con éxito.

La Administración sanitaria acostumbra a recordar en el informe emitido por algún Centro sanitario, que el único criterio de prioridad para acceder a las diferentes técnicas de reproducción asistida es el del orden de inclusión en la lista de espera, ya que así lo exige la garantía de equidad en el acceso a la prestación. Y, en este sentido, remite a la **Guía para la realización de tratamientos de Reproducción Humana Asistida del Servicio Andaluz de Salud**.

Como toda regla general, la prioridad en el orden de inclusión presenta excepciones justificadas en situaciones muy específicas, como la presencia de una enfermedad crónica materna que requiera la realización del tratamiento en un momento de remisión de la enfermedad, o que obligue al cese del tratamiento de dicha enfermedad por no ser compatible con el embarazo, coordinando en este caso el tratamiento de reproducción con el especialista que trate la enfermedad en cuestión; así como las situaciones que puedan comprometer la fertilidad de la mujer en un breve período de tiempo, como la endometriosis operada y recidivada precisada de nueva intervención quirúrgica.

En cualquier caso, es lo cierto que al margen de defectos de información y de la corrección formal de criterios de acceso a la prestación, las demoras en su consecución tienen una influencia decisiva en muchos casos, como causa de exclusión material (alcanzar la edad límite) y de fracaso de la técnica o de un menor porcentaje de éxito.

En este sentido informaba el Hospital Virgen del Rocío, concretando en 18 meses la espera para comenzar el proceso, discretamente reducida tras la creación de la Unidad de Reproducción del Hospital Universitario de Valme, cuyas peticionarias representaban únicamente el 20%. Recordando que los *"equipos humanos realizan todo lo que está en su mano para dar respuesta a la importante demanda"* en materia de tratamientos de fertilidad (**queja 19/2821**).

Del mismo modo, esta prestación ha resultado afectada por el impacto del SARS Cov-2 en las listas de espera de muchos procesos asistenciales, ya que en el mes de marzo de 2020 quedó suspendida la realización de ciclos y, aunque la reanudación posterior se produjo de forma progresiva en todas las Unidades de los Centros sanitarios, es una realidad que la actividad asistencial vive desde entonces supeditada a las variables medidas de contención y restricción, que exige el control de la expansión viral.

En la atención especializada constituye una peculiaridad la práctica de **intervenciones quirúrgicas de reconstrucción mamaria**, que aunque se ve afectada por las mismas demoras que afectan a otro tipo de operaciones, vienen siendo objeto de nuestro constante interés, al demandarlo así las mujeres afectadas y deseosas por culminar el proceso de su "normalización" física y mental.

En este sentido hemos dirigido al Hospital Virgen de las Nieves de Granada, en octubre de 2020, la Recomendación emitida en queja sustanciada sobre lista de espera de reconstrucción de mamas (**queja 18/7153**), en la que más allá de los tiempos en el acceso a la intervención, poníamos el acento en la mejora de la información a la interesada y, desde una perspectiva más general, en la promoción de las medidas para que la información ofrecida a través del dispositivo Clic Salud, parametrize los supuestos de "lista de espera en situación no programable", o al menos, sea información accesible a las personas que atienden a través de la plataforma Salud Responde, para que las personas que aguardan una intervención conozcan las causas de interrupción y puedan actuar en consecuencia.

En resumen, apreciamos una muy buena disposición en los profesionales sanitarios, responsables de Unidades y Gerentes de Centros sanitarios, que se manifiesta en las completas respuestas que nos ofrecen para explicar la situación y circunstancias de cada proceso asistencial. Ahora bien, no ignoramos que en buena medida escapa a sus posibilidades ofrecer una respuesta en plazo en relación con el volumen de las demandas a su cargo, aunque sí les compete elevar las necesidades a los responsables públicos. Por lo demás, como es razonable, la mejora de los niveles de pendencia ha constituido una opción fuera del alcance del sistema sanitario público en tiempos de crisis sanitaria.

1.6.2.5. Políticas Sociales

La única peculiaridad que podemos traer a colación en 2020, que guarde una relación, al menos tangencial, con el principio de igualdad, ha venido de la mano de las reformas extraordinarias adoptadas en materia de ayudas de protección social de emergencia, a causa de la crisis social abierta por la pandemia.

Efectivamente, en pos de mitigar la pobreza infantil se han acometido dotaciones presupuestarias extraordinarias por parte de las diferentes Administraciones, dirigidas a facilitar suministros muy básicos de supervivencia (alimentación e higiene, en esencia), a familias con menores de edad entre sus miembros, muchas de las cuales son familias compuestas por mujeres con hijos e hijas a su cargo, para las cuales la supervivencia diaria es más compleja, por motivos que no precisan explicación.

También las demoras muy acusadas en la resolución de expedientes de renta mínima de inserción social en Andalucía, han tenido que intentar remediarse recurriendo a normativa extraordinaria, generada ad hoc para procurar un sostén de apoyo a las familias con menores que, como decimos, son más abundantemente monomarentales.

Esta fue la medida adoptada por el Decreto-ley 10/2020, de 29 de abril, por el que se establecen medidas extraordinarias y urgentes de flexibilización administrativa en materia de ayudas en el ámbito del empleo y medidas complementarias con incidencia en el ámbito económico, local y social como consecuencia de la situación ocasionada por el coronavirus, al reconocer como nueva situación de emergencia social la de unidades familiares con menores y las unipersonales, con vigencia temporal hasta los tres meses posteriores al levantamiento del estado de alarma; establecer una prestación extraordinaria de cinco meses en los supuestos de solicitudes formuladas por unidades familiares con menores y unipersonales, cuando sea imposible la acreditación de los requisitos precisos para resolver la solicitud y aplicable únicamente a las peticiones presentadas desde el 1 de abril hasta el 31 de julio de 2020 ([queja 20/1814](#)).

La realidad es que las disfunciones de la Administración en el reconocimiento de derechos subjetivos directamente implicados en el Estado social y del bienestar, no distinguen dentro del género que, sin embargo, es un elemento que influye de forma relevante en la situación de las mujeres y en la de los hijos e hijas a su cuidado y atención, cuando esta responsabilidad han de asumirla en soledad.

1.6.2.6. Menores, educación, cultura y deporte

Durante 2020 se han tramitado 21 expedientes de queja en el Área de Menores, Educación, Cultura y Deporte cuya temática, con carácter transversal, se encuentra relacionada -en mayor o menor medida- con cuestiones que inciden en el principio de igualdad de género. El número de estos expedientes se ha duplicado respecto del ejercicio anterior.

Como viene siendo práctica habitual, muchas de estas quejas están relacionadas con el fenómeno de la violencia de género: denuncias por ausencia de medidas cautelares en procesos de separación de mujer víctima de violencia de género; denuncias por la escasa protección para los hijos e hijas de la víctima; disconformidad con la valoración de riesgo de las mujeres víctimas y de sus hijos menores de edad; o demoras en los procedimientos de divorcio en los casos de violencia de género.

En todo caso, la COVID-19 y las medidas adoptadas por las autoridades para frenar la propagación de la enfermedad han tenido incidencia en la temática de las quejas presentadas por la ciudadanía durante 2020.

La declaración del estado de alarma trajo consigo la aplicación de medidas muy severas de restricción de la libertad de movimiento y del desarrollo de las actividades cotidianas de toda la población. Y fueron los niños, niñas y jóvenes, uno de los colectivos más perjudicados. Se vieron obligados a quedarse en casa sin poder salir a la calle, ni acudir al colegio o instituto. No pudieron realizar ninguna actividad deportiva en espacios públicos o en otras instalaciones, ni reunirse y jugar con sus amigos de forma presencial. Y el cariño de familiares que no convivían en sus viviendas lo recibieron, en el mejor de los casos, de forma virtual.

Por otro lado, muchos niños y niñas debieron convivir, en muchas ocasiones, con padres y madres obligados a trabajar desde casa y sin poder prestarles la dedicación y el tiempo necesarios para garantizar su protección y bienestar.

La convivencia permanente, continuada y forzosa, donde la movilidad es prácticamente nula, favorece el conflicto entre la pareja y propicia las situaciones de violencia a la infancia. Violencia de género o violencia a los propios menores son lacras que se produjeron en muchos hogares durante el confinamiento. Sabemos que en este periodo se han incrementado las llamadas telefónicas a los servicios de atención y ayuda a las mujeres víctimas de maltrato. Y desgraciadamente es un hecho constatado que un importante porcentaje de violencia a la infancia se ejerce en la propia familia. Las semanas o meses de contención -para hacer efectivo el #QuédateEnCasa- significó un periodo extremadamente peligroso para niños y niñas que tienen esta amenaza en sus propios hogares.

Muchas han sido las actuaciones realizadas por la Institución, en su condición de Defensor del Menor para proteger a la infancia y adolescencia ante esta situación de crisis sanitaria. Una de ellas ha ido dirigida a la defensa del derecho de los niños y niñas a relacionarse con sus progenitores. Las directrices que han aprobado las autoridades tendentes a garantizar la salud y la seguridad no contemplan todas las facetas del desarrollo de la vida familiar. Por ello, la Defensoría apeló a la responsabilidad, la generosidad y la prudencia de los padres y madres en el desarrollo del régimen de visitas, en los supuestos de separación o divorcio, mientras dure el confinamiento de la población, recordando que el interés superior de los hijos e hijas menores de edad debe estar siempre por encima de los intereses de los progenitores y, por supuesto, por encima de contiendas familiares.

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

Entre las medidas adoptadas tras la declaración del estado de alarma se encuentra el cierre de estos Puntos de Encuentro y la suspensión de sus actividades, todo ello en el marco de las decisiones que restringen el normal funcionamiento de determinados servicios públicos.

Desde su puesta en práctica, esta medida fue cuestionada por distintos colectivos profesionales (asociaciones de madres, abogacía, la propia judicatura) quienes no dudaron en alzar la voz para expresar su preocupación por los efectos de esta decisión y por la ausencia de un criterio unánime de la judicatura al respecto. En especial, preocupaba la posible situación de indefensión en la que podrían encontrarse algunos niños y niñas que tras las limitaciones de movimientos acordadas por el estado de alarma permanecían conviviendo con el progenitor maltratador.

La Defensoría inició una investigación de oficio sobre las medidas que se iban a establecer por la Administración para la prestación de los mencionados Puntos de Encuentro Familiar, tras las sucesivas prórrogas del estado de alarma, y en especial el establecimiento de estas medidas en los casos de existencia de violencia de género ([queja 20/2139](#)).

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

Y es que, desgraciadamente, al día de la fecha, los efectos de esta grave crisis sanitaria siguen produciéndose en forma de brotes o contagios que surgen con mayor frecuencia o repartidos por una



1.6. Igualdad de Género

pluralidad de territorios y cuya acumulación genera no pocas sospechas de que pueden adoptarse añadidas decisiones de seguridad sanitaria que reproduzcan medidas adoptadas en los momentos más críticos cuando se decretó el estado de alarma.

Por ello, sin alcanzar la formalidad de dirigir un pronunciamiento como Resolución según el artículo 29 de la Ley 1/1983, del Defensor del Pueblo Andaluz, hemos dirigido a la Consejería responsable en materia de Justicia un replanteamiento anticipado frente a estas medidas de cierre, a fin de que queden mejor garantizadas las funciones de los PEF ante situaciones futuras que implicasen suspensiones de estos servicios complementarios o auxiliares de la Administración de Justicia.

Para concluir, citamos la actuación realizada por la Defensoría para ante las dificultades que encuentra el alumnado trans para incorporar su identidad en los registros y datos del sistema educativo.

El Protocolo de actuación sobre identidad de género en el sistema educativo andaluz (Orden de 28 de abril de 2015) contempla la adecuación de la documentación administrativa del centro docente (listas de clase, boletín informativo de calificaciones, carnet de estudiante, etc.), a fin de tener en consideración el nombre y el género con el que se siente identificado el alumno o la alumna, todo ello sin perjuicio de que en el expediente oficial del alumno o la alumna, y hasta que legalmente proceda, se mantengan los datos de identidad registrales a efectos oficiales.

Según lo establecido en el referido Protocolo, los centros docentes andaluces deben incluir los cambios oportunos en la documentación administrativa del centro (listas de clase, boletín informativo de calificaciones, carnet de estudiante, etc.), a fin de tener en consideración el nombre y el género con el que se siente identificado el alumno o la alumna en función de su identidad de género.

Para facilitar el cambio del nombre y el sexo del alumnado en la documentación del centro de acuerdo con lo establecido en el Protocolo de actuación sobre identidad de género evitando posibles descuidos puntuales se ve aconsejable poder realizar el cambio de los datos del alumnado directamente en el Sistema de información Séneca que es la herramienta utilizada para la gestión de la información en los centros docentes andaluces. No obstante, se han generado dudas sobre la forma adecuada de realizar esa modificación de datos en Séneca en quienes tienen la responsabilidad de efectuados ya que ese cambio no está expresamente contemplado en la actual normativa, surgiendo asimismo dudas en relación con la forma de asegurar la custodia y la utilización de los datos registrales del alumnado de cara a la cumplimentación de la documentación oficial del centro que no debería verse afectada por ese cambio.

Por ello, la Administración educativa consideró conveniente Implementar en Séneca un procedimiento específico para realizar los cambios necesarios en la ficha del alumnado a fin de que en la documentación de uso común en el centro aparezcan los cambios solicitados, de acuerdo con lo establecido en el Protocolo de identidad de género, preservando, al mismo tiempo, los datos originales para que puedan ser utilizados al generar la documentación oficial de uso externo al centro en tanto no se haya producido el cambio registral de los datos del alumnado, cuidando en todo momento la confidencialidad de los datos almacenados.

A pesar de ello, recibimos quejas señalando que determinados centros escolares no estarían utilizando dicha funcionalidad, por lo que se habrían dado situaciones como la publicación de listados, lectura pública de los nombres del alumnado por el profesorado al inicio de clase, o impresión de las calificaciones con el nombre registral, que provocan unos daños irreversibles en el alumnado trans: desde el inicio del curso se le identifica por su nombre registral.

Tras nuestra intervención obtuvimos el compromiso de la Consejería de Educación y Deporte de implementar en sistema Séneca los cambios oportunos y en breve sería posible de modificar los datos del alumnado de forma segura y de acuerdo con lo contemplado en el Protocolo de actuación sobre identidad de género en el Sistema educativo andaluz ([queja 20/4424](#)).

1.6.2.7. Violencia de Género

Desgraciadamente, al menos 45 mujeres han perdido la vida a manos de sus parejas o exparejas en 2020. Según los datos publicados por la Delegación del Gobierno para la violencia de género, en 2020, la mayoría

de las víctimas mortales tenía entre 41 y 50 años, y también sus presuntos agresores. La mayoría de las mujeres asesinadas eran españolas (60%) frente a las de nacionalidad extranjera (40%), y también la mayoría (el 77,8%) convivían con su presunto agresor. Respecto a los 45 presuntos agresores, la mayoría (el 66,7%) eran españoles. Tras cometer el crimen, 10 se suicidaron y 7 lo intentaron sin éxito.

De las víctimas, 7 habían interpuesto denuncia previa y 38 no. En 5 casos se solicitaron y adoptaron medidas de las que 2 estaban vigentes en el momento de los hechos y en 2 se produjo quebrantamiento de las mismas por el presunto agresor y 3 no estaban vigentes.

Por comunidades autónomas, 3 comunidades concentran un alto número de los asesinatos de mujeres a manos de sus parejas o exparejas con respecto al resto en 2020 : Andalucía (9 casos), Cataluña (8), Comunidad Valenciana (5) y Castilla-La Mancha (4). Les siguen Baleares, Canarias, Galicia y Madrid con 3 casos; Asturias y Murcia con 2; y Castilla-León, Cantabria y País Vasco con 1 caso.

Además, la violencia de género ha dejado un total de 26 huérfanos en 2020.

Como ya decíamos en la introducción, es fácil suponer que **el obligado confinamiento de mujeres, niños y niñas, víctimas de violencia de género ha agravado estas situaciones** al haberse visto obligadas a convivir en el mismo domicilio con el maltratador, así lo corroboran los datos estadísticos ofrecidos por Gobierno y el Instituto Andaluz de la Mujer y de ahí las medidas extraordinarias adoptadas por la administración central y autonómica declarando los servicios que se prestan a estas víctimas como esenciales.

Estas situaciones no han sido tampoco ajenas a esta Defensoría, si bien hemos de aclarar que no han sido mujeres residentes en nuestra comunidad autónoma las que se han dirigido a nosotros en demanda de ayuda sino en otras zonas de la geografía española, lo que nos ha obligado a su remisión urgente al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales.

Tal es el caso de la queja 20/2885, en la que textualmente una mujer, desde la provincia de Toledo nos decía, *"vivo con mi maltratador todo el confinamiento en una casa de 80m, se le condenó con una multa por falta leve, un juicio increíble, en el que no se me concedió la orden de alejamiento. La demanda de divorcio está interpuesta pero tardará en salir y mientras tanto y dado que el maltrato es psicológico, no tengo sangre para que me puedan hacer caso. Como puedo salir de aquí..."*

Por otra parte, en 2020 han sido 9 las víctimas mortales por violencia de género en Andalucía, al parecer la mayoría de ellas no habían interpuesto denuncias previas ni habían acudido a los servicios de protección integral del Instituto Andaluz de la Mujer (IAM). A este respecto, nos alegramos de que se haya producido un incremento de la implicación de la ciudadanía en la lucha contra la violencia de género, pues según los datos suministrados por el IAM, **han crecido las consultas realizadas por allegados, familiares y vecinos** de las víctimas.

Finalmente no podemos concluir este apartado sin hacer hincapié una vez más en que **ser víctima de violencia de género y además sin recursos económicos agrava aún más las posibilidades de estas mujeres** de poder salir adelante por sus propios medios y poder llevar una vida independiente, por lo que acceder a las ayudas y recursos públicos previstos para ellas en la normativa estatal y autonómica se hace vital e imprescindible.

Tal es el caso de la queja 20/1720 y queja 20/2395, en las que se ha planteado la cuestión relativa a la acreditación de la condición de víctima de violencia de género, para poder acceder a la Renta Activa de Inserción, ayuda económica por máximo de tres años que concede el Servicio Público de Empleo Estatal. Esta problemática con nuestras consideraciones la hemos remitido al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales por cuanto que la cuestión que subyace afecta a desarrollos normativos para los que es competente el Ministerio de Igualdad, sin perjuicio de que sigamos adelante con nuestras actuaciones en lo que atañe a las competencias de la administración andaluza en cuanto a la acreditación de la condición de víctima de violencia de género.

También hemos de citar la queja 20/0774 promovida por la representación de un grupo de asociaciones de mujeres de Rota, a través de la cual nos exponían que cumpliendo los requisitos según Orden de convocatoria para solicitar subvenciones en régimen de concurrencia competitiva del Instituto Andaluz

de la Mujer, habían sido rechazadas en la última resolución definitiva a pesar de que en primera instancia se les aprobó aceptando las asociaciones una subvención menor, por lo que tuvieron que reformular las solicitudes. Añadían que por tal motivo, se sentían engañadas.

Solicitado informe, por el IAM se nos dice, en resumen, que se resolvieron los recursos de reposición desestimando los mismos, fundamentalmente debido a que la Intervención Delegada en el IAM emitió informe de fiscalización de disconformidad sobre la propuesta definitiva de resolución en base a una serie de consideraciones, entre las que se encuentra el que en las bases reguladoras que contienen la línea de subvención objeto de recurso no se contemplaba la posibilidad de prorrateo y que aunque el órgano gestor había efectuado una valoración individual de cada una de las solicitudes de subvención y se había procedido a una jerarquización de éstas conforme a la puntuación obtenida por cada una de ellas, se había observado que se había incurrido en prorrateo del importe global máximo entre las entidades beneficiarias, contraviniendo así lo dispuesto en el art. 22.1 in fine de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.

En definitiva, lo cierto es que en la tramitación inicial se produjo prorrateo, sin estar previsto en las Bases reguladoras de la subvención y la utilización de esa figura debería haber sido contemplada y justificada en las mismas. En base a ello, estamos ultimando Resolución al Instituto Andaluz de la Mujer.

1.6.2.8. Vivienda

Un buen número de las quejas que en materia de vivienda se presentan anualmente ante esta Defensoría, como venimos insistiendo año tras año en esta Memoria Anual, se basan en la necesidad de acceder a este bien básico por parte de muchas familias andaluzas que acuden a nosotros en demanda de ayuda para poder satisfacer este derecho al no poder satisfacerlo por sus propios medios en el mercado libre, fundamentalmente, por carecer de recursos económicos suficientes para ello, por lo que necesitan la ayuda de la administración.



Muchas de estas quejas por necesidad de vivienda se presentan por familias monomarentales, mujeres-madres que asumen la crianza de sus hijos e hijas en solitario que no cuentan casi con ningún recuso económico o con algunos de muy escasa cuantía, en situación desempleo o con empleos precarios, siendo subsidiarias de prestaciones y ayudas sociales.

Pues bien en 2020, muchas personas se han dirigido a nosotros reivindicando su derecho a una vivienda, tanto para acceder a ella como el de permanecer en la que ocupan y constituye su residencia habitual y hacemos hincapié en que en la inmensa mayoría de los supuestos han sido mujeres quienes se han dirigido a esta Institución en relación con los problemas de vivienda, en calidad de cabeza de familia monoparental, en nombre de la familia nuclear o incluso en representación de familiares.

Un relato más pormenorizado de las cuestiones planteadas en materia de vivienda podrá ser consultado en este **Capítulo I en la materia de vivienda**, dedicándonos ahora a poner de manifiesto la **perspectiva de género de las problemáticas planteadas en materia de afectación del derecho a la vivienda** que, a este respecto, son similares a las tratadas en el epígrafe referido.

Qué duda cabe que las mujeres titulares de familias monoparentales se encuentran en una situación de mayor vulnerabilidad económica y social, no ya solo porque 8 de cada 10 familias monoparentales la encabezan mujeres, sino también porque además de ser las mujeres las que asumen habitualmente y en una gran parte de su tiempo, las tareas de la crianza y cuidados de los hijos e hijas, el tener que encargarse de todo ello en solitario además de ser las que tienen que conseguir los ingresos económicos para satisfacer las necesidades básicas de sus familias, las pone como decíamos en una peor posición de partida.

Si a ello se le une además, ser o haber sido víctima de violencia de género o tener ellas o algún miembro de su familia una discapacidad o ser una mujer ya mayor, o haber nacido en otro país, añadiéndose el carecer de recursos económicos suficientes para poder satisfacer la necesidad de vivienda de ellas mismas y de sus familias, que duda cabe que son factores de vulnerabilidad añadidos que las pone las más de las veces en verdaderas situaciones de exclusión social y económica o en riesgo de estarlo.

Como cada año, los relatos de algunas de estas quejas son estremecedores: miedo a sus maltratadores y a un futuro incierto en el que no saben que es lo que va a pasar con ellas y con sus hijos e hijas; carencia de recursos económicos suficientes para poder pagar un alquiler en el mercado libre y en 2020 durante los meses del confinamiento, la circunstancia de no haber poder salir a buscar trabajo, además de no poder hacerlo por tener que permanecer al cuidado de los hijos e hijas menores; la convivencia con la familia cercana en viviendas pequeñas en situación de hacinamiento; la imposibilidad de contactar con los servicios sociales de su ayuntamiento para solicitar ayuda a causa de las medidas adoptadas por la administración para contener la expansión de la COVID-19 etcétera. Todas ellas, situaciones que las hacen tributarias de la necesidad de acceder a una mayor atención y ayuda por parte de la administración, sin embargo pocas veces encuentran una solución definitiva a la necesidad de vivienda para sus familias.

En todas estas quejas, nuestra primera actuación rápida, las más de las veces, es contactar con la persona afectada para ampliar los datos que se nos suministran y no es de extrañar que tengamos que asesorar de los recursos y ayudas existentes en materia de vivienda, económica o social, así como sobre a dónde y cómo dirigirse para activar la ayuda de la administración. Ello merece una reflexión y es la **desinformación y el desconocimiento de muchas de estas mujeres que se encuentran en situaciones extremas, sobre las ayudas y recursos públicos** a los que pudieran acceder, sobre todo si en el momento de acudir a nosotros están alejadas de los circuitos habituales de ayuda como son los servicios sociales comunitarios o los Centros especializados de atención a la mujer, ya sea los provinciales del IAM, bien los CIAM de los ayuntamientos.

Es de suponer, y así lo corroboramos en las quejas que tramitamos y a las que venimos haciendo referencia, que estas mujeres, cuando son víctimas de violencia de género, ya están fuera del circuito de protección integral en materia de alojamiento de urgencia o emergencia, es decir ya han salido de casas de acogida o pisos tutelados, aún cuando tengan medidas de protección en vigor, o en otras ocasiones ni siquiera han accedido a estos recursos porque ellas mismas no han querido, e intentan seguir con sus vidas de forma independiente. Lo que pasa es que, al menos a las que acuden a nosotros, les cuesta sobre manera tirar

solas para adelante cuando carecen de recursos económicos suficientes para poder satisfacer la necesidad de vivienda de sus familias, por sí mismas y sin ayuda de la administración.

Una vez que admitimos la queja a trámite nuestras iniciales actuaciones van dirigidas indistintamente tanto a los servicios o entidades públicas en materia de vivienda adscritas a los respectivos ayuntamientos y a los servicios sociales comunitarios pertenecientes a los mismos, dado que la coordinación en materia social y de vivienda deviene imprescindible por cuanto que teniendo en cuenta la carencia de viviendas públicas disponibles y que poder adjudicar para situaciones de urgencia o emergencia, los informes que evacúan los servicios sociales sobre la situación de vulnerabilidad en la que se encuentra la mujer y su familia son estrictamente necesarios para poder acceder a los recursos y ayudas públicas en materia de vivienda con la urgencia que requieren muchas de estas situaciones, ya sea para acceder a alojamiento de emergencia, ya sea para acceder a ayudas económicas para el alquiler, autonómicas o municipales, ya sea para poder resultar adjudicataria de vivienda pública exceptuándose su adjudicación a través del registro Municipal de Demandantes de Viviendas Protegidas tal como permite el artículo 13 del Reglamento de Viviendas Protegidas de la Comunidad Autónoma de Andalucía, Decreto 149/2006, de 25 de julio.

Como ejemplo de familia monomarental necesitada de vivienda tenemos la **queja 20/3611** que fue resuelta satisfactoriamente, en la que interesada nos decía que residía en la vivienda de sus padres, junto a sus dos hijas menores de edad, en la cual convivían en total 7 personas, encontrándose en **situación de hacinamiento**. Había acudido en varias ocasiones a servicios sociales, sin que le se le hubiera prestado la ayuda que requería, por lo que contactó con la alcaldesa, y a partir de ahí desde los servicios sociales le indicaron que la iban ayudar.

Tras una discusión con sus padres tuvo que abandonar la vivienda, pernoctando en el coche. Su hija mayor se fue con su padre, y la pequeña se quedó en la casa de sus abuelos. Sus únicos ingresos eran 280€ que recibía del padre de sus hijas por pensión de alimentos, por lo que le era imposible poder acceder a una vivienda en el mercado libre, insistiendo en su necesidad de acceder a un alquiler social.

Desde Terrenos Urbanizables de Ayamonte (Tuasa), decía, llevaban años indicándole que no había viviendas disponibles, pero la interesada afirmaba que se habían adjudicado varias.

Admitida la queja a trámite solicitamos informe tanto al Ayuntamiento de Ayamonte como a Tuasa, desprendiéndose de la información recibida que se le había adjudicado una vivienda propiedad de la citada sociedad municipal, suscribiéndose el oportuno contrato de arrendamiento el 1 de septiembre de 2020.

También la **queja 20/6197** la cerramos en vías de solución. En la misma la persona interesada exponía que se había dirigido a los servicios sociales de su localidad para, reuniendo los requisitos, solicitar la **ayuda al alquiler para víctimas de violencia de género** publicada en el BOJA el día 8 de septiembre de 2020, con el resultado de que se negaron a tramitársela a pesar de que estaban obligados a ello según la norma, debido a que los profesionales de trabajo social carecían de la necesaria firma profesional electrónica para la tramitación.

Había hablado con una concejalía del Ayuntamiento que le había dicho que no podía hacer nada. Los días pasaban y no le daban ninguna explicación, por lo que solicitó cita con la Alcaldía, sin resultado alguno. También solicitó cita con la Dirección de Zona de Servicios Sociales, sin respuesta.

Desde el Ayuntamiento se nos informó que se habían puesto en contacto con la persona reclamante para mantenerla informada respecto a sus actuaciones y que sería citada en el momento en que fuera posible la tramitación de su solicitud para hacer efectivo el trámite.

Por la administración autonómica se informó que, habiendo contactado la Secretaría General de Vivienda con el Área de Bienestar Social del Ayuntamiento, les aclararon que desde los servicios sociales municipales en ningún momento se habían negado a solicitar la ayuda en representación de la persona reclamante, aunque sí era cierto que antes no se había podido disponer del certificado electrónico de empleado público que les permitiera poder realizar dicha gestión y que una vez resuelto ese problema técnico, le habían dado cita para que pudiera presentar la solicitud antes de que finalizara el plazo. Ofreciendo la Diputación Provincial de Granada información en el mismo sentido.

Hemos de aclarar que aunque se haya resuelto favorablemente con haberle tramitado la ayuda al alquiler a la que nos referimos, la demora ha podido perjudicar a la interesada en el sentido de que la tardanza en la presentación de la solicitud corre en su contra pues estas subvenciones se tramitan por el procedimiento de concurrencia no competitiva, en el que la fecha de presentación de la solicitud es determinante para poder acceder a las ayudas, sujetas a la existencia de partida presupuestaria, siempre y cuando, claro está, se cumpla con los requisitos exigidos.

Muchas veces tras tramitar la queja y recibir los informes solicitados hemos de cerrar el expediente tras comprobar que la administración local implicada ha prestado la ayuda de la que dispone, siempre dentro de unos recursos limitados.

Tal es el caso de la queja 20/0826, en la que la interesada nos trasladaba su necesidad de vivienda puesto que residía con su hija de tres años en una **vivienda compartida considerada recurso de emergencia y por tanto temporal y transitorio**, que debía abandonar en el mes de marzo. Sus ingresos eran de 430€ mensuales que percibía de la Renta Activa de Inserción, por lo que le era imposible acceder a una vivienda en el mercado libre. Aportaba sentencia condenatoria de su ex pareja por violencia de género. Aportaba también solicitud de inscripción en el Registro Municipal de Demandantes de Vivienda y no refería actuaciones con los servicios sociales ni con la Oficina Municipal del Derecho a la Vivienda (OMDV) del Ayuntamiento de Sevilla. En el mes de marzo nos decía que estaba viviendo *"en casa de una mujer"*.

Por parte del Registro Municipal de Demandantes de Vivienda Protegida se nos informó que estaba correctamente inscrita con fecha de 5 de febrero de 2020, en los cupos de especial protección de familias monoparentales y de víctima de violencia de género. No obstante, se nos indicaba que, al ser de reciente inscripción, tenía aproximadamente 1266 unidades familiares por delante en el cupo de monoparental y 183 unidades familiares en el cupo de víctima de violencia de género.

La Oficina Municipal para el Derecho a la Vivienda nos informaba también que el informe de excepcionalidad a la adjudicación de vivienda a través del registro tuvo entrada en el mes de enero, estando pendiente la derivación por parte de los servicios sociales comunitarios.

No obstante, dada la situación de Estado de Alarma y la saturación de los servicios sociales con la atención de las familias afectadas directamente por la COVID-19, nos indicaban que podía ponerse en contacto directamente con la OMDV en el teléfono especificando que los servicios sociales habían determinado ya su excepcionalidad.

En consecuencia, le recomendamos que contactara con la OMDV para que pudieran iniciar su expediente y que siguiera colaborando con los servicios sociales comunitarios, y que pasado un tiempo prudencial nos comunicara los avances que se subieran producido en su situación.

Finalmente nos comunicó que los servicios sociales le habían concedido una ayuda para el pago del alquiler de una habitación. Asimismo nos trasladaba que tenía cita próximamente en la Oficina Municipal por el Derecho a la Vivienda para el estudio de su caso.

También cerramos, por no apreciarse irregularidad en las actuaciones municipales, las quejas 20/0346, 20/0457, 20/0937, 20/1085, 20/1663, 20/1223, y queja 20/6466.

Por otra parte, a nuestro juicio, de poco sirve que se den ayudas para el pago del alquiler o se suministre el acceso a una vivienda pública a las mujeres víctimas de violencia de género en situación de vulnerabilidad económica y social, si no van acompañadas de otras medidas transversales que se incardinan en un **proyecto de intervención integral que ayude a estas mujeres** a superar los muchos obstáculos con los que se encuentran en su vida, no ya solo el acceso a rentas y recursos económicos de subsistencia, sino también formación para el empleo y oportunidades reales de empleabilidad, programa de protección y seguridad, apoyo y ayuda psicológica individual, acceso a medidas de conciliación personal y laboral reales y efectivas, programas de salud específico a través de los que tratar la ansiedad, el estrés y en muchas ocasiones la depresión que les provoca su situación de vida, formación en habilidades parentales y un largo etcétera de actuaciones que deben ser diseñadas de forma integral e individual adaptadas a cada perfil, encaminadas a su empoderamiento y a poder seguir adelante con el manejo de sus propias vidas.

1.6.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

1.6.3.1. Quejas de oficio

- **Queja 20/1913**: dirigida al Ayuntamiento de Posadas y al Instituto Andaluz de la Mujer, relativa al fallecimiento de una mujer por violencia de género en Posadas (Córdoba), en marzo de 2020.
- **Queja 20/1914**: dirigida al Ayuntamiento de Granada y al Instituto Andaluz de la Mujer, relativa al fallecimiento de una mujer por violencia de género en Granada, en febrero de 2020.
- **Queja 20/2190**: dirigida al Ayuntamiento de Caniles y al Instituto Andaluz de la Mujer, relativa al fallecimiento de una mujer por violencia de género en Caniles, en enero de 2020.
- **Queja 20/2191**: dirigida al Ayuntamiento de Aznalcóllar y al Instituto Andaluz de la Mujer, relativa al fallecimiento de una mujer por violencia de género en Aznalcóllar, en febrero de 2020.

1.6.3.2. Colaboración de las Administraciones

En cuanto a la colaboración de las Administraciones en nuestra labor investigadora de las quejas tramitadas en este Área, relacionadas con las políticas de igualdad, podemos decir que en líneas generales ha sido buena, aunque a veces las respuestas a nuestras solicitudes de información no se producen con la rapidez que debieran, en los plazos concedidos para ello, lo que nos ha obligado a tener que reiterar las mismas en más de una ocasión.