



## 17. Urbanismo y obras públicas

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

<b>Materia principal</b>	<b>3</b>
1.13. Sostenibilidad, Medioambiente y Obras Públicas	3
1.13.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	3
1.13.2.2. Obras públicas	3
1.13.2.2.1. Mantenimiento y conservación de espacios públicos, carreteras y caminos	3
1.13.2.2.2. Responsabilidad patrimonial de las Administraciones Públicas	4
<b>Este tema en otras materias</b>	<b>6</b>
Balance del Defensor	6
2. Principales indicadores	6
2.3. Políticas territoriales	6
3. Retos ante la COVID-19	6
3.4. Todo está cerrado. Hacia una administración humanizada e inclusiva en su digitalización	6
1.1. Administraciones Tributarias, Públicas y Ordenación Económica	6
1.1.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	6
1.1.2.2. Administraciones Públicas y Ordenación Económica	6
1.1.2.2.2. Transparencia, Participación Ciudadana y Buena Administración	6
1.2. Cultura y Deportes	7
1.2.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	7
1.2.2.3. Mejoras en el régimen jurídico de tutela del patrimonio	7
1.12. Servicios de Interés General y Consumo	9
1.12.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	9
1.12.2.1. Servicios de interés general	9
1.12.2.1.3. Telefonía e Internet	9
1.13. Sostenibilidad, Medioambiente y Obras Públicas	9
1.13.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	9
1.13.2.1. Sostenibilidad y Medioambiente	9
1.13.2.1.6. Aguas	9
2. Área de mediación	10
2.2.1. Análisis cuantitativo	10
2.2.1.1. Análisis cuantitativo de los expedientes de quejas de mediación	10
<b>REVISTA DEL INFORME ANUAL</b>	<b>11</b>
02. A debate	11
- Ciudad y Mujer. El Planeamiento Urbanístico también contribuye a la efectiva realización de la igualdad entre mujeres y hombres.	11



<b>03. Nuestras propuestas</b>	<b>12</b>
- Suelo no urbanizable. Nuestro reiterado compromiso con su protección para preservar sus valores naturales, medioambientales y agrícolas	12
<b>06. Atención e información ciudadana</b>	<b>14</b>
- Mejorar y humanizar los servicios de Información y atención ciudadana	14
<b>07. Servicio de Mediación</b>	<b>16</b>
- Promover la cultura de Paz. Inversión de los modelos de gestión de la confrontación a la colaboración, en aras de la Paz social	16
<b>08. Informes especiales</b>	<b>18</b>
- Los 13 retos del Defensor del Pueblo andaluz para afrontar la COVID-19	18



## Materia principal

### 1.13. Sostenibilidad, Medioambiente y Obras Públicas

#### 1.13.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

##### 1.13.2.2. Obras públicas

###### 1.13.2.2.1. Mantenimiento y conservación de espacios públicos, carreteras y caminos

El expediente de queja 20/7728 lo tramitamos a instancia de un vecino de Motril que denunciaba la situación y **estado de abandono** que presentaba el denominado parque "Cerro del Toro", en esa localidad.

De dicho espacio nos decía que se trata de un parque construido en la década del 2000 para complementar el Centro Geominero en el Cerro del Toro, promovido y administrado por el Ayuntamiento de Motril, que fue un proyecto elaborado y ejecutado por la entonces Consejería de Medio Ambiente, consensuado a su vez con técnicos del Ayuntamiento, y que una vez terminadas las obras y corregidas las deficiencias detectadas, no se habría producido la recepción formal del espacio por parte del Ayuntamiento.

El promotor de la queja nos hacía una relación de zonas abandonadas y afectadas: i) se encontraba cerrada la Mina del Cerro del Toro, administrada por el Ayuntamiento, siendo su situación actual, al parecer, de total abandono y con peligro en la zona de entrada por deslizamiento del terreno; ii) los accesos al parque están muy deteriorados, cunetas con maleza y barranqueras que hacen imposible su acceso en algunos tramos; iii) las zonas con edificaciones dentro del parque se encuentran en un estado deplorable, con puertas y sanitarios rotos o desaparecidos, basura acumulada, dando una impresión de estado de dejadez total; iv) la vegetación existente en el parque se encuentra en estado de abandono, con maleza, falta de poda y de riego; y v) deterioro de la valla de cierre perimetral y en muchos tramos, rota o caída.

Consideraba este ciudadano que *"esta obra no ha servido para el uso y disfrute del ciudadano, que ha podido ver cómo se invierten fondos públicos procedentes tanto de la Administración General del Estado, como de la Autonómica o Local (que es este caso que me ocupa) en unas instalaciones que no han sido operativas, sino olvidadas y abandonadas"*.

Ante los hechos expuestos, nos hemos dirigido en petición de informe al Ayuntamiento de Motril y a la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible, si bien a fecha del presente Informe Anual, todavía no hemos recibido respuesta de ninguna, por lo que el expediente permanece abierto.

Por su parte, el expediente de queja 20/1181 lo tramitamos a instancia de un vecino de Castillo de Locubín, Jaén, que reside en un cortijo el cual *"se encuentra a 1.800 metros lineales de una carretera vecinal que está asfaltada, y a unos 6 km del pueblo"*. Según el escrito de queja que recibimos, *"este trozo de carril es público y es propiedad de dicho Ayuntamiento y está de tierra con alguna grava y tiene una considerable pendiente"*, por eso *"cada vez que llueve con alguna densidad se deteriora de tal forma que se pone intransitable"*.

Ante tal circunstancia, decía el promotor de la queja que, anteriormente, cuando esto ocurría *"el Ayuntamiento mandaba rápidamente maquinaria y lo ponía para seguir pasando por él, pero desde hace unos 6 años solo lo ha arreglado una vez, y fue hace más de 4 años"*.

Añadía que, sin embargo, *"desde entonces no han vuelto a hacerle nada por parte del Ayuntamiento. Pues cuando llueve y se pone intransitable, soy yo el que con mis manos le quito las piedras y le tapo los socavones más grandes para poder pasar. Debo decir que por este carril pasan bastantes vehículos de los propietarios de las fincas de alrededor, pero soy yo el más afectado, ya que vivo en el cortijo todo el año y lo utilizo a diario, incluso más de una vez al día"*.

En febrero de 2019 había presentado un escrito en el Ayuntamiento de Castillo de Locubín solicitando que se actuara en el camino de referencia, aunque al parecer no se había producido ninguna respuesta a dicha petición, que había reiterado mediante posterior escrito de enero de 2020.



Admitida a trámite la queja, solicitamos al Ayuntamiento de Castillo de Locubín el preceptivo informe que, no obstante, no hemos recibido a fecha de cierre de este Informe Anual.

El expediente de queja 20/5924 lo tramitamos a instancia de un vecino de la zona de Campanillas, de la ciudad de Málaga, que se quejaba por la **falta de limpieza de los arroyos** que circundan Campanillas. Aducía que en enero del 2020 habían sufrido inundaciones y que una de las razones era, a su juicio, el estado de falta de limpieza del río Campanillas y sus arroyos circundantes.

Al parecer, los días posteriores a la inundación, se había limpiado una parte del río Campanillas pero no todos los arroyos circundantes, y de hecho, decía, el 31 de marzo, ante unas fuertes lluvias, se había vuelto a anegar la avenida principal de Campanillas, precisamente porque los arroyos no estaban limpios.

Continuaba su relato indicando que desde el Ayuntamiento de Málaga habían asegurado que limpiarían el cauce de los arroyos entre finales de agosto y principios de septiembre, pero estando entonces prácticamente a mitad de septiembre, todavía no se había realizado actuación alguna. Por ello su petición era clara: *"Necesitamos que se limpien los arroyos, para evitar que otra inundación ocurra en nuestro barrio"*.

Admitida a trámite la queja, solicitamos la colaboración del Ayuntamiento de Málaga que nos informó, en esencia, de que en el informe anual del Servicio de Protección Civil, sobre las actuaciones a llevar a cabo en cauces de los arroyos para la **prevención de inundaciones**, se indicaba sobre el arroyo Rebanadilla que necesitaba limpieza y reparación del vallado junto a la entrada de la granja ecuestre, y que necesitaba limpieza de juncos justo antes del paso bajo la línea del AVE. Pues bien, estos trabajos, según constaba en el informe, ya se habían realizado y a tal efecto nos aportaban una serie de fotografías insertas en el documento.

Además de ello, también se nos informaba que la Gerencia de Urbanismo había trabajado el pasado año en el arroyo Rebanadilla en calle Fausto (desde el colegio hasta el cruce con calle Eneas), así como que en el informe de Protección Civil no se mencionaba al arroyo Pilonas, pero que a pesar de ello, el Distrito de Campanillas había actuado entonces con presupuesto de Servicios Operativos.

Dimos traslado al promotor de la queja de esta información, significándole no obstante que entendíamos que no procedían más actuaciones por nuestra parte, pese a lo cual le dábamos un plazo para presentar alegaciones, si bien a fecha de cierre de este Informe Anual no hemos tenido noticias del reclamante, por lo que el expediente será archivado en próximas fechas.

Similar es el asunto del expediente de queja 20/6859, que tramitamos a instancia de una residente en una urbanización de Carmona, Sevilla, que se quejaba de que su parcela linda con un canal y dos eucaliptos de grandes dimensiones que presentaban ya entonces diversos riesgos, ya que el canal se encontraba con agua estancada y suciedad y **los árboles invadían el interior de la parcela** provocando suciedad y caída de ramas que por sus grandes dimensiones podrían provocar daños a los habitantes de la parcela y en las construcciones de la misma. Por ello solicitaba la *"limpieza del canal y corte de los eucaliptos"*.

A esta solicitud acompañaba la respuesta que por el mismo asunto le había dado la Confederación Hidrográfica del Guadalquivir, en la que le indicaban que la competencia para atender su solicitud recaía en la Administración competente en materia de ordenación del territorio y urbanismo.

Ante la falta de respuesta del Ayuntamiento, volvió a presentar un nuevo escrito en agosto de 2019, reiterando su solicitud, a la que tampoco obtuvo respuesta y por ello, en octubre de 2020, remitió nueva comunicación al Ayuntamiento.

Requerido al Ayuntamiento de Carmona el preceptivo informe, a fecha de cierre de este Informe Anual aún no lo hemos recibido, por lo que el expediente sigue abierto.

#### 1.13.2.2.2. Responsabilidad patrimonial de las Administraciones Públicas

Durante el año 2020, al igual que en años precedentes, se han seguido recibiendo en esta Institución un número importante de quejas cuyos promotores denuncian las **dilaciones en la respuesta** de



las administraciones concernidas en relación a los escritos dirigidos a las mismas en demanda de responsabilidad patrimonial por unos daños sufridos de los que las hacen responsables.

Tal ha sido el caso de los expedientes de queja 20/1059, 20/4753, 20/5152, 20/6608 y 20/7893.

Como hemos dicho en otros Informes Anuales, aunque las dilaciones en la tramitación de estos procedimientos es bastante frecuente, especialmente cuando corresponde su tramitación a algún ayuntamiento, la realidad es que en la mayoría de los casos en que ha intervenido esta Institución termina produciéndose una resolución que, aunque sea desestimatoria de la pretensión indemnizatoria, satisface al menos el deseo del solicitante de conocer la postura de la administración frente a la reclamación presentada.



## Este tema en otras materias

### Balance del Defensor

## 2. Principales indicadores

### 2.3. Políticas territoriales

...

Entre otras cuestiones, siguen llegando a esta institución cuestiones relacionadas con el **Urbanismo** (22% de Políticas Territoriales). Los retrasos, paralizaciones y obstáculos en los procesos de innovación del planeamiento vigente; la ausencia de posicionamiento municipal respecto a las alegaciones formuladas en el curso de aprobación de planes de urbanismo, ya sea en la fase inicial de Avance o el propio procedimiento de aprobación, han sido objeto de queja ante esta Institución. Asimismo, las disconformidades y **discrepancias con el contenido de los planes en tramitación o ya aprobados** y las consiguientes solicitudes de su modificación, normalmente para que permita usos del suelo distintos de los aprobados, etcétera., han sido también objeto de reclamación en este ejercicio.

...

## 3. Retos ante la COVID-19

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

...

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

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

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

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

## 1.1. Administraciones Tributarias, Públicas y Ordenación Económica

### 1.1.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

#### 1.1.2.2. Administraciones Públicas y Ordenación Económica

##### 1.1.2.2.2. Transparencia, Participación Ciudadana y Buena Administración

...



Sobre temas de **participación ciudadana** se está tramitando la queja 19/1009 en la que una entidad nos expone su disconformidad con el proceso participativo establecido por el Ayuntamiento de Sevilla que considera limitado y parcial en relación con la reordenación del sector de la Cruz Roja. Reiteran las argumentaciones que han trasladado a ese Ayuntamiento y además solicitan que se amplíe el ámbito del proceso participativo a todos los vecinos y vecinas de Sevilla que se consideren afectados por la reforma de la Avenida de la Cruz Roja y que, antes de proceder a ninguna votación, se establezcan mecanismos para debatir las diferentes propuestas y alcanzar un consenso entre los y las afectados/as, sin excluir la posibilidad de incluir nuevas propuestas en la agenda.

...

## 1.2. Cultura y Deportes

### 1.2.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

#### 1.2.2.3. Mejoras en el régimen jurídico de tutela del patrimonio

Entre las actuaciones englobadas en aspectos arqueológicos y las que afectan a este epígrafe sobre el régimen jurídico de protección del patrimonio en un ámbito urbanístico, destacamos la resolución elaborada respecto de la aprobación de un nuevo planeamiento para la zona del Cabezo Mondaca en la ciudad de Huelva. Dicho pronunciamiento se dirigió al Ayuntamiento de la ciudad, así como a las Delegaciones Territoriales en materia de Cultura, de Medioambiente y de Urbanismo. ([Queja 19/2869](#))

Estamos a la espera de poder evaluar en su conjunto las respuestas que recibamos de las administraciones implicadas.

Dentro de este apartado, que podemos calificar como regulatorio en las acciones de protección de patrimonio histórico, debemos relatar algunas intervenciones centradas en la importancia de dotar a espacios significativos de nuestra riqueza monumental de instrumentos de gestión y ordenación que resultan sencillamente imprescindibles. Hablamos de los **Planes Directores de las catedrales de Andalucía**.

En este sentido, se ha iniciado una actuación de oficio para conocer en su globalidad la actividad que se desarrolla en el conjunto de Andalucía y para todas sus sedes catedralicias a fin de dotar a estos singulares elementos monumentales de sus respectivos planes directores. Esperamos que pronto podamos avanzar en la tramitación de dicha queja de oficio. ([Queja 20/7757](#)).

Y, también de oficio, emprendimos nuevas actuaciones para conocer el estado de tramitación del **Plan Especial de Protección de la Alcazaba de Baza** ([Queja 20/5394](#)), La tramitación de la queja ha permitido estudiar el caso entendiendo que el estado de la cuestión podría resumirse en la necesidad, unánimemente expresada por el Ayuntamiento de Baza y la Delegación Territorial de Cultura en Granada, de que era preciso disponer de un Plan Especial de Protección, como herramienta para acometer las medidas de conservación y mantenimiento exigidas para La Alcazaba y los elementos variados de su entorno.

Sin embargo, a la vista de dicho objetivo, apenas se ha logrado una concatenación de actos, proyectos, reparos y manifestaciones de voluntad que no han concluido en ninguna evidencia resolutive para la aprobación de dicho Plan Especial acorde con la naturaleza urgente de la situación que unánimemente se describe por las autoridades culturales y, desde luego, por las entidades ciudadanas implicadas en el problema.

Y, ante este relato reiterado que se ha elevado a la categoría de impedimento para la adaptación de no pocas medidas para la conservación en este entorno monumental, resulta cuando menos contradictorio la ausencia de alguna expresión crítica o valorativa que aborde el sentido y alcance de unos supuestos trabajos de planeamiento que se están relatando al menos desde 2015. Y años después se concluye que dicho plan es improcedente y que lo que se necesita ahora es una "*innovación del PGOU de Baza*".

Por tanto, desde esta Institución del Defensor del Pueblo Andaluz no podemos dejar de posicionarnos en favor de las medidas de conservación y protección de La Alcazaba de Baza y su entorno, requiriendo de



las Administraciones Públicas competentes las respuestas que hemos elaborado en la presente resolución a través de los instrumentos de planeamiento o proyectos que resulten acordes con dicha finalidad.

En consecuencia, la idoneidad de esos instrumentos no debe eximir a las propias autoridades del permanente ejercicio de los deberes de conservación y protección de este ámbito patrimonial en relación con los ricos y variados elementos que lo integran.

Al hilo de estas cuestiones regulatorias, hemos puesto nuestra atención en el **funcionamiento de las Comisiones Provinciales de Patrimonio Histórico**. Estos organismos existentes en cada provincia, asumen competencias delicadas para la valoración y estudio de muchas actuaciones que se proyectan sobre elementos sensibles del patrimonio histórico, monumental y artístico de Andalucía.

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

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

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

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

Ese ejercicio de publicidad, accesibilidad y transparencia de las Comisiones ha de ser considerado de especial interés. A tales efectos, y compartiendo la unánime alusión a la Ley 1/2014, de 24 de Junio, de Transparencia Pública de Andalucía, estos contenidos motivo de análisis son subsumibles en el ámbito conceptual de la «publicidad activa» y como tales deben estar «disponibles en la sedes electrónicas o páginas web de las personas y entidades incluidas en el ámbito de aplicación» de la Ley.

Precisamente, con motivo de la queja 15/2132, seguida ante la Delegación Territorial de Sevilla, dictamos en su día Resolución para lograr las debidas garantías, agilidad y accesibilidad en dicho organismo ya que venía desatendiendo las divulgaciones preceptivas de sus sesiones sin publicar las correspondientes actas. Esta resolución obtuvo la expresa aceptación de la Delegación y permitió la conclusión satisfactoria de dicho expediente de queja.



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

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

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

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

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

## 1.12. Servicios de Interés General y Consumo

### 1.12.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

#### 1.12.2.1. Servicios de interés general

##### 1.12.2.1.3. Telefonía e Internet

...

La tramitación de algunas quejas estaba relacionada, más que con la prestación del servicio al cliente, con las **instalaciones de telefonía** (cableado en fachadas o postes en mal estado), provocando molestias o inconvenientes a la ciudadanía (quejas 19/7113, 20/3495, 20/6331 y 20/8406)

En este tipo de quejas en algunas ocasiones también nos hemos dirigido al correspondiente Ayuntamiento por las cuestiones urbanísticas que pueden estar asociadas al problema.

A veces se trataba de una falta de instalaciones para la prestación del servicio a través de fibra óptica. Muchas de estas quejas ponían de manifiesto la necesidad de contar con Internet de calidad para la realización del teletrabajo (quejas 20/3897, 20/6334 y 20/8645).

...

## 1.13. Sostenibilidad, Medioambiente y Obras Públicas

### 1.13.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

#### 1.13.2.1. Sostenibilidad y Medioambiente

##### 1.13.2.1.6. Aguas

...



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

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

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

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

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

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

## 2. Área de mediación

### 2.2.1. Análisis cuantitativo

#### 2.2.1.1. Análisis cuantitativo de los expedientes de quejas de mediación

...

En relación con la materia de **urbanismo y obras públicas**, básicamente se ha trabajado en conflictos relativos a planeamiento, como las quejas 20/0480, 20/4985 o la queja 20/6864. También son destacables quejas sobre conservación de edificios, entre las que pueden citarse las quejas 20/0886, 20/2683 o la 20/6516.

...



## REVISTA DEL INFORME ANUAL

### 02. A debate

#### Ciudad y Mujer

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

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

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

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

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

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

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

En la elaboración de los informes de impacto de género cobra especial protagonismo el denominado principio de transversalidad, dirigido a integrar la perspectiva de género o “mainstreaming” en las



legislaciones, en las políticas, programas y proyectos públicos. De acuerdo con la definición que del mismo ofrece el Instituto de la Mujer, la transversalidad de género significa la aplicación de las políticas de igualdad en las políticas generales y se concreta introduciendo la igualdad en todas las fases de la intervención pública, porque se entiende que los diferentes programas deben incorporar medidas a favor de la igualdad, al objeto de evitar sesgos o discriminaciones en las políticas generales que deban ser corregidos posteriormente.

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

Partimos del convencimiento de que la inclusión de la perspectiva de género en la planificación urbanística traerá avances sustanciales en la igualdad al pensar los espacios públicos, los equipamientos, las viviendas, de forma que sea posible que todos realicen las tareas cotidianas del cuidado de la familia y del trabajo remunerado con menor esfuerzo; hará que los espacios públicos y los transportes públicos resulten más seguros; dará adecuada respuesta a las necesidades espaciales y urbanas de los colectivos de mujeres más vulnerables y, en definitiva, contribuirá a conseguir ciudades más justas, inclusivas y seguras.

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

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

## 03. Nuestras propuestas

### Suelo no urbanizable

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

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

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



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

A la vista de las respuestas recibidas, hemos podido valorar que las construcciones, edificaciones e instalaciones sin licencia o autorización en suelo no urbanizable constituyen actuaciones desarrolladas al margen de la legalidad que suponen un beneficio particular, pero perjudican a la sociedad por cuanto contaminan, urbanística y visualmente, espacios que, en muchos supuestos, poseen una extraordinaria calidad paisajística, ambiental, agrícola, etcétera.

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

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

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

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

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

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

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

La Ley 11/1987, de 26 de diciembre, reguladora de las Relaciones entre la Comunidad Autónoma de Andalucía y las Diputaciones Provinciales de su territorio, prevé la cobertura de insuficiencias y deficiencias de las Entidades locales, preferentemente con población inferior a 20.000 habitantes y así se recoge en su artículo 5.2º. Y concreta el artículo 6 que las Diputaciones coordinan, en el ámbito de su territorio, los servicios municipales para garantizar su efectiva prestación, cooperando con las Entidades locales, preferentemente con población inferior a 20.000 habitantes, cuando la falta de recursos o insuficiente capacidad de gestión impida la adecuada prestación de los servicios municipales obligatorios establecidos en la Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local.



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

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

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

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

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

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

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

## 06. Atención e información ciudadana

### Mejorar y humanizar los servicios de Información y atención ciudadana

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

También **consideramos excesiva la necesidad de cita previa para cualquier gestión** ante los registros de la Administración: para presentar un escrito de reclamación previa, una subsanación de solicitudes, presentar prestaciones, solicitar información, etc. Cita previa que la mayoría de las veces se tenía que pedir de manera telemática, ya que los teléfonos en muchas administraciones

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

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



estaban colapsados o no eran atendidos (Servicios de Empleo Estatal, Seguridad Social, Servicios Sociales, etc.). Además en aquellas administraciones donde era posible solicitar cita previa, se producían retrasos de más de 15 días o un mes para conseguirlas, o directamente informaban de que no había citas disponibles.

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

*"Yo he llamado más de 100 veces y no me cogen nunca el teléfono. Como me sale apagado, comunico o fuera de cobertura, no sé nada de mi solicitud, si me falta algún papel o me lo han denegado. En Septiembre hará dos años que solicité la prestación: yo creo que algo no va bien y no sé nada más. ¿Qué se puede hacer para que me cojan el móvil o saber algo de mi salario social? Pido por favor que me ayude a saber más porque no sé que es lo que se puede hacer."*

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

*Recomendando que se adopten, en su caso, medidas de refuerzo en esos servicios asistenciales físicos o la mejora de prestación de servicios por los canales telefónicos, pues ambas vías son las que más utilizan en sus relaciones con las entidades públicas las personas de mayor edad, o las que disponen de menos recursos o carecen de medios tecnológicos o de competencias digitales, y no pueden verse penalizadas por esas circunstancias cuando pueden ser paliadas con medidas preventivas y de refuerzo de personal, ya que ello supone un tratamiento discriminatorio que afecta al principio de igualdad y a la naturaleza del Estado social y de Derecho comprometido con la remoción de los obstáculos, que impiden o dificultan su ejercicio o la participación de las personas en la vida política, económica, cultural y social.<sup>5</sup>*

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

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

## 07. Servicio de Mediación

### Promover la cultura de Paz

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

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

Es la *cultura de paz* la que informa la mediación. En ella aprendemos, cómo de forma natural, las personas tendemos a concebir el conflicto como un obstáculo y no como una posibilidad de avance y

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

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



evolución, en función de cómo se gestione. En este sentido, la mediación favorece la comprensión de los conflictos de forma global, al abordarlos **desde el diálogo con un enfoque colaborativo**, adaptado a cada contexto, a la realidad social y a las necesidades dinámicas de las personas y organizaciones implicadas.

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

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

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

Nuestras experiencias de mediación estos últimos años, nos permiten elaborar conclusiones positivas sobre el método y su aplicación a la gestión de conflictos de los ciudadanos y la Administración. Y no solo por el volumen de acuerdos alcanzados, a los que llegan las personas que se sientan a hablar, incluso cuando no se da un “acuerdo” al uso que solucione la problemática. En estos casos los procesos de diálogos, los participantes han podido gestionar limitaciones, malos entendidos, prejuicios, interpretaciones erróneas, que propician de cara al futuro, una mayor información y en cierta forma un giro o transformación por pequeña que sea, en el aspecto relacional de la problemática.

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

Reducir la ansiedad, al recuperar la presencia el ciudadano y ante la posibilidad de lograr una resolución consensual.

Focalizar en cómo los participantes reducirán y resolverán el conflicto, en lugar de hacerlo en las causas y que lo dirigen.

Clarificar intenciones, facilitar información, guiar próximos pasos, que han permitido tanto la elaborar pactos contingentes, como también diseñar o planificar hojas de ruta para poner fin al conflicto, en atención a los tiempos en la complejidad de los procesos de toma de decisiones de la administración.

Reactivar, crear o cambiar canales de comunicación y avanzar en la evolución del problema hacia la solución, mejorando la interlocución directa entre los interesados y la administración

La administración ha encontrado un espacio para explicar limitaciones, complejidades, de una forma más humana, generando un cambio de actitud y percepción más positiva en los ciudadanos, (algo difícil de soportarlo el papel).

La concurrencia de distintas administraciones ha permitido dotar de mayor eficacia los esfuerzos realizados por ellas, que a veces resulta poco apreciado. Se ha propiciado facilitación de información, disponibilidad técnica, coordinación, cooperación y comunicación fluida, en el marco de su natural vocación de servicio al ciudadano, en ocasiones diluida. El sentir de la Administración en nuestras experiencias de mediación, se dirigen a valorar el giro en el enfoque de gestión colaborador, basado en el dialogo, y la agilidad del método. Queremos recoger el sentir de un técnico de empresa municipal de servicio “antes de



empezar agradezco mucho esta reunión al Defensor, pues me encargaron DEFENDER la queja y elaborar un informe. *Como técnico supe que hablando con los interesados podría resolverse, seguro llegamos a una solución, así que felicito al defensor por ofrecer este espacio”.*

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

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

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

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

## 08. Informes especiales

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

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

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

“Población más vulnerable no vuelva a quedarse atrás” como consecuencia de una crisis”

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

Entre los **13 retos** que la Institución del Defensor propone poner en práctica para salir de esta crisis sanitaria, que ha derivado en una crisis económica y social, están: el fortalecimiento del Sistema Público de Salud; la creación de un sistema integral de atención a las personas mayores; el reforzamiento de los

servicios sociales como pilar fundamental del estado del bienestar; la adaptación de ejercicio del derecho a la educación a las necesidades de la sociedad digital y la creación de empleo de calidad. También la lucha contra la pobreza infantil y las situaciones de riesgo para la infancia y la adolescencia; el avance en las políticas de igualdad de género o la garantía del derecho a la vivienda, así como las medidas de



sostenibilidad contra el cambio climático; el reconocimiento del acceso a los servicios de interés general y la oportunidad de la mediación como forma de resolución de conflictos.

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

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

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