



los estándares mínimos que demanda la nueva sociedad de la información. Por ello, urge reconocer el **derecho de todas las personas a acceder en condiciones de igualdad, asequibilidad y universalidad a los servicios de acceso a la sociedad digital** (reto 12). Entre otras medidas, proponemos:

- Facilitar los **medios y la formación** necesaria de acceso a la sociedad digital.
- Garantizar unos niveles adecuados de conectividad en las zonas rurales
- Corregir las carencias de administraciones y empresas en el uso de **herramientas digitales**.
- **Mejora y desarrollo de la administración electrónica**

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

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

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

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

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

1.1. Administraciones Tributarias, Públicas y Ordenación Económica

1.1.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.1.2.1. Administraciones Tributarias

1.1.2.1.1. Impuestos cedidos a la Junta de Andalucía

La queja 19/7138, promovida a instancia de parte sobre **liquidación por el Impuesto de Sucesiones y Donaciones (ISD)** que le había realizado la Gerencia Provincial de la Agencia Tributaria de Andalucía en Málaga, tras recibir en herencia un bien inmueble (vivienda), de persona con la que tenía relación de parentesco colateral, y respecto de la cual la interesada quedaría encuadrada en el Grupo III, de los previstos en el artículo 20.2.a) de la Ley 29/1987, de 18 de diciembre, reguladora del impuesto.

Exponía que había ido pagando las fracciones concedidas del impuesto, si bien se vio imposibilitada para seguir afrontando el pago pendiente por un total de 3.200 euros, al carecer de trabajo y de ingresos o rendimientos económicos.

Manifestaba que su voluntad era pagar, pero que dada su situación, solicitó en fecha 17 de enero de 2020 la suspensión de los pagos pendientes, alegando que tenía pendiente de resolver una ayuda de los Servicios Sociales de Marbella, municipio en el que residía, pero aún así esa ayuda sería insuficiente para cumplir su obligación de pago, por lo que había solicitado un nuevo fraccionamiento.



Admitida a trámite la queja se solicitó informe a la Agencia tributaria autonómica, considerando que dada la situación que nos describía la interesada resultaba susceptible que el expediente se finalizara mediante embargo de bienes de su patrimonio, que en aquellos momentos estimábamos que no era otro que el de la vivienda heredada en la que residía, con lo que de realizarse la ejecución sobre el referido bien, se la dejaría en una situación social más delicada aún.

En la respuesta recibida el 2 de marzo de 2020 se nos trasladaba que se había dado respuesta a la interesada (pendiente de notificación), y que de conformidad con lo establecido en Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, la condonación de deudas y sanciones tributarias y la concesión de moratorias y quitas, solo pueden realizarse en los casos que se determinen expresamente por Ley, por lo que no podían acceder a su pretensión.

Dado que era solicitante de atención por parte de los Servicios Sociales municipales y por concurrir circunstancias excepcionales derivadas de la declaración del estado de alarma sanitaria, con suspensión de las actividades económicas y comerciales, se solicitó nuevo informe.

De conformidad con los antecedentes que concurrían y las respuestas dadas por el órgano administrativo, formulamos Sugerencia instando a la Administración tributaria para que procediera a conceder el aplazamiento o fraccionamiento solicitados por la interesada -al menos durante la situación de excepcionalidad en que estábamos- y, subsidiariamente, a aprobar en el expediente referido las medidas y actuaciones tendentes al reconocimiento de la situación provisional de insolvencia y fallido de la contribuyente y, la declaración de incobrables de créditos en favor de la Administración.

Recibida la respuesta de la Agencia Tributaria de Andalucía, la misma rechazaba actuar conforme a los planteamientos indicados en la Sugerencia pues consideraban que la interesada no reunía los requisitos que establece la normativa tributaria para que se le concediera un nuevo aplazamiento y fraccionamientos de la deuda, ya concedidos en fecha 5 de julio de 2018.

Por otra parte y, respecto a la instada consideración del crédito como incobrable, en atención a que su único bien patrimonial era la vivienda objeto tributario del ISD, la Agencia Tributaria respondía:

"Respecto a dicha sugerencia cabe manifestar que el artículo 61 del Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación -concepto de deudor fallido y de crédito incobrable-, establece: "1. Se considerarán fallidos aquellos obligados al pago respecto de los cuales se ignore la existencia de bienes o derechos embargables o realizables para el cobro del débito. [...]. Asimismo, se considerará fallido por insolvencia parcial el deudor cuyo patrimonio embargable o realizable conocido tan solo alcance a cubrir una parte de la deuda. [...]."

A la vista de lo anterior se concluye que la persona presentadora de la queja tampoco reúne los requisitos establecidos por la normativa tributaria para su consideración como deudora fallida, al disponer de bienes realizables suficientes para cubrir el importe de su deuda "

La respuesta recibida de la Agencia tributaria suponía una discrepancia técnica respecto de nuestra Resolución, al entender que la interesada contaba con bienes patrimoniales suficientes sobre los que ejecutar el crédito y materializar el embargo; razón por la que procedimos al cierre de las actuaciones y a su reseña en el Informe Anual al Parlamento de Andalucía.

1.1.2.2. Administraciones Publicas y Ordenación Económica

1.1.2.2.1. Administración Electrónica

En el informe extraordinario presentado al Parlamento de Andalucía, bajo la denominación **"Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19. Primera ola de la pandemia"** dejamos constancia de las quejas que nos plantearon los ciudadanos sobre incidencias surgidas en relación al proceso de plena implantación y funcionamiento de la administración electrónica en la Junta de Andalucía.