



3. Retos ante la COVID-19

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

Todo está cerrado. Muchas de las personas que nos han transmitido su desesperación nos han hablado de que se han encontrado una Administración no solo con las puertas cerradas, sino desbordada e inaccesible.

La experiencia de la COVID ha confirmado la necesidad de **mejorar y humanizar los servicios de información y atención ciudadana** por parte de las administraciones públicas (reto 11), porque las personas se encontraban con el colapso o mala atención en los servicios de información o reserva de citas, lo que ha aumentado la desesperación de la ciudadanía. **Necesitamos de las administraciones que ofrezcan una información clara, coherente, sencilla, veraz e inequívoca.**

Necesitamos una apuesta decidida por que el **servicio público** que se desarrolle proporcione siempre y en todo caso **proximidad, asistencia personal y asesoramiento, empatía y acompañamiento a quienes sufren desigualdades** (también de brecha tecnológica). Implementar en la Administración Pública “**la ética del cuidado**”, por ejemplo, diseñar **servicios y normas claras** y usables; el **acceso a una información pública** clara y accesible; el refuerzo de los servicios de **atención presencial y telefónica**; la mejora de la atención a través de **servicios telemáticos (agilidad y eficacia)**; la definición de los **servicios básicos presenciales y protocolos de atención en casos de emergencia**; la asistencia y prestación de **ayuda para el uso de medios telemáticos** para acceder a información; la reducción de **los plazos para acceder a servicios** públicos fundamentales para la vida cotidiana de muchas personas, y la especial atención **a las personas en especial situación de vulnerabilidad.**

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

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

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

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

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



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

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

En definitiva, el contenido de este Balance clarifica nuestro trabajo y compromiso de presente y futuro, haciendo frente a los nuevos retos que nos demanda la ciudadanía para los próximos años. Y refleja, además, la apuesta de esta Defensoría por lograr la ansiada paz y convivencia de la ciudadanía andaluza en igualdad y disfrute de los derechos.

1.4. Educación

1.4.3. Enseñanzas Universitarias

...

Con independencia de estas quejas que presentan una particularidad propia, el año 2020 deparó otros asuntos dentro del ámbito universitario que fueron residenciadas en esta Institución en forma de queja y que, en bastantes casos, inciden en cuestiones que, con ciertas variaciones, se repiten de un año para otro.

Tal es el caso de las quejas recibidas por las incidencias habidas durante los **procesos de admisión** de las personas que aspiran a comenzar sus estudios universitarios que, en su mayoría, guardan relación con las complejidades de un procedimiento que se realiza de forma totalmente telemática.

Es evidente que esta forma de tramitación del proceso de admisión supone un gran avance respecto de los procedimientos manuales que se realizaban anteriormente y posibilita, además, utilizar las potencialidades de la informática para hacer realidad el reto de conjugar en un breve plazo y de forma simultánea las preferencias y méritos de un número muy elevado de personas. No obstante, el procedimiento diseñado y gestionado por la Comisión de Distrito Único de Andalucía no deja de resultar ciertamente complejo y difícil de cumplimentar para unos aspirantes a alumnos que en su mayoría acaban de alcanzar la mayoría de edad y no están acostumbrados a tramitar procedimientos administrativos.

No es por ello de extrañar que todos los años se reciban quejas en esta Institución, remitidas en muchos casos por los progenitores de los aspirantes, exponiendo su desesperación tras comprobar que no han cumplimentado adecuadamente alguna de las fases del proceso de admisión, con el resultado de ver frustradas sus esperanzas de entrar en los estudios deseados. Lamentablemente, poco podemos hacer en estos casos, ya que las instrucciones del proceso son claras y explicitan perfectamente las consecuencias que conlleva cualquier error en su cumplimiento, sin que sea posible retrotraer el procedimiento ya que se trata de un proceso de concurrencia competitiva, en el que deben respetarse los derechos de los demás interesados.

Cuestión distinta son aquellos casos en que se nos presenta queja por haberse producido algún tipo de **incidencia informática** durante el proceso que ha impedido al aspirante cumplimentar adecuadamente el trámite correspondiente. En estos casos, trasladamos de inmediato la queja a los responsables del proceso en la Comisión de Distrito Único, que disponen de medios informáticos para comprobar la veracidad de la incidencia denunciada y, cuando procede, posibilitan el restablecimiento del trámite o dan una solución al problema planteado. Tal ha sido el caso en la queja 20/6330; queja 20/5360, queja 20/4638 y queja 20/5947.

En otras ocasiones el problema durante el proceso de admisión que impide culminar adecuadamente el mismo se produce por otras circunstancias, como puede ser la no aportación de la documentación requerida para acreditar los estudios previos -queja 20/4869-, o la falta de acreditación en plazo de los requisitos exigidos para acceder a través del cupo reservado a deportistas de alto nivel o alto rendimiento. En ambos casos el problema pudo ser solventado, tras aceptar la Comisión de Distrito Único que se habían producido circunstancias que justificaban la actuación realizada por las personas afectadas, aunque la misma pudiera parecer incorrecta procedimentalmente.