



defensor del
pueblo Andaluz

INFORME ANUAL 2021

Resumen

dpA INFORME ANUAL 2021

La presente publicación tiene meramente el carácter de resumen divulgativo del Informe Anual 2021 presentado en el Parlamento de Andalucía el 6 de abril de 2022.

Tanto esta publicación como el texto íntegro de dicho informe se pueden consultar en nuestra web www.defensordelpuebloandaluz.es.

Edita: DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ Calle Reyes Católicos, 21

Depósito legal: SE-1465-2014

Maquetación: PUBLICARTIS COMUNICACIÓN, S.L.

Esta publicación está sujeta a una licencia de reconocimiento: Compartir Igual 4.0 de Creative Commons. La licencia se puede consultar en la siguiente dirección:

http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.es_ES



Índice

Presentación

4

01. A debate

6

- El interés superior del menor extranjero sin referentes familiares por encima de decisiones administrativas 7
- Subida del coste de la energía 9
- La racionalización de los procedimientos electrónicos en los procesos selectivos de acceso al empleo público 12
- Trazabilidad y sostenibilidad 15
- Medidas cautelares frente a la pandemia 17

02. Nuestras propuestas

22

- Las agresiones a los profesionales de la salud 23
- Una escuela segura frente a la Covid-19 26
- Garantías de acceso universal a los servicios de la sociedad de la información 28
- Barriadas sin luz 30
- La Beca 6000 para el alumnado de Enseñanzas en régimen de adultos 33
- A vueltas con las agresiones al suelo no urbanizable en Andalucía 34
- Reivindicamos una interpretación no restrictiva de los contratos de alquiler de vivienda de temporada para la concesión de ayudas al alquiler de vivienda habitual 36
- El correcto reconocimiento con carácter retroactivo de los trienios perfeccionados en más de un grupo al personal funcionario 40
- La defensa de la salud en el entorno rural 43
- Posibilidades de intervención mediadora de los defensores del pueblo en el ámbito contencioso administrativo 45

03. Mejorar las normas

50

- Retos para la nueva Defensoría de la Infancia y Adolescencia de Andalucía 51
- Lucha contra la violencia sexual en la infancia 53
- Sí a la presentación electrónica de las ayudas al alquiler de vivienda 55
- La acreditación de la condición de víctima de violencia de género 57
- Pedimos mano de obra y llegaron personas 60
- Las ayudas para la adecuación funcional básica de viviendas 62

04. Atender las quejas

66

- Exclusión financiera de las personas mayores 67
- Medidas de protección para los valores arqueológicos de Huelva 69
- Las interminables demoras en la tramitación y resolución de solicitudes de prestaciones básicas de subsistencia 70
- Fibra óptica 72
- 132 comedores escolares andaluces cierran sus puertas 74
- Terremotos en el patrimonio 76
- El transporte escolar para el alumnado con discapacidad debe ser suficiente e idóneo 77
- El Ayuntamiento mejora sus ordenanzas de tráfico en materia de discapacidad 79
- Actividades que se realizan en los recintos monumentales 81
- La Policía local 83

05. Estrategia 2020-2024 del Defensor del Pueblo Andaluz

86

06. Atención Ciudadana

90

- Escuchar y atender a los Servicios Sociales municipales y comunitarios 91

07. Datos estadísticos

96

Presentación



Por segundo año, comienzo la presentación de esta revista con un profundo recuerdo a las personas que han fallecido durante este año a causa de la pandemia por SARS-CoV-2 (COVID-19). Sean mis primeras palabras de **consuelo y afecto a los familiares de las víctimas**, así como de **agradecimiento a las personas que se siguen volcando en paliar los efectos de esta crisis sanitaria** y ayudar a sus conciudadanos.

En estos dos años de convivencia con el virus; han sido **más de 8.600 actuaciones directamente relacionadas con la COVID**, las que hemos abordado desde la Defensoría.

Si nos centramos en el año en cuestión, durante 2021, **más de 30.000 personas ha requerido de nuestra intervención**. En concreto, 8.934 quejas iniciadas en 2021, a las que se suman las pendientes de años anteriores hasta alcanzar las 13.092 quejas tramitadas. De estas, 354 han sido gestionadas por la vía de la mediación, **un volumen que se ha multiplicado**

por 6 en los últimos cinco años. La ciudadanía nos ha confiado, además, 14.924 consultas, a las que hemos ofrecido escucha y asesoramiento.

Transcurridos dos años de la Covid, este año 2021 incluye nuestra contribución para hallar respuestas y soluciones a esta crisis. Se trata de un **análisis sobre la evolución de los 13 retos** que definimos como claves para salir de ella y que recogimos en un informe extraordinario '**Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19. Primera ola de la pandemia**'.

Valga como ejemplo la necesidad de un **sistema sanitario público** de calidad que permita una atención individual y de garantías a toda la población. La atención y cuidados que merecen nuestras **personas mayores**, las personas necesitadas de **unos ingresos mínimos o de una ayuda al alquiler**; las personas dependientes; los menores extranjeros y los jóvenes ex tutelados, como colectivos de especial protección. La necesidad de garantizar los derechos de nuestra **infancia y adolescencia** para prevenirla de casos de malos tratos o abusos sexuales, con especial dedicación a las víctimas de trata. La obligación de luchar contra los retrocesos en **la igualdad** entre hombres y mujeres. La **brecha digital** que está excluyendo a nueva población, la concienciación sobre los **cambios en el clima** y, cómo no, la preocupación constante por la gravedad de **los problemas de salud mental** y el riesgo de suicidios en la población menor de edad.

«**Quiero que me atiendan**», ha sido el llamamiento recurrente de la ciudadanía ante la desatención o falta de información de las administraciones públicas. Una atención que por parte de esta Defensoría se ha proporcionado de manera presencial y telemática, tanto en nuestra oficina como en vía telefónica y en nuestras páginas web y redes sociales, así como desplazándonos a las comarcas, más de 35 visitadas desde que iniciamos este programa de atención in situ.

Esta Institución, en base a este compromiso de mejora en el servicio público que ofrecemos, ha emprendido este 2021 un nuevo hito para avanzar en su modernización con la presentación de la **Estrategia 2021-2024 del Defensor del Pueblo andaluz**. Una herramienta que refuerza nuestro compromiso de siempre con las personas y con la que acometemos una revisión honesta y valiente de lo que somos, cargada de compromiso y responsabilidad con la sociedad en la que nos integramos, para seguir actuando como una Institución independiente, accesible, útil, conciliadora e innovadora.

Con un único fin: velar y garantizar los derechos y libertades. De todas las personas. Del presente y del futuro.

Jesús Maeztu Gregorio de Tejada.
Defensor del Pueblo Andaluz.
Defensor de la Infancia y Adolescencia de Andalucía.

01. A debate



El interés superior del menor extranjero sin referentes familiares por encima de decisiones administrativas

En mayo de 2021 tuvo lugar una de las más importantes crisis migratoria de nuestro país: cerca de 10.000 personas cruzaron la frontera de Ceuta, en un territorio de apenas 85.000 habitantes

Una de las actuaciones que más alarma social ocasionó fue el anuncio por las autoridades de retornar a Marruecos a muchos de estos chicos para su reagrupación familiar. Una decisión que se habría adoptado de forma masiva, sin estudiar el interés superior de cada uno de los menores afectados por la medida. Este anuncio motivó la intervención de la Fiscalía y la orden de paralización de los retornos por orden judicial hasta verificar que el procedimiento se estaba realizando conforme a la legalidad.

Muchos de los adultos fueron devueltos a Marruecos inmediatamente, mientras que para las más de 1.000 personas menores sin referentes familiares que llegaron a la ciudad se tuvo que improvisar a marchas forzadas un sistema de acogida.

En este contexto, el Defensor de la Infancia y Adolescencia trasladó al Defensor del Pueblo de España su preocupación por este proceso de repatriación, mostrando su apoyo y colaboración para velar por el cumplimiento de los derechos de estas personas menores de edad.

No podemos olvidar la necesidad de anteponer la salvaguarda del interés superior del menor en la toma de cualquier decisión que le afecte. Y ello, además de enfatizar en la necesidad de escuchar al menor antes de adoptar cualquier medida sobre su futuro. Así lo recogen las estipulaciones contenidas en la Convención de Derechos del Niño de Naciones Unidas de 1989, la Directiva de la Unión Europea sobre el Retorno (2008/115/CE), la Ley Orgánica 4/2000 sobre derechos y libertades de los extranjeros en España, o lo que expresamente señalan las normas de protección de personas menores de ámbito estatal y andaluz.

En el caso concreto del proceso de repatriación de los menores extranjeros que se encontraban en Ceuta, la aplicación de esta normativa implica que antes del retorno de la persona menor a su país de origen hay que analizar de manera individual cada caso particular para determinar qué medida de protección es la más

adecuada, duradera y que responda a sus necesidades y bienestar. De este modo, **la decisión que se adopte debe ir precedida de un riguroso estudio y análisis de que el retorno y las condiciones de la reagrupación familiar es la mejor decisión en interés superior del niño.**

Somos conscientes de que existe un amplio acuerdo sobre la conveniencia de que todo menor se forme y desarrolle en el entorno socio-familiar que le es propio, pero la salvaguarda de su protección exige garantizar que no concurran circunstancias que aconsejen la separación del menor de dicho entorno familiar por existir en el mismo elementos que pongan en riesgo la integridad de sus derechos. En la misma línea, **consideramos contraria cualquier medida que pretenda forzar su retorno a su país de origen en contra de su voluntad.**

La vulnerabilidad de este colectivo y la responsabilidad de los poderes públicos de garantizar su protección demanda no solo la máxima garantía en el proceso de retorno si no que además éste vaya acompañado de un proceso transparente y claro, con una información concisa y dirigida a todos los organismos y entidades responsables que permita conocer los criterios adoptados para decidir qué menores han de retornar y las razones que justificarían dicha decisión, así como cualquier otra medida que deba adoptarse.



Para esta Institución, en sintonía con las declaraciones del Defensor del Pueblo, la transparencia y claridad en todo momento son claves y constituyen la mejor garantía de que se está respetando el derecho de defensa de estas personas extranjeras -menores de edad- frente a unas decisiones administrativas que pueden estar en contradicción con sus propios deseos e intereses o que no cumplan con los requisitos legales establecidos.

Comunicado Defensoría

Subida del coste de la energía

Una coyuntura imposible de soportar

El fortísimo incremento habido en el precio de la luz en el segundo semestre del año, que ha afectado especialmente a las economías más modestas y particularmente a quienes mantienen sus contratos dentro del sistema de precios regulados denominado PVPC, si algo ha venido a poner de manifiesto es la urgente necesidad de modificar el actual sistema de fijación de precios en el mercado de la energía y las serias carencias que tiene aun nuestro sistema de protección a los consumidores vulnerables.

Las razones de este incremento han sido varias, aunque todo apunta como factores más determinantes a la fuerte subida experimentada por el precio del gas natural y al incremento en el coste de los derechos de emisión de CO2 que deben pagar las empresas que utilizan energías contaminantes, como parte del proceso de transición energética y lucha contra el cambio climático.

Las medidas adoptadas por el gobierno, fundamentalmente reducciones de impuestos, de los costes fijos indirectos e incremento de las bonificaciones y descuentos asociados al bono social eléctrico, han servido para reducir el impacto de esta subida pero **no han impedido que la misma repercuta de forma muy directa sobre las economías familiares, sobre la pequeña y mediana industria, sobre comerciantes y hosteleros, y sobre los autónomos.**

Las previsiones que apuntan a que este alza de precios en el sector energético va a mantenerse durante, al menos, buena parte de 2022, hacen necesario que el gobierno adopte **nuevas medidas** para impedir que aumenten las situaciones de pobreza energética o se ponga en riesgo la pervivencia de muchos negocios, pequeños y grandes, que son fundamentales para el proceso de recuperación económica tras la crisis provocada por la pandemia.

En este sentido, y asumiendo la dificultad que conlleva incidir sobre alguna de las causas que han provocado este incremento de precios al depender de factores como el funcionamiento del mercado de la energía o las políticas de lucha contra el cambio climático, esta Institución considera que pueden y deben adoptarse otras medidas que minoren los efectos más perjudiciales de esta excepcional subida de precios que afecta a un **bien esencial como es la electricidad**.

Entendemos que debe **ampliarse el ámbito de cobertura del bono social eléctrico** considerando incluidas en el concepto de "consumidor vulnerable o en riesgo de exclusión" a aquellas familias que van a situarse en riesgo de pobreza energética al tener que destinar un porcentaje elevado de sus ingresos mensuales al pago del recibo de la luz. Asimismo, deberían **aprobarse nuevos tramos bonificados**, a fin de incluir reducciones en la factura para ayudar a aquellas familias que, aun superando los umbrales de renta actualmente determinados, van a verse seriamente afectados en su economía mientras dure esta situación de elevados precios en este suministro básico.

“La transición energética debe ser una transición justa”

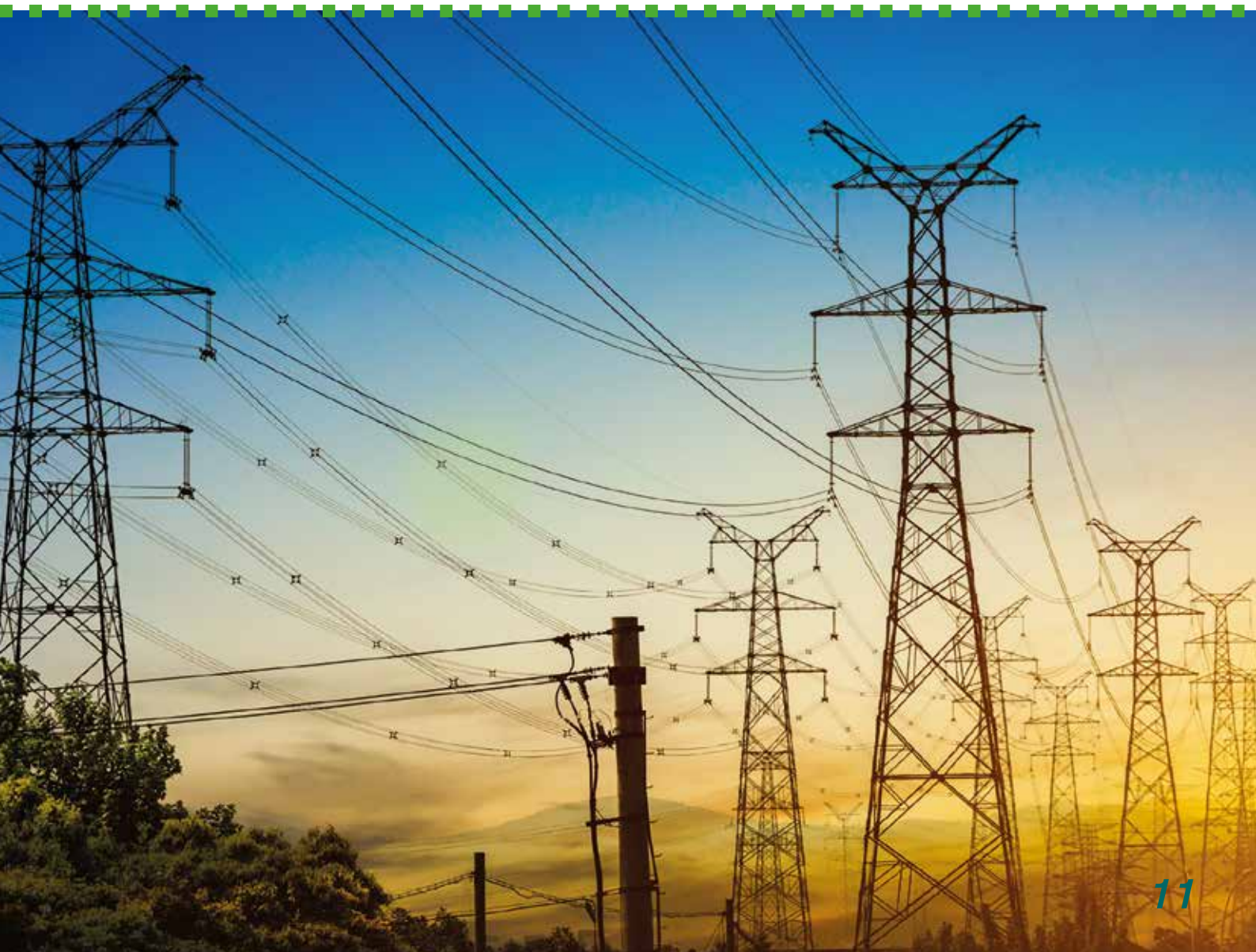
Por otro lado, el Defensor del Pueblo andaluz ha considerado imprescindible como medida de ahorro energético que se aprueben con urgencia disposiciones destinadas a **mejorar la eficiencia energética de los hogares andaluces**, especialmente

de aquellas familias más amenazadas por situaciones de pobreza energética, incluyendo ayudas para mejorar el aislamiento térmico de los hogares, renovar las instalaciones eléctricas y facilitar la adquisición de electrodomésticos más eficientes.

Esta Institución es consciente de la necesidad de adoptar medidas para propiciar una transición energética rápida que nos permita luchar con efectividad contra el cambio climático, **favoreciendo la implantación de las energías renovables**. No obstante, tenemos igualmente la convicción de que ese proceso de transición tiene que incluir medidas que palién o limiten las consecuencias desfavorables que inevitablemente van a derivarse del mismo, especialmente para determinadas personas y colectivos. **La transición energética debe ser una transición justa**.

Esta Institución permanecerá vigilante ante este grave problema y seguirá denunciando sus consecuencias para los colectivos sociales más desfavorecidos y para la sufrida clase media, aportando cuantas propuestas y sugerencias estimemos que pueden contribuir a solucionar el problema o, cuando menos a paliar sus consecuencias más gravosas.

Más Información en Informe Anual 2021. Capítulo 1.14. Servicios de interés general y Consumo, epígrafe 1.14.2.1.1.1. Análisis específico del bono social eléctrico y la protección al consumidor vulnerable ante la crisis de la COVID-19 y la subida de la luz.



La racionalización de los procedimientos electrónicos en los procesos selectivos de acceso al empleo público

Una necesidad urgente

Durante el año 2021 se han seguido recibiendo en el Defensor del Pueblo Andalúz numerosas quejas que continúan poniendo de manifiesto diversas cuestiones que se vienen produciendo en relación con la utilización de medios electrónicos en los procedimientos de acceso al empleo público, y que terminan afectando a los derechos de las personas que participan en los mismos.

La implantación de la denominada “**administración electrónica**” ha facilitado la adecuación de las Administraciones Públicas a los nuevos usos y modos de relación de la sociedad, favoreciendo el acceso electrónico a los servicios públicos por parte de la ciudadanía, que se ha configurado como un derecho de esta en sus relaciones con el sector público y que genera la correlativa obligación para las entidades públicas de dotarse de los medios y adoptar las medidas que se precisen para posibilitar su ejercicio efectivo.

La utilización de medios electrónicos en los procedimientos administrativos, si bien debe de facilitar una tramitación más ágil, transparente y con menor carga burocrática, debe asegurar, igualmente, el respeto a las debidas garantías que deben observarse por la Administración en el desarrollo de estos procedimientos. Quiere ello decir, que el uso de los medios electrónicos debe realizarse del modo más garantista posible del interés general que resulta afectado, en este caso, el **acceso al empleo público**.

Sin embargo, como se pone de manifiesto en las quejas dirigidas a esta Defensoría, la utilización de los medios electrónicos en este tipo de procedimientos no siempre se realiza de forma garantista por la Administración.

Entre estos casos, hemos de destacar las numerosas **quejas por personas participantes en los procesos selectivos de acceso a puestos de profesorado** de la Consejería de Educación y Deporte, en las que denunciaban que, tras cumplimentar telemáticamente la solicitud dentro del plazo establecido y abonar las tasas, fueron finalmente excluidas al no haberse completado el proceso de firma electrónica y, consiguientemente, la presentación en el Registro electrónico de dicha Consejería.

Errores que, en no pocos casos, pueden estar motivados, además de por problemas técnicos de difícil demostración, por las evidentes dificultades inherentes al desarrollo de estas primeras convocatorias tramitadas electrónicamente, a lo que se une la lógica impericia de muchas de las personas que participaron y que tuvieron consecuencias muy perjudiciales para ellas al considerarse por la Administración que no se había culminado el trámite de presentación de la solicitud en el plazo establecido en las bases.

Para esta Defensoría, la cuestión planteada no alberga ninguna duda y debe resolverse aplicando el art. 68 de la Ley 39/2015 de Procedimiento Común de las Administraciones Públicas, que establece el **deber de la Administración de dar un plazo de 10 días para subsanar las solicitudes** a las que faltara la firma del solicitante o algún otro de los requisitos esenciales determinados en el art. 66.1 de dicha Ley.



Y, más aún, cuando en los aplicativos informáticos que sirven de soporte al desarrollo de estos procedimientos tramitados electrónicamente, como así se reconoce por la Administración educativa, queda constancia, a través de la **huella digital**, de la voluntad de estas personas de participar en el proceso selectivo y de aportar la documentación correspondiente. A pesar de ello, en algunos casos, bien por fallos técnicos puntuales de difícil prueba, o por errores motivados por la inexperiencia de personas poco acostumbradas a la tramitación electrónica de documentos, finalmente no se pudo realizar el trámite final de firma electrónica en el plazo límite establecido para ello.

En estos casos, a través de la oportuna Resolución, esta Institución recomendó a la Administración que procediera a conceder el plazo de subsanación previsto legalmente, a la vez que se le sugería que, en las próximas convocatorias, se contemplara expresamente en sus bases la posibilidad de subsanación cuando sucedieran este tipo de incidencias.

Estos aspectos de la Resolución no fueron aceptados por la Consejería al considerar que, en estos casos, si no se cumple el trámite final de firma electrónica no cabe considerar presentada la solicitud en el Registro electrónico y, por tanto, interpreta que ello constituye una absoluta falta de presentación de la solicitud, no procediendo la concesión de plazo alguno de subsanación.

Esta decisión de exclusión definitiva de estos opositores en dichos procesos selectivos fue recurrida judicialmente por algunos de ellos, siendo desestimada en primera instancia su pretensión por el Tribunal Superior de Justicia de Andalucía.

No obstante, al plantearse recurso de casación, el Tribunal Supremo en su Sentencia núm. 762/2021, de 31 de mayo, estimó el mismo, reconociendo con unos argumentos similares a los que se contenían en la Resolución formulada por esta Institución, el derecho de los recurrentes a que la Administración de la Junta de Andalucía les diera el plazo de subsanación de 10 días para corregir la falta de firma electrónica y registro de la solicitud.

Esperemos que tras esta Sentencia la posibilidad de subsanación de este tipo de errores en los procesos selectivos de tramitación electrónica convocados por la Consejería de Educación y Deporte sea asumido como un deber legal por la misma, y así se contemple en las bases reguladoras de las próximas convocatorias.

*Más información en Informe Anual 2021. **Capítulo 1.5. Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social, epígrafe 1.5.2.5.3. La utilización de medios electrónicos por las Administraciones públicas en los procedimientos administrativos de acceso al empleo público.***

Trazabilidad y sostenibilidad

Requisitos para una agricultura con futuro

La creciente concienciación de los consumidores acerca de la necesidad de preservar el medio ambiente, especialmente en el mercado europeo, viene propiciando desde hace cierto tiempo un creciente rechazo hacia aquellos productos que se consideran que no respetan adecuadamente en su proceso de elaboración las exigencias de sostenibilidad ambiental.

Esto ha llevado a algunas empresas distribuidoras de productos agrícolas a exigir de los productores garantías, cada vez más rigurosas, que acrediten que la producción ha sido realizada con estricto respeto a las exigencias ambientales. Esto está teniendo como consecuencia que aquellos agricultores que no pueden ofrecer garantías de la sostenibilidad de sus cultivos, estén viendo como se limitan sus posibilidades de acceso a determinados canales de distribución y como se le cierran progresivamente las puertas de ciertos mercados particularmente exigentes.

En este sentido, son cada vez más las informaciones y noticias que apuntan a la existencia de un creciente rechazo entre algunos consumidores europeos hacia los productos agrícolas procedentes de zonas donde



es notorio que existen prácticas agrícolas poco sostenibles o donde se producen conflictos entre la actividad agraria y la protección de determinados espacios de valor ambiental.

Así, algunas noticias señalan que entre las zonas de España cuyas producciones agrícolas estarían comenzando a verse cuestionadas en determinados mercados europeos por motivos de sostenibilidad ambiental, podrían encontrarse las ubicadas en las proximidades del Mar Menor y en el entorno del Espacio Natural de Doñana.

De confirmarse estas informaciones podría estar poniéndose en riesgo la comercialización de los productos agrícolas procedentes de los municipios que conforman la comarca del condado de Huelva y están situados en el entorno del Espacio Natural de Doñana, lo que supondría una grave amenaza para la que, actualmente, constituye la principal fuente de riqueza de la población residente en este territorio.

A este respecto, la forma que parece más eficaz para enfrentar estas amenazas sería establecer medidas que permitan **garantizar la sostenibilidad de las prácticas agrícolas** en la zona, acreditando que la producción resultante ha sido obtenida con pleno respeto al medio ambiente.

En este sentido, sería interesante que se estableciera algún procedimiento que permitiera **certificar en origen la sostenibilidad de los cultivos** de los que proceden los productos que se pretenden comercializar. Esa certificación debería incluir la acreditación de que el agua utilizada para su riego es de procedencia legal y no afecta negativamente a los recursos hídricos de la zona. También debería acreditar que en la producción agrícola se han utilizado técnicas eficientes y ecológicamente sostenibles.

Asimismo, entendemos que sería conveniente estudiar la forma de asegurar la trazabilidad de los productos agrícolas con el fin de poder asegurar a distribuidores y consumidores que los mismos proceden de explotaciones agrícolas legales y han sido elaboradas respetando el medio ambiente.

Que el factor sostenibilidad es un elemento cada vez más importante para la comercialización de cualquier producto y, especialmente para los productos agropecuarios, es una realidad que debemos asumir y que, como país netamente exportador de estos productos, nos obliga a propiciar el establecimiento de modelos de producción agropecuaria que, no solo sean sostenibles, sino que además puedan acreditarlo.

Hace ya tiempo que **la sostenibilidad ambiental no se presume**, sino que hay que demostrarla, acreditarla y certificarla. Por ese camino debemos ir si queremos seguir siendo líderes en la comercialización de productos agropecuarios de calidad.

Más información en Informe Anual 2021. *Capítulo 1.15 Sostenibilidad y Medio Ambiente epígrafe 1.15.1. Introducción.*

Medidas cautelares frente a la pandemia

La necesidad de imposición legal de la solidaridad

En diciembre de 2021 la Junta de Andalucía publicó oficialmente las órdenes de la Consejería de Salud y Familias de 3 y de 16 de diciembre de 2021, en las que se establecía, respectivamente, como medida preventiva de salud pública, **la exigencia de certificado Covid-19 o de prueba diagnóstica**, tanto para acceder a centros sanitarios con internamiento y centros sociosanitarios de carácter residencial, como para el acceso de las personas usuarias al espacio interior de establecimientos de hostelería, ocio y esparcimiento, adoptadas al amparo de la Ley Orgánica 3/1986, de 14 de abril, de medidas especiales en materia de salud pública y la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, en relación con la normativa autonómica de aplicación (Ley 2/1998, de 15 de junio, de Salud de Andalucía y Ley 16/2011, de 23 de diciembre, de Salud Pública de Andalucía).

La decisión de la autoridad sanitaria requería a las personas incluidas hasta ese momento en el calendario de la Estrategia de Vacunación (mayores de 12 años), el Certificado Covid, -bien de vacunación con pauta completa, bien de recuperación de la infección en los últimos seis meses-, o prueba diagnóstica negativa que descartara la presencia de un contagio (PCR realizada en las últimas 72 horas o test de antígenos de las últimas 48 horas).

Los espacios delimitados para la aplicación de esta medida incluyeron el acceso a centros sanitarios con internamiento y a centros sociosanitarios de carácter residencial, así como a los espacios interiores de establecimientos públicos de hostelería u ocio nocturno.

Respecto de los primeros, como razonó la Orden de 3 de diciembre de 2021, por tratarse de establecimientos en los que se desarrollan actividades esenciales y en los que un brote repercute tanto a nivel individual como colectivo, influyendo en el funcionamiento y capacidad de prestación sanitaria y social de estos hospitales y centros y en un personal calificado como esencial (sanitario y sociosanitario).

En cuanto a los segundos, la Orden de 16 de diciembre de 2021 fundó la decisión en la consideración de tratarse de espacios y actividades que presentan mayor riesgo de transmisión.

Como potencialmente limitadoras de derechos fundamentales, las medidas fueron elevadas para su ratificación judicial y, aunque con vaivenes previos, la obtuvieron de la Sala de lo Contencioso Administrativo en Granada del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía (TSJA), que había rechazado la petición inicial de la Consejería de Salud y Familias por no delimitar el período temporal para el que pretendía su vigencia,

respaldándola el órgano judicial una vez subsanada esta inconcreción, al entender que concurren en ella los elementos de proporcionalidad, necesidad e idoneidad.

La necesidad de la medida preventiva radica en el incremento de la tasa de incidencia en los contagios, especialmente advertida en determinadas franjas de edad y en el riesgo de su elevación en el período de fiestas navideñas.

La idoneidad se residenciaba en la capacidad de la medida para reducir, aunque no eliminar, el riesgo de nuevos contagios, extraída de la correlación directa entre vacunación y disminución de la posibilidad de transmisión del virus, que la Consejería de Salud y Familias afirmaba que concluían estudios (sin especificar) y, a la inversa, en la mayor probabilidad de las personas sin inmunidad de infectarse y de transmitir el contagio con mayor carga viral.

Por su parte, el TSJA consideró proporcionales los medios exigidos para el acceso (Certificado Covid o prueba diagnóstica), por no implicar, directa o indirectamente, ni la obligación de vacunarse ni la exhibición de información médica que pudiera calificarse como excesiva en el contexto de la pandemia.

Ello no obstante, el Defensor del Pueblo Andalúz recibió las consideraciones remitidas por un buen número de personas rebatiendo vehementemente la legalidad de las medidas preventivas adoptadas, al amparo de argumentaciones variopintas, todas ellas centradas en la vulneración de derechos personales, como individuos aisladamente considerados, obviando el enfoque más amplio de nuestra condición de miembros plenos de una sociedad y de un mundo, que no puede abstraerse de las específicas circunstancias de sus coyunturas históricas.

Una parte de la población, que entendemos minoritaria, rehúsa posibles limitaciones, siquiera sean puntuales, que condicionen el ejercicio de algunos de sus derechos y, en este fenómeno parecen converger motivaciones que no tienen únicamente por causa la insolidaridad y el individualismo acérrimo, puesto que de algunos de los relatos recibidos extraemos la impresión de que las decisiones defectuosamente justificadas de los responsables públicos contribuyen a alimentar esta resistencia.

Un claro ejemplo lo proporciona el reconocimiento abiertamente explicitado por tales responsables, acerca de que la medida persigue mover, incitar o incluso presionar hacia la vacunación del mayor número de miembros de la sociedad. Finalidad que, obvio es remarcarlo, aunque deseable y conveniente, queda extramuros del marco jurídico vigente y de los razonamientos respaldados por la ratificación judicial de la decisión. Esto es, se aparta de la finalidad preventiva reconocida expresamente en la misma.

Antes al contrario, un sustento en la adecuada difusión de las posiciones científicas más solventes, identificadas y citadas las fuentes que las sustentan, revestiría mayor utilidad para la concienciación individual de los beneficios de la vacunación, que la manifestación de argumentos ajenos al contenido de las órdenes que, a la postre, abonan el escepticismo y socavan la credibilidad en sus fundamentos.

Más aún, es precisa una concreción de los estudios científicos que justifican la adopción de una medida preventiva que restringe derechos fundamentales, como respaldo de los motivos razonables que concurren para considerar que su adopción es eficaz.



Otros ejemplos, sobre los que no podemos avanzar una conclusión al estar aún en vía de análisis, viene de la mano de la aparente falta de uniformidad en la aplicación de las medidas preventivas en vigor, generales o específicas, en función de los diferentes Distritos Sanitarios e incluso de la posible extralimitación de su ámbito.

“En una sociedad madura y debidamente informada no cabe otra opción que la del compromiso colectivo”

En el plano exclusivamente sociológico, comprobamos cómo la exposición a las redes sociales de gran parte de la población contrasta con el celo que suscita la posible vulneración del derecho a la protección de datos personales en virtud de las medidas preventivas de salud pública que analizamos, lo que no deja de ser un fenómeno llamativo, aunque entre lo primero y lo segundo

medie un matiz diferenciador importante, que es el de la voluntariedad de la persona respecto de aquella parte de su individualidad a la que franquea el acceso.

Por lo que a esta Institución se refiere, la posición es favorable a la vacunación sin ambages, entendiendo que **en una sociedad madura y debidamente informada no cabe otra opción que la del compromiso colectivo.**

En lo alusivo a las medidas preventivas analizadas y con independencia de las dudas que suscite su eficacia, entendemos que, adoptadas dentro del marco del ordenamiento jurídico vigente, persiguen luchar contra la transmisión comunitaria descontrolada de la infección, con los medios menos severos a nuestro alcance. Entre tales medios de lucha, ninguno tan eficaz como el de la responsabilidad individual, que evitaría que la solidaridad social tuviera que ser legalmente impuesta.



02. Nuestras propuestas



Las agresiones a los profesionales de la salud

Una situación de riesgo para el Sistema Sanitario

La violencia en el lugar de trabajo constituye un riesgo específico que afecta a cualquier tipo de relación laboral y constituye en la actualidad una preocupación prioritaria para el desarrollo de la actividad profesional en todos los ámbitos.

Si bien la violencia en el entorno laboral afecta a todos los sectores profesionales, en el sector de la atención a la salud esta situación se ha extendido con gran rapidez afectando a un número más elevado de profesionales que en otras actividades.

Estas situaciones no son ajenas a nuestro Sistema Público de Salud, en el que las situaciones de violencia y agresiones a profesionales sanitarios constituyen un problema real que, aún afectando a una minoría de los profesionales que trabajan en este sector, su creciente incremento le hace cobrar cada vez mayor importancia.

Por lo que se refiere a Andalucía, las agresiones registradas a profesionales del ámbito sanitario en los últimos años aumentaron un 35,27%, porcentaje superior a los incrementos que se han producido a nivel estatal en el mismo periodo (el 25,51%). Tres de cada cuatro agresiones registradas por la Administración sanitaria andaluza las sufrieron mujeres. Produciéndose el mayor número de agresiones en el ámbito de la atención primaria -en más del 63% de los casos registrados- frente al de la atención especializada y urgencias.

La tendencia expansiva de este fenómeno llevó a los colegios profesionales y organizaciones sindicales a trasladar ante todas las instancias públicas su preocupación, lo que dio lugar a que se adoptaran diversas iniciativas para prevenir y corregir estas conductas violentas y agresivas que afectan al personal que trabaja en el Sistema Nacional de Salud.

“La aprobación del Plan de Prevención y Atención de Agresiones para los Profesionales del Sistema Sanitario Público de Andalucía (SSPA), en el año 2005, primero en aplicarse en el ámbito autonómico, que fue revisado y actualizado en el año 2020”

02 Nuestras propuestas

Entre estas medidas, por lo que se refiere a Andalucía, cabe destacar la aprobación del Plan de Prevención y Atención de Agresiones para los Profesionales del Sistema Sanitario Público de Andalucía (SSPA), en el año 2005, primero en aplicarse en el ámbito autonómico, que fue revisado y actualizado en el año 2020.

A pesar de su valoración positiva, después de más de una década de su aplicación, el aumento creciente de estas situaciones pone de manifiesto la insuficiencia de las medidas adoptadas y la necesidad de proceder a su revisión y actualización.

Ante estas circunstancias, por parte de la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz se consideró oportuno iniciar una actuación de oficio para valorar los efectos de esta situación y de los derechos de los colectivos profesionales afectados por la misma, así como la efectividad de las medidas adoptadas al respecto por la Administración sanitaria andaluza.

En el curso de la investigación realizada, hemos contado también con la opinión y valoración de las corporaciones y organizaciones representativas de los profesionales sanitarios. Junto a los datos y el análisis y evaluación de los mismos, hemos estimado oportuno completarla con las consideraciones que se han incluido en la Resolución con la que se finaliza dicha actuación de oficio y que se incluyen en el **"Estudio singular sobre agresiones al personal sanitario en su puesto de trabajo"** que ha elaborado esta Institución.)

En cuanto a las causas que dan lugar a estas situaciones de violencia contra el personal de los dispositivos sanitarios y su creciente incremento, hemos detectado que muchas de ellas están relacionadas con circunstancias personales del propio paciente o su entorno, pero también entre éstas encontramos otras causas que tienen relación con aspectos intrínsecos que afectan al funcionamiento o gestión de la propia organización sanitaria.



Así, la masificación o saturación de los centros, la insuficiencia de recursos humanos que provoca retrasos y acortamiento del tiempo de atención en las consultas, las largas esperas para la realización de pruebas por la insuficiencia de medios, la excesiva burocratización de los servicios, la falta de explicación de determinadas decisiones o la falta de adopción de medidas de índole administrativa ante conductas violentas y agresivas, son circunstancias que tienen una incidencia directa en que se

produzcan estas situaciones y que requieren de actuaciones concluyentes de la Administración sanitaria encaminadas a mejorar esos aspectos estructurales, organizativos y de gestión que permitan alcanzar mayores niveles de calidad en el funcionamiento del SSPA.

Por ello, y por más que la violencia nunca puede tener justificación, un punto que estimamos crucial para reducir las agresiones que se producen en el ámbito sanitario es el de la eliminación de los problemas organizativos, estructurales y de gestión en el funcionamiento del SSPA.

En todo caso, para la eficacia de las medidas de prevención y atención de las agresiones en el SSPA es indispensable que exista una coordinación fluida y eficaz cooperación entre la Administración sanitaria y los colegios profesionales de personal sanitario y con las organizaciones sindicales más representativas del sector, así como con las organizaciones de personas usuarias y las profesionales interesadas en este asunto.

Por último, con estas actuaciones también quisiéramos dejar constancia de las difíciles condiciones en que los profesionales del ámbito sanitario tiene que desarrollar en muchas ocasiones sus funciones asistenciales, cuyo compromiso y profesionalidad en el desempeño de las mismas ha sido reconocido y agradecido por toda la sociedad en múltiples ocasiones, y al que también se suma esta Institución.

Más información en Informe Anual 2021. Capítulo 1.5. Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social, epígrafe 1.5.2.6.4. Las situaciones de violencia que afectan al personal de los equipamientos sanitarios del Sistema Sanitario Público de Andalucía (SSPA).

Una escuela segura frente a la Covid-19

Una responsabilidad compartida entre las administraciones

La seguridad de los colegios ante los contagios por la pandemia ha constituido un objetivo de primer orden para las autoridades. Con tal propósito se han venido aprobando diversas iniciativas y documentos para el mantenimiento de los centros escolares relacionadas con la limpieza, higiene y desinfección dirigidas principalmente a los municipios responsables de dichas labores.

“Iniciativas y documentos para el mantenimiento de los centros escolares relacionadas con la limpieza, higiene y desinfección”

La competencia de los ayuntamientos en las labores señaladas no resulta cuestionable. La Ley de Bases de Régimen Local, la Ley de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local o la propia Ley de Educación reconocen la obligación de las corporaciones locales en la conservación, mantenimiento y la vigilancia de los edificios escolares de educación infantil, primaria o especial.

Ahora bien, **¿tienen capacidad los ayuntamientos de pequeña entidad para atender estas funciones?**, ¿pueden asumir el incremento de tareas de estas actividades impuestas para frenar la propagación de la pandemia? Nuestra experiencia nos inclina a responder negativamente ante estos interrogantes.

La descripción de un genérico concepto de mantenimiento y limpieza que han debido asumir las corporaciones locales ha tenido con las medidas anti-pandemia una mayor exigencia y complejidad; lo que se traduce indefectiblemente en gasto. Un gasto que si ya resultaba complicado hacer frente en condiciones de normalidad para municipios pequeños, ahora esta ardua labor se antoja casi imposible.

Para solucionar este reto hemos de centrar la mirada en las Diputaciones Provinciales encargadas de prestar apoyo y asistencia a los ayuntamientos de menor entidad y, previsiblemente, dotados de menor capacidad para responder a las exigencias que la normativa especial para luchar contra la pandemia ha regulado para los servicios educativos en sus respectivos municipios.

En este contexto, iniciamos una actuación de oficio preguntando a las ocho Diputaciones Provinciales de Andalucía sobre las actuaciones realizadas o previstas para ayudar a los ayuntamientos de menor entidad en las labores de limpieza y mantenimiento de los colegios.

Sus respuestas dibujan una situación compleja y diferenciada que dificultan elaborar unas conclusiones generales rigurosas. Pero, en todo caso, estamos convencidos de que debe encontrarse un espacio común para posibilitar el más eficaz cumplimiento de las exigencias definidas para los servicios de mantenimiento de centros educativos adscritos a los municipios gracias a la disponibilidad de vías presupuestarias autonómicas y provinciales.

Ciertamente las condiciones de seguridad, limpieza y mantenimiento de los centros docentes que se ven, lógicamente, acrecentadas para reforzar sus efectos de seguridad sanitaria, merecen su adecuada evaluación y asignación de recursos. Si tales funciones deben desplegarse dotadas de un especial desarrollo y refuerzo, correlativamente deberán adoptarse las medidas necesarias con su cobertura presupuestaria.

El criterio señalado nos ha llevado a dirigir una sugerencia a la Consejería de Educación y a las ocho Diputaciones Provinciales de Andalucía para que cuenten con vías de apoyo a los ayuntamientos en el incremento de sus responsabilidades de mantenimiento y limpieza de los colegios impuestas por las autoridades sanitarias para evitar la propagación de la pandemia ([queja 20/8282](#)).

Más información en [Informe Anual 2021. Capítulo 1.4. Educación, epígrafe 1.4.1.](#)



Garantías de acceso universal a los servicios de la sociedad de la información

Nadie duda hoy de que la brecha digital es **la expresión de una nueva forma de exclusión social** que afecta a colectivos muy amplios y, en mayor o menor medida, a grandes capas de nuestra sociedad.

La brecha digital no hace sino ahondar la situación de exclusión de algunos colectivos a los que dificulta ahora el acceso a las herramientas que son precisas para tramitar las ayudas y conseguir los recursos que podrían permitirles salir de la exclusión o, simplemente, seguir sobreviviendo.

Pero, además, la brecha digital amenaza con engullir a otros colectivos que no están ahora en situación de exclusión social, pero pueden verse abocados a la misma al ser incapaces de hacer uso de **unas herramientas tecnológicas que se han vuelto indispensables para ejercer en plenitud sus derechos** y disfrutar de todas las ventajas que ofrece la nueva sociedad digital.

“El reconocimiento del derecho de todas las personas a acceder en condiciones de igualdad, asequibilidad y universalidad a los servicios de la sociedad digital”

La preocupación de esta Institución ante las consecuencias que puede tener la brecha digital para la sociedad presente y futura nos llevó a organizar el 20 de mayo de 2021 una **jornada de debate y reflexión** bajo el título **“Brecha digital. La nueva exclusión”**, que contó con la participación de expertos y representantes de la Universidad y la Administración, y nos permitió abordar en detalle las múltiples manifestaciones de esta nueva realidad y debatir acerca de las medidas y soluciones para enfrentarla.

Entre las propuestas que fueron objeto de debate se incluyeron las que esta Institución expuso con ocasión del Informe Extraordinario presentado ante el Parlamento de Andalucía bajo el título **“Derechos de la ciudadanía durante la Covid-19. Primera ola de la pandemia”**.

Dichas **propuestas** iban destinadas a favorecer la inclusión digital de todas las personas e incluían, como primera medida a adoptar, **el reconocimiento del derecho de todas las personas a acceder en condiciones de igualdad, asequibilidad y universalidad a los servicios de la sociedad digital**.

La consecuencia práctica de este derecho debe ser **que todas las personas tengan la posibilidad de disponer de los medios y la formación necesaria para acceder a los servicios que ofrece la nueva sociedad digital.**

Más Información en Informe Anual 2021. Capítulo 1.14. Servicios de interés general y Consumo, epígrafe 1.14.2.1.4.1. Brecha digital.

JORNADA

#BrechaDigital_dPA

BRECHA DIGITAL, LA NUEVA EXCLUSIÓN

Sevilla, 20 de mayo de 2021

Fundación Cajasol. Plza. de S. Francisco, 1

Organiza:

dPA
defensor del
pueblo Andaluz

 DEFENSOR
DEL MENOR
DE ANDALUCÍA

Colabora:

Fundación
Cajasol

Barriadas sin luz

Un drama social que no cesa

Una vez más. Un año más. Un Informe Anual más, tenemos que denunciar que siguen produciéndose en Andalucía cortes en el suministro eléctrico que dejan sumidas en la oscuridad y sin este esencial servicio a familias, a bloques de viviendas y, a veces, a barriadas enteras.

Se trata de un problema social muy grave que afecta a miles de personas, que ven vulnerado su derecho a disponer de un suministro eléctrico en su vivienda con unas condiciones mínimas de seguridad y calidad.

Esta situación, que se extiende cada vez a más zonas de Andalucía y no parece encontrar una solución efectiva, pese a las medidas adoptadas por las administraciones competentes y la compañía suministradora, afecta de forma muy directa a los derechos de las personas que viven en estas zonas y cumplen fielmente con sus obligaciones como usuarios del servicio eléctrico, perjudicando especialmente a las personas mayores y a los menores de edad que ven gravemente afectada su vida cotidiana y el ejercicio de sus derechos más fundamentales por la privación de este suministro tan esencial.

Llevamos años destacando esta problemática en nuestros Informes Anuales, denunciando la **inaceptable vulneración de derechos** que se deriva de la misma y reclamando soluciones efectivas para la misma.

“Denunciando la inaceptable vulneración de derechos que se deriva de la misma y reclamando soluciones efectivas para la misma”

Este año, lamentablemente, debemos retomar nuestras denuncias y reclamaciones, reseñando cómo se ha agravado el problema y exponiendo las actuaciones realizadas desde la Institución, que tratan de ofrecer propuestas para encontrar soluciones efectivas a **una realidad cada vez más enquistada en nuestra sociedad.**

Así, con independencia de las gestiones realizadas en algunos casos particulares, nos parece importante destacar que, aprovechando la queja 19/2711 -iniciada de oficio para promover soluciones a este problema-, emitíamos en marzo de 2021 un **pronunciamiento** dirigido a los distintos organismos implicados, relativo a los diversos aspectos que estimamos necesario reforzar.

A la Delegación del Gobierno en Andalucía le hemos propuesto que lidere un plan de intervención que permita, con la colaboración de Endesa si fuere necesario, identificar todas las viviendas en las que se realiza la actividad delictiva y proceder a su total desmantelamiento, así como su debido seguimiento en el tiempo para evitar que se retome.

A la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía (AVRA) le hemos planteado que desarrolle planes de inspección específicamente dirigidos a intervenir en las viviendas públicas que se destinan a plantaciones ilícitas de marihuana y evitar nuevas ocupaciones o nuevos usos fraudulentos; así como las que cuentan con enganches ilegales a fin de comprobar que mantienen unas condiciones de uso y habitabilidad adecuadas.

A la Dirección General de Energía le hemos pedido que impulse la realización de **una auditoría externa** para conocer el estado real de las redes eléctricas y de todas las instalaciones y equipamientos que intervienen en el suministro eléctrico, en todas las zonas donde se produce en mayor medida este problema de los cortes de luz. Y, en caso de que fuera necesario a la vista de los resultados obtenidos, que adopte las medidas necesarias para impulsar un plan extraordinario de renovación y mejora.



A la **Federación Andaluza de Municipios y Provincias** le hemos solicitado que impulse ante los Ayuntamientos y las Diputaciones Provinciales la actuación de los servicios sociales comunitarios en la búsqueda de soluciones que permitan la regularización del suministro de quienes cuenten con enganches ilícitos por problemas de **pobreza energética**, informen de las posibilidades que ofrecen el bono social y las ayudas sociales y, en colaboración de la compañía suministradora, solventen el problema que para la normalización de los suministros conllevan los costes derivados del pago del fluido defraudado, así como los costes de reconexión y los derivados del arreglo de las instalaciones y la colocación de nuevos equipos de medida.

A **Endesa** como distribuidora le hemos planteado que ponga los medios necesarios para que las zonas afectadas por los cortes de luz dispongan de potencia suficiente, así como un plan especial y urgente de renovación y mejora de las redes e instalaciones eléctricas en las zonas que fuere necesario. Asimismo, le hemos sugerido que ponga los medios necesarios para llevar a cabo una colaboración activa con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en la detección y erradicación de los enganches ilegales y de los destinados a actividades delictivas; con AVRA en la detección y regularización de las instalaciones irregulares, y con los Ayuntamientos en la realización de labores de información sobre el bono social y para la regularización de los suministros enganchados y el arreglo de las instalaciones y equipos en mal estado.

Todas estas propuestas las hemos trasladado a la Fiscalía de la Comunidad Autónoma para que las tome en consideración, al tiempo que le hemos pedido una colaboración efectiva con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en relación con las prácticas delictivas vinculadas al cultivo de marihuana, no solo mediante el ejercicio de las oportunas acciones penales, sino también adoptando medidas que ayuden a facilitar la labor policial contra esta lacra.

Las respuestas obtenidas muestran el interés de las entidades interpeladas por el problema planteado y por la búsqueda de soluciones, manifestando su acuerdo con las propuestas efectuadas por esta Institución y detallando las actuaciones desarrolladas en el ejercicio de sus respectivas competencias.

No obstante, no apreciamos que ninguna de estas entidades asuman el liderazgo en la coordinación de esta tarea, que entendemos debe ser conjunta y a nivel de todo el territorio andaluz. Por ello, seguiremos insistiendo.

Más Información en Informe Anual 2021. Capítulo 1.14. Servicios de interés general y Consumo, epígrafe 1.14.2.1.1. Energía.

La Beca 6000 para el alumnado de Enseñanzas en régimen de adultos

Una cuestión de justicia

La Beca 6000 se configura como una ayuda para facilitar la permanencia del alumnado que, cumplido los 16 años, desee continuar con sus estudios de bachillerato o formación profesional de grado medio. Su normativa excluye de estas ayudas al alumnado que curse las enseñanzas en régimen de adultos, es decir, aquel que haya cumplido 18 años. Ocurre, sin embargo, que las normas reguladoras de este último régimen de enseñanza permite excepcionalmente que cursen las mismas a quienes todavía no hayan alcanzado la mayoría de edad.

La ausencia de adecuación entre ambas normativas -Beca 6000 y enseñanzas de adultos- conlleva la exclusión de la mencionada Beca a todos aquellos alumnos y alumnas de entre los 16 y 18 años, que, aun cumpliendo el resto de requisitos exigidos para acceder a la ayuda al estudio, cursan sus enseñanzas en régimen de adultos acogidos a las excepciones legalmente establecidas.

Este trato diferenciado adquiere una singular relevancia porque un importante número del alumnado excluido puede encontrarse en situación de vulnerabilidad y, por tanto, merecedor de una mayor protección. Nos referimos a personas adolescentes o jóvenes que por precariedad económica se ven obligados a incorporarse al mercado de trabajo a partir de los 16 años; aquellos otros que padecen enfermedades o discapacidades que no les permiten estudiar en régimen ordinario; así como jóvenes que se encuentren en situación de dificultad social extrema o riesgo de exclusión.

El régimen de estudios que curse el alumno -ordinario o de personas adultas- no puede ser un condicionante excluyente para los potenciales beneficiarios de las ayudas siempre, claro está, que reúnan el resto de requisitos establecidos para acceder a las mismas.

Este criterio se ha trasladado a la Administración educativa sugiriendo una modificación de la Orden de 5 de julio de 2011, por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de las Becas 6000. Lo que hemos propuesto es **que se amplíe el ámbito de cobertura de la mencionada Beca haciéndolo extensivo al alumnado de entre 16 y 18 años que curse sus estudios en régimen de enseñanzas de Educación Permanente de Personas Adultas**. La propuesta de esta Defensoría ha sido aceptada ([queja 19/5677](#)).

A vueltas con las agresiones al suelo no urbanizable en Andalucía

En nuestro informe anual correspondiente a 2019, mostrábamos nuestra preocupación de años por la persistencia de las agresiones que se vienen perpetrando 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, y la **ausencia de una respuesta adecuada por parte de los poderes públicos para preservar la disciplina urbanística y defender los valores medioambientales de nuestras zonas rurales**, por lo que iniciamos de oficio la queja 19/4486 con la pretensión de que las diputaciones provinciales presten su máxima colaboración y asistencia técnica a los pequeños municipios de nuestra Comunidad de forma que estos dispongan de los recursos adecuados para garantizar la protección y defensa de su suelo no urbanizable.

Pues bien, a lo largo de 2020 y de 2021 hemos llevado a cabo su tramitación habiendo dado por definitivamente concluidas nuestras actuaciones a fecha de cierre de este Informe Anual.

Así, hemos recibido contestación de las 8 Diputaciones Provinciales a las que nos habíamos dirigido en las que en líneas generales se acoge de forma positiva nuestra Resolución, consistente en las siguientes recomendaciones:

*"**Recomendación 1:** Que, -ante las agresiones que sufre el suelo no urbanizable de nuestra Comunidad Autónoma por la ejecución de obras sin licencia con el consiguiente daño a sus valores ambientales y paisajísticos y dada la carencia de medios materiales y humanos con que los pequeños municipios pueden hacerles frente para paralizar, impedir y sancionar dichas infracciones urbanísticas- por parte de esa Diputación Provincial se organice un Servicio o Sección Específico suficientemente dotado para prestarles asistencia, asesoramiento y apoyo en materia de disciplina urbanística y, más concretamente, en la instrucción, resolución y ejecución de los procedimientos de restauración de la legalidad urbanística que, por estas graves infracciones, deban instruirse.*

***Recomendación 2:** En todo caso, dada la competencia propia municipal en materia de disciplina urbanística, este servicio se prestará a los municipios que así lo soliciten mediante la aprobación de una norma provincial que regule los términos y requisitos de asistencia y las formas de financiación, que en cada caso correspondan, de acuerdo, al menos, con los criterios de atención preferente a los municipios*

de menor población y a los municipios de insuficiente capacidad económica y de gestión, así como la urgencia de la asistencia requerida y, en caso de estimarlo conveniente, mediante la suscripción de los correspondientes convenios de colaboración, determinando las funciones que asume el Servicio o Sección Provincial que, a nuestro juicio, deben ir más allá de la sola emisión de informes técnicos y jurídicos y conllevar un efectivo impulso en la instrucción, tramitación y ejecución de los expedientes de restauración de la legalidad urbanística.

Recomendación 3: *Por otra parte, dada la complejidad técnica que, especialmente para los Servicios Técnicos de los pequeños municipios, supone la aplicación de las medidas previstas en 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 y de las que prevé el anteproyecto de Ley de Impulso para la Sostenibilidad del Territorio en Andalucía, resulta imprescindible extender la colaboración a prestar por las Diputaciones Provinciales (también por los Servicios de Inspección Urbanística de la Comunidad Autónoma) a la implantación de estas medidas que, previsiblemente, deben conllevar una mejora de la articulación de las actuaciones encaminadas a impedir nuevas edificaciones irregulares en el suelo no urbanizable.*

Recomendación 4: *De todas estas iniciativas, se deberá ofrecer amplia información y asesoramiento específico a los responsables municipales al objeto de que tomen debida conciencia de sus competencias propias en materia de disciplina urbanística y tengan conocimiento de la colaboración que las Diputaciones Provinciales y la Junta de Andalucía pueden prestarles en el ejercicio de estas competencias en sus respectivos términos territoriales.*

De esta Resolución se da cuenta igualmente a la Viceconsejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio para que, a su vez, los Servicios de Inspección Urbanística de la Comunidad Autónoma articulen una colaboración, coordinación y cooperación efectiva con las Diputaciones Provinciales a los efectos de la preservación del suelo no urbanizable en los pequeños municipios que se ven afectados por este tipo de infracciones urbanísticas y ambientales”.

Por su parte, la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio, nos respondió diciendo que comparte el análisis realizado por esa Institución en relación con la protección del suelo no urbanizable en Andalucía. Asimismo, nos daba cuenta de que en el año 2020, a pesar incluso de las dificultades padecidas por la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19, el número de actuaciones inspectoras de la administración autonómica se ha incrementado un 12% respecto a 2019 y prácticamente llega a duplicar el número de expedientes tramitados en 2018 (incremento superior al 95% respecto a 2018).

Finalmente se nos comunicaba que en la línea de las Recomendaciones de esta Institución, y aprovechando el impulso de la Resolución, se iba a remitir un borrador de convenio a la mayor brevedad a las distintas diputaciones provinciales con objeto de mejorar la eficiencia de la gestión pública en el ejercicio de la disciplina urbanística, estableciendo un marco jurídico general de colaboración en disciplina urbanística entre la administración autonómica y las diputaciones provinciales.

En vista de todo ello, consideramos plenamente aceptadas nuestras recomendaciones con lo que esperamos que con las medidas adoptadas, tanto por las diputaciones provinciales como por la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio se siga avanzando en la protección y defensa del suelo no urbanizable de nuestra comunidad autónoma.

Más información en subcapítulo C.1.16

Reivindicamos una interpretación no restrictiva de los contratos de alquiler de vivienda de temporada para la concesión de ayudas al alquiler de vivienda habitual

En 2020, ya tratábamos la problemática de índole interpretativa que se nos había planteado con ocasión de la resolución desestimatoria de solicitudes formuladas al amparo de la convocatoria de ayudas al alquiler para vivienda habitual, a personas en situación de especial vulnerabilidad, con ingresos limitados y a jóvenes en la Comunidad Autónoma de Andalucía, efectuada por la Orden de 30 de octubre de 2018, en régimen de concurrencia no competitiva.

Algunas de las personas afectadas se habían dirigido solicitando amparo a esta Institución, al haberles sido denegadas las ayudas solicitadas por los organismos competentes para resolver, en concreto de Granada y Málaga, por **no cumplir el requisito de** tratarse de un **arrendamiento de vivienda habitual por haberse valorado que se trataban de contratos de arrendamiento de vivienda de temporada.**

En el curso de tramitación de estos expedientes, en el mes de noviembre de 2020 dirigimos a la Secretaría General de Vivienda una Resolución, con una **Recomendación a fin de que diera instrucciones para que en**

la **interpretación del requisito** exigido en la Base Tercera de la Orden de 17 de octubre de 2018 (“titulares de un contrato de arrendamiento de vivienda”) por parte de las Delegaciones Territoriales **no se atiende a la calificación literal de los contratos de arrendamiento de temporada, sino a la calificación real fruto del examen de las circunstancias de cada supuesto** demostradas por los solicitantes y de la finalidad del contrato y voluntad real de las partes.

Asimismo, formulamos una Sugerencia para que se revisasen todas las solicitudes de ayuda al alquiler que se hubieran desestimado en aplicación de una interpretación literal y restrictiva de los contratos de alquiler aportados, procediendo a emitir, en su caso, resolución estimatoria de las mismas previo el procedimiento que legalmente proceda.

A la fecha de cierre de aquella Memoria, no habíamos recibido respuesta por lo que dimos cuenta del resultado de nuestras actuaciones durante el ejercicio 2021.

La Secretaría General de Vivienda en su respuesta a nuestra Resolución informó de la existencia de la instrucción de 2019, afirmando que desde dicha fecha se venía aplicando el criterio defendido por esta Institución y que se estaban revisando las solicitudes que **hasta ese momento** se habían tramitado, “con la excepción del caso que nos ocupa”, sin explicar por qué se adoptó un criterio distinto en este caso.

Sin embargo, de lo expuesto anteriormente **resulta evidente que la instrucción de 24 de septiembre de 2019 no fue atendida al menos por las Delegaciones Territoriales de Granada y Málaga**, no solo en los expedientes tramitados con anterioridad a la misma, sino **también en actuaciones posteriores a dicha fecha**. Por esta razón, **no podemos estimar aún como aceptada de modo íntegro la Resolución formulada**.

A este respecto, hemos de traer a colación la Ley 9/2007, de 22 de octubre, Ley de Administración de la Junta de Andalucía, que en su capítulo II, sección 3ª, referida a Instrucciones, Circulares y Órdenes de Servicio, establece en el artículo 98 que las circulares son «normas internas dictadas por los órganos superiores y directivos encaminadas a recordar a los órganos y unidades que de ellos dependen la aplicación de determinadas disposiciones o a establecer su interpretación a fin de que sean objeto de una aplicación homogénea en Andalucía».

En consecuencia, **para considerar estimada la RECOMENDACIÓN formulada, se estima necesario que se dicte una circular aclaratoria** respecto a la interpretación adecuada del requisito de ser “titulares de un contrato de arrendamiento de vivienda” exigido en la Base Tercera de la Orden de 17 de octubre de 2018, a fin de garantizar su aplicación por todas las Delegaciones Territoriales.

En cuanto a la **Sugerencia** para que se revisasen todas las solicitudes de ayuda al alquiler que se hubiesen desestimado en aplicación de una interpretación literal y restrictiva de los contratos de alquiler aportados, hemos interesado un nuevo **informe del resultado de la revisión efectuada de todas aquellas solicitudes desestimadas tanto antes como después de la instrucción de 2019 en aplicación de una interpretación literal y restrictiva de los contratos de alquiler aportados.**

Por otra parte, no podemos obviar que se ha producido un funcionamiento inadecuado por parte de la Delegación Territorial de Granada, que como se ha señalado no rectificó su criterio, en contra de una instrucción de la Secretaría General de Vivienda, hasta que se vio obligada por una resolución judicial.

En este sentido, el artículo 6 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público, dispone en su apartado segundo que el incumplimiento de las instrucciones u órdenes de servicio no afecta por sí solo a la validez de los actos dictados por los órganos administrativos, *sin perjuicio de la responsabilidad disciplinaria en que se pueda incurrir.*

El Estatuto de Autonomía para Andalucía garantiza en su artículo 31 el derecho a una buena administración, el cual comprende el derecho de todos ante las Administraciones Públicas, a participar plenamente en las decisiones que les afecten, obteniendo de ellas una información veraz y a que sus asuntos se traten de manera objetiva e imparcial y sean resueltos en un plazo razonable.

Asimismo, de acuerdo con los artículos 133 del Estatuto de Autonomía para Andalucía y 103 de la Constitución, la Administración debe actuar de acuerdo con una serie de principios, entre ellos, los de eficacia, eficiencia, simplificación de procedimientos, transparencia, buena fe, protección de la confianza legítima y proximidad a los ciudadanos, así como sometimiento a la Constitución, al Estatuto y al resto del ordenamiento jurídico.

Dichos principios también se recogen en el artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público.

Estos principios rectores de la actuación administrativa no son meros brindis al sol y por ello **el artículo 106 de la Constitución Española consagra la exigencia y deber de la Administración de indemnizar a todos los particulares que, en los términos establecidos por la Ley, sufran cualquier lesión como consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos**, bien por acción u omisión de las Administraciones Públicas, excluyéndose, aquellos que sean consecuencia de fuerza mayor. Así, la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, regula en el artículo 32.2, que el daño alegado habrá de ser efectivo, evaluable económicamente e individualizado con relación a una persona o grupo de personas.

A la vista de todo hemos formulado la siguiente RESOLUCIÓN:

«**SUGERENCIA** para que tanto en este caso concreto, como en aquellos otros que haya en las mismas circunstancias, se inicie de oficio procedimiento de responsabilidad patrimonial en aquellos expedientes en los que, con posterioridad a la instrucción dictada por la Secretaría General de Vivienda con fecha 23 de septiembre de 2019, se aplicó una interpretación restrictiva del requisito de ser "titulares de un contrato de arrendamiento de vivienda" exigido en la Base Tercera de la Orden de 17 de octubre de 2018, dando lugar a la desestimación de las solicitudes de ayudas al alquiler o provocando un retraso en la tramitación y percepción de dichas ayudas, en caso de que resultaran finalmente estimadas».

A la fecha de cierre de este informe anual esperamos respuesta a esta resolución.

Más información en Informe Anual 2021. Capítulo 1.17. Vivienda, epígrafe 1.17.2.3.2. Convocatoria 2018.



El correcto reconocimiento con carácter retroactivo de los trienios perfeccionados en más de un grupo al personal funcionario

En los últimos meses se ha culminado la solución de un complejo asunto que se ha venido tramitando desde hace años en esta Institución y que pone de manifiesto, muy significativamente, el funcionamiento del Defensor del Pueblo Andaluz en el cumplimiento de los cometidos garantistas de los derechos de la ciudadanía que tiene encomendados.

El asunto en cuestión se planteó por la valoración de trienios que se han cumplido en diferentes grupos que venía realizando la Administración de la Junta de Andalucía, con arreglo al art. 23.2. b) de la Ley 30/1984, de 2 de agosto de Medidas para la reforma de la Función Pública, en vez de aplicar la legislación andaluza que considerábamos procedente, que era el art. 46.2 de la Ley 6/1985, de 28 de noviembre, de Ordenación de la Función Pública de Andalucía.

Esta forma de proceder fue denunciada al Defensor del Pueblo Andaluz por la organización sindical SAF, en el año 2018, y tras la tramitación de la correspondiente queja, y del Informe emitido por el Gabinete Jurídico de la Junta de Andalucía, con fecha 15 de enero de 2019, se dicta la Instrucción 1/2019, por la que se modifica la Instrucción 3/2005, de aplicación en esta materia, dando una **nueva redacción al apartado Undécimo, en el sentido que se propugnaba por esta Institución** y los promotores de las quejas que habían denunciado esta situación ante la misma.

No obstante, a partir de estos antecedentes, se vuelven a dirigir a esta Institución nuevas quejas poniendo de manifiesto su disconformidad con la interpretación que se había dado por parte de la Secretaría General para la Administración Pública al Informe del Gabinete Jurídico, al incluir que, para el reconocimiento de dichos trienios, no se tendrían en cuenta los servicios prestados en otras Administraciones, y limitar su aplicación a los trienios perfeccionados a partir de la firma de la misma.

Tras la admisión a trámite de dichas quejas, en la queja 19/0739, promovida por el SAF, se solicitó el correspondiente informe a la Administración de la Junta de Andalucía. En su respuesta, consideraba que se trataba de un mero cambio interpretativo que no tenía consecuencias para el reconocimiento de trienios realizados con anterioridad, a pesar de que la interpretación mantenida había supuesto un perjuicio evidente para aquellos empleados públicos que solicitaron el reconocimiento de trienios devengados en más de un

grupo con anterioridad a la fecha de aprobación de la citada Instrucción 1/2019 y no se les había reconocido en el grupo superior por ese motivo.

Ante este proceder, planteábamos a la Administración la necesidad de adoptar las medidas oportunas para contrarrestar, en el marco de la legalidad vigente, los efectos discriminatorios que se estaban produciendo con su actuación.

En consecuencia, se formuló Resolución a la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública recomendando la modificación para que se valorara, a efectos de reconocimiento de trienios completados en más de un grupo, los servicios prestados en todas las Administraciones incluidas en el art.1 de la Ley 70/1978, de 26 de diciembre, de reconocimiento de servicios previos en la Administración Pública.

Asimismo, se le recomendó que, en el marco legal vigente, se adoptaran las medidas que se consideraran más procedentes para que al personal funcionario al que se le hubiera reconocido erróneamente los trienios devengados en más de un grupo con anterioridad a la fecha de efectos de la Instrucción 1/2019, aplicándole una norma legal que no procedía, se le pudiera revisar dicha decisión y contrarrestar los efectos desfavorables ocasionados por la misma.

A pesar de ello, durante el año 2021, la referida organización sindical y numerosas personas interesadas volvieron a dirigir a esta Institución nuevas comunicaciones en las que se ponía de manifiesto que, a pesar del contenido de la Resolución formulada, que fue aceptada por la Viceconsejería de Presidencia, Administración Pública e Interior, seguían sin adoptarse por parte de la Administración de la Junta de Andalucía las medidas que permitieran el adecuado otorgamiento de los trienios indebidamente reconocidos en un grupo inferior con anterioridad al año 2016.

Ante esta situación, por parte del Defensor del pueblo Andaluz se inició una nueva actuación de oficio sobre este asunto, la 21/0014, constatando que, ni la redacción que finalmente se había dado al apartado Segundo de la Instrucción 1/2019, ni la del Cuarto de la Instrucción 1/2020, ni el contenido de la nota aclaratoria de la Subdirección de Ordenación y Regulación de la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública, iban en la dirección que se había recomendado, sino más bien en la contraria, al perpetuar esos efectos desfavorables consecuencia de la aplicación errónea por la Administración de la Junta de Andalucía de una norma que no procedía, y que así lo había reconocido.

En base a estas consideraciones, y a recientes sentencias judiciales sobre este asunto coincidentes con los criterios mantenidos por esta Institución en sus resoluciones, se concluyó recomendando nuevamente a dicha Administración que procediera a la revocación de los actos de reconocimiento de los trienios completados

02 Nuestras propuestas

en más de un grupo con arreglo a la Ley 30/1984, que hubieran sido reconocidos con posterioridad a la entrada en vigor de la Ley 6/1985, y se procediera a su reconocimiento con arreglo a dicha Ley con efectos administrativos de la misma fecha, así como al reconocimiento de la compensación económica procedente, en su caso, correspondiente al plazo general de cuatro años de prescripción de las obligaciones económicas, a partir de la fecha de solicitud de su adecuado reconocimiento.

Asimismo, se le sugiere que se proceda a modificar nuevamente el apartado Segundo de la Instrucción 1/2019, de 16 de enero, y el apartado Cuarto de la Instrucción 1/2020, de 8 de septiembre, a fin de que puedan ser atendidas todas las solicitudes de revocación y compensación económica de los trienios completados en más de un grupo, indebidamente reconocidos, a partir de la fecha de entrada en vigor de la Ley 6/1985, limitando el abono de las diferencias retributivas que resulten, en su caso, al plazo general de cuatro años de prescripción de las obligaciones económicas que establece el art. 30 del Texto Refundido de la Ley General de la Hacienda Pública de la Junta de Andalucía.



Finalmente, atendiendo a las consideraciones y resoluciones formuladas por esta Institución, se adopta esta nueva Instrucción en la que se da una nueva redacción al apartado Undécimo de la Instrucción 3/2005, completándolo con un segundo párrafo en el que se determina el alcance que tienen las consecuencias del cambio de criterio en cuanto a la norma de aplicación para la valoración de los trienios perfeccionados en más de un grupo o subgrupo de clasificación profesional, en el sentido recomendado por esta Institución.

Con este último cambio normativo queda restablecido el derecho a la correcta percepción de los trienios completados en más de un grupo del personal funcionario de la Junta de Andalucía. Derechos que, tras la persistente actuación de esta institución en este asunto, han quedado plenamente garantizados. Y de lo que también nos congratulamos.

Más información en Informe Anual 2021. Capítulo 1.5. Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social, epígrafe 1.5.2.6.3. Reconocimiento con carácter retroactivo de los trienios perfeccionados en más de un grupo por aplicación del art. 46 de la Ley 6/1985.

La defensa de la salud en el entorno rural

El sistema sanitario público es un servicio troncal para la sociedad, la salud, uno de los pilares del bienestar, un derecho social inestimable y los poderes públicos tienen, como todos sabemos, el deber de garantizar sus recursos y prestaciones.

La Ley General de Sanidad 14/1986, de 25 de abril, sienta entre los principios generales del Sistema de Salud, la extensión de la asistencia sanitaria pública a toda la población española y la igualdad efectiva en el acceso a ella y a las prestaciones sanitarias, especificando que la política de salud estará orientada a la superación de los desequilibrios territoriales y sociales (artículo 3).

En una sociedad globalizada como la de nuestra contemporaneidad, el sistema sanitario público ha de enfrentarse a retos generales que desafían su equilibrio y cuya superación forma parte de obligaciones a cargo de los responsables públicos. Estos retos, además, se manifiestan de forma más acusada en el medio rural y no olvidemos que en Andalucía existen 778 municipios, de los que 524 se comprenden en el concepto de "rural" (66,7%), habitados por el 17,3% de la población total (1.455.663 personas del total de 8.414.240).

Los datos del Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía arrojan la importancia cuantitativa territorial del medio rural, de forma que la envergadura de la cuestión que analizamos exige poder contar con unos responsables públicos que no solo sepan ver las dificultades debidamente contextualizadas, sino que tengan

la capacidad de darles una respuesta solvente y proyectada en el tiempo con profundidad, ya que, como en todos los aspectos de la vida, no podemos conformarnos con soluciones simplistas y a corto plazo que acaban formando parte misma del problema.

Así, aunque bajo la bandera de “la España vaciada” la necesidad de paliar las carencias que sufre el entorno rural viene siendo objeto de regulación normativa (Ley 45/2007, de 13 de diciembre, para el desarrollo sostenible del medio rural) y de anunciados Programas y propósitos de Estrategias nacionales y autonómicas, hasta la fecha parece tratarse de intenciones sin resultados apreciables en relación con la prestación del servicio público de salud en el medio rural.

Antes al contrario, la asistencia sanitaria pública en dicho entorno se ve constantemente amenazada y en peligro de extinción algunas de sus prestaciones, de manera que la población que pervive en municipios rurales va perdiendo paulatinamente acceso a unos servicios sanitarios que, entre otras carencias, cada vez cuentan con menor dotación de personal sanitario en sus dispositivos. Es más, en un círculo vicioso, la minoración del volumen de población de algunas zonas, que sobre el papel de las normas y Estrategias se dice querer combatir, es al propio tiempo el argumento contradictorio empleado por los gestores públicos andaluces para cuestionar el mantenimiento de algunos servicios sanitarios rurales, como los de urgencias de atención primaria, o para justificar incluso su supresión.

La escasez de médicos de familia y de pediatras, la atención sanitaria de urgencias, los medios para la dispensación de cuidados paliativos domiciliarios o la necesidad de coordinación sociosanitaria, entre otras cuestiones, que desde hace décadas conocemos en esta Institución, precisan de planificación y recursos acordes al territorio y al perfil de las personas que lo habitan.

En el territorio andaluz se anunció en julio de 2019 el diseño de una Estrategia frente al Desafío Demográfico (Acuerdo del Consejo de Gobierno de 9 de julio de 2019), que impulsaría la Consejería de la Presidencia de la Junta de Andalucía en coordinación con otros departamentos, para afrontar retos como la despoblación, que se preveía dotar presupuestariamente con **2,5 millones de euros para la lucha contra la despoblación y 2 millones adicionales para el fomento del desarrollo económico y social** de las entidades locales de la comunidad y, si bien este proyecto no llegó a prosperar, desconocemos si contaba con previsiones concretas en materia de servicios sanitarios.

Nuevamente a mediados de 2021 se anunció la intención del Gobierno andaluz de aprobar de forma inminente la Estrategia Andaluza frente al Desafío Demográfico, entre cuyos ejes se encontraría una mejora de los servicios básicos, de acuerdo con las demandas concretas de la población andaluza aportadas por el Comité Coordinador integrado por miembros de todas las Consejerías. Tampoco en esta ocasión se ha consumado

el propósito, entre cuyos objetivos específicos seguimos preguntándonos si se encuentran los esenciales servicios sanitarios en el medio rural.

Entretanto persisten enquistados problemas sanitarios como los citados, engrosados por nuevos retrocesos previsibles mientras no se adopten medidas que reviertan la inercia, mostrando que, en realidad, el problema de la “España vaciada” puede acabar transitando por el último tramo de su recorrido, por el final de un camino cuyo origen y evolución se anuncian desde largo.

Esta amenaza y la percepción de una falta práctica de respuesta para remediarla, ha llevado a las Defensorías de España a convocar unas Jornadas de Coordinación que tendrán lugar en 2022, con el objetivo de adoptar un posicionamiento común en defensa del derecho constitucional a la protección de la salud y de la igualdad efectiva en el acceso a la asistencia sanitaria pública y a las prestaciones sanitarias, instando al cumplimiento del mandato legal de implantar políticas públicas de salud que permitan superar los desequilibrios territoriales, resolviendo las carencias que a diario nos traslada la ciudadanía andaluza en relación con los servicios de salud públicos en el entorno rural.

Posibilidades de intervención mediadora de los defensores del pueblo en el ámbito contencioso administrativo

La mediación extrajudicial que está llevando a cabo el Defensor del Pueblo Andalúz, está mejorando las relaciones entre administrados y administraciones públicas. Por ello, se plantea ahora la posibilidad de explorar la mediación en la esfera intrajudicial

Hace unos años, en concreto en 2015, el Defensor del Pueblo Andalúz se planteó incorporar una nueva forma de gestionar las quejas ciudadanas, referidas a las controversias que se originan, fundamentalmente, entre sociedad y administraciones públicas.

El enfoque innovador requería otorgar una mirada distinta a la forma en que, desde sus comienzos, décadas atrás, se cumple con la función garantista que debe procurar la Defensoría.

Para ello, se analizó y debatió en profundidad acerca de las dificultades legales que podría generar incorporar la mediación, como herramienta no prevista expresamente en la ley reguladora de la figura del Defensor y

se consideraron todos los obstáculos que, a priori, podría originar el cumplimiento del proceso mediador y sus características esenciales, manteniendo siempre el obligado respeto a los elementos definitorios de la Institución en la que se pretendía encuadrar.

“El Defensor pueda convertirse en una figura mediadora para los supuestos en que el juzgado o tribunal decida derivar un asunto a mediación”

La experiencia comenzó con humildad pero con convencimiento en 2016 y, actualmente, la mediación ya es una realidad. La mediación se conforma como una herramienta que funciona en paralelo a la actividad de supervisión clásica, que la ley recoge de forma expresa.

No ha sido fácil lograr estos avances, sobre todo por la falta de comprensión general de la herramienta y de la capacidad de asumir que puede ser útil y

eficaz en la parcela del derecho administrativo, que presenta, históricamente, rigideces propias del sistema, el necesario sometimiento de la Administración al principio de legalidad y una asimetría entre las partes que protagonizarán el proceso, en la que además existe un procedimiento como el administrativo, en términos generales, complejo para la ciudadanía.

Sin embargo, se cuenta con datos suficientes para afirmar que la mediación extrajudicial que está llevando a cabo el Defensor del Pueblo Andaluz, está evitando pleitos, alcanzando soluciones consensuadas en el marco de la norma y mejorando las relaciones entre administrados y administraciones públicas.

Los resultados que arroja este camino han generado confianza y satisfacción, tanto en la ciudadanía como en las distintas administraciones públicas y ello constituye un aval para continuar consolidando este mecanismo de gestión de conflictos sociales en el ámbito del derecho administrativo. Por ello, se plantea ahora la posibilidad de explorar la mediación en la esfera intrajudicial.

Acercar la Institución del Defensor del Pueblo a la Jurisdicción contencioso-administrativa, con la que tradicionalmente ha habido una relación de mutuo respeto a las parcelas de cada cual, cuestión obligada por ley, exige máxima prudencia.

Los espacios en los que interviene un tribunal no pueden ser ocupados por el Defensor del Pueblo, estando obligado a no intervenir en esos asuntos, en lógica coherencia con la independencia judicial que consagra nuestra Constitución.

Sin embargo, ello no obsta para que el Defensor pueda convertirse en una figura mediadora para los supuestos en que el juzgado o tribunal decida derivar un asunto a mediación, en la medida en que a partir de ese momento, y hasta tanto los autos no vuelvan a activarse, la jurisdicción simplemente se mantiene en suspenso, a la espera.

El Consejo General del Poder Judicial manifiesta expresamente en su guía para la práctica de la mediación intrajudicial contencioso-administrativa que estos mecanismos se conforman como solución complementaria o alternativa al litigio, con las bondades que ello comporta para las partes, para la sociedad, para las dinámicas de los propios Tribunales.

Así pues, el Defensor del Pueblo Andalúz ha firmado con dicho Consejo un convenio de colaboración que, amén de mostrar el interés común en la promoción y desarrollo de la mediación administrativa y contencioso-administrativa como vía complementaria de solución de conflictos, ambas instituciones manifiestan su intención de cooperar de manera estrecha y activa para hacer realidad la mediación del Defensor del Pueblo en aquellos asuntos en los que, siendo de su competencia material y territorial, le sean derivados desde la jurisdicción contencioso-administrativa.

Con ello se cumplen los siguientes objetivos:

- Brindar un procedimiento complementario a la labor supervisora del Defensor así como al proceso judicial, aunando esfuerzos entre dos Instituciones garantes de derechos.
- Ofrecer un espacio que supere la complejidad del acceso a la jurisdicción contencioso-administrativa, las dilaciones en la tramitación, el incremento de la litigiosidad y los costes y formalidades del proceso.
- Avanzar de forma conjunta en la transformación de la relación entre Administración Pública y ciudadanía, a través de la búsqueda de fórmulas flexibles que permitan que la potestad administrativa se pueda también ejercer aprovechando la comunicación entre las partes y la introducción por ellas de aspectos subjetivos que suelen quedar al margen del procedimiento formal.

En conclusión, el escenario que se pone a disposición de la sociedad andaluza para gestionar las controversias en materia de derecho administrativo pretende enriquecerse de manera sustancial. Este acuerdo entre la jurisdicción y la defensoría, con la conjunción de efectos positivos que arroja la mediación como herramienta, logrará, sin dudas, una justicia más ágil, cercana y humana.

Más Información en Informe Anual 2021. Capítulo 1.9. Mediación, epígrafe 1.9.3.2. Convenios de colaboración con entidades e Instituciones.





03. Mejorar las normas



Retos para la nueva Defensoría de la Infancia y Adolescencia de Andalucía

Hace más de dos décadas, la Ley 1/1998, de 20 de abril, de los Derechos y la atención al Menor, creó la figura del Defensor del Menor de Andalucía. Desde entonces hemos venido desarrollando una ingente labor y trabajo cuyos resultados evidencian la progresiva consolidación de dicha Institución como garante de los derechos y libertades de niños, niñas y adolescentes. Una función garantista entendida en sentido amplio, comprensiva no solo de los derechos reconocidos y consagrados por el ordenamiento jurídico, sino también de la promoción y puesta en valor de los mismos.

La vigente Ley 4/2021, de 27 de julio, de la Infancia y Adolescencia en Andalucía ha sido aprovechada por el legislador para recoger las aportaciones singulares de esta figura y su encaje en el Defensor del Pueblo Andaluz, otorgándole un nuevo nombre: Defensoría de la Infancia y Adolescencia de Andalucía. Se trata de una denominación de amplio espectro que abarca el concepto genérico de “menores”, cuidando un lenguaje más inclusivo en su fondo ya que estamos hablando de niños, niñas y adolescentes, con toda la diversidad que ello implica, pero también en su forma al cuidar el lenguaje de género.

“La nueva Ley de la Infancia andaluza amplíe el ámbito de funciones y competencias de la Defensoría de la Infancia y Adolescencia en Andalucía”

Más allá de las modificaciones en la denominación, la nueva regulación de la Institución promovida por la vigente Ley contribuirá sin duda a otorgar mayor seguridad jurídica a las funciones que en la práctica venimos desarrollando para la defensa y protección de los derechos y libertades de las personas menores de edad en nuestra Comunidad Autónoma.

Recordemos que el vigente Estatuto de Autonomía de 2007, en su artículo 18, dentro del Título dedicado a los Derechos sociales, reconoce el derecho de las personas menores a recibir de los poderes públicos la protección y atención integral necesarias para el desarrollo de su personalidad y para su bienestar en el ámbito familiar, escolar y social, así como a percibir las prestaciones sociales que establezcan las leyes.

Esta singular dedicación a los derechos de la infancia y adolescencia que contempla el nuevo Estatuto de Autonomía, las directrices establecidas por el Comité de los Derechos del Niño de las Naciones Unidas, junto con el incremento de la aspiración de la sociedad andaluza por dar una mayor trascendencia y seguridad jurídica al desarrollo y protección de los derechos de las personas menores de edad, son razones que han justificado que **la nueva Ley de la Infancia andaluza amplíe el ámbito de funciones y competencias de la Defensoría de la Infancia y Adolescencia en Andalucía.**

Así, una de las principales novedades de la Ley es la extensión del ámbito de supervisión de la Defensoría para garantizar los derechos de niños, niñas y adolescentes. De este modo, las facultades de supervisión se extienden no solo a las administraciones públicas sino también a cuantas entidades públicas o privadas presten servicios a la infancia y adolescencia en Andalucía.

Además, la Ley señalada reconoce como funciones de la Defensoría de la Infancia y Adolescencia la de recibir y tramitar denuncias sobre posibles situaciones de riesgo de los derechos de las personas menores de edad, trasladando estas situaciones a las correspondientes administraciones públicas de Andalucía para que adopten medidas destinadas a su protección; promover el conocimiento, la divulgación y el ejercicio de los derechos de la infancia y adolescencia; y proponer fórmulas de mediación, conciliación o acuerdos que faciliten la solución de conflictos de trascendencia social que afectan a las personas menores de edad.

Disponemos pues de un **nuevo escenario para incrementar la protección y defensa de los derechos de niños, niñas y adolescentes andaluces** que obligará a esta Institución a incrementar sus esfuerzos y trabajo. Tenemos por delante nuevos retos. Tenemos que ser la Institución que representa a una nueva infancia y adolescencia, más participativa, más comprometida con su crecimiento y su entorno, de este tiempo.

Tenemos que continuar al lado de los niños y niñas y adolescentes, como institución cercana y viva, garante de sus derechos, darles toda la visibilidad y participación. Y queremos que el nombre de la Defensoría sea un fiel reflejo de esta población en continuo crecimiento, que desde la infancia hasta la adolescencia va aprendiendo sobre sus derechos para llegar a una edad adulta más justa e igualitaria.

*Mas información en el Informe Anual 2021. **Capítulo 1.7. Infancia y Adolescencia, epígrafe 1.7.1. Introducción***



Lucha contra la violencia sexual en la infancia

Por una protección integral

La violencia sexual ejercida contra la infancia y adolescencia es una de las realidades más desconocidas dentro del complejo mundo del maltrato. Se trata, además, de un tipo de violencia especialmente reprobable, tanto por sus terribles consecuencias para la integridad emocional y el desarrollo futuro del propio niño o niña, como por las dificultades que existen para desvelarla y combatirla.

Nos enfrentamos a un fenómeno que, tanto por su crudeza como por su amplitud, tiene que ser tratado con contundencia y urgencia.

Uno de los factores más dramáticos de la violencia sexual es que esta, por norma general, se produce en los entornos más cercanos de los menores. Unos entornos que pasan de significar un espacio de confianza y refugio de los niños y niñas a ser unos espacios de agresión y vulneración de derechos, destruyendo su mundo tal y como lo conocen.

La Defensoría de la Infancia y Adolescencia ha venido reclamando desde hace años una norma que proteja de manera integral a la infancia contra toda forma de violencia, incluida la violencia sexual. Hemos de congratularnos que en 2021 se ha aprobado la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y adolescencia frente a la violencia, más conocida como LOPIVI.

La norma combate la violencia sobre la infancia y adolescencia desde una aproximación integral otorgando **prioridad a la prevención, la socialización y la educación**, tanto entre las propias personas menores como entre las familias y la sociedad civil. En este contexto, se recogen medidas de protección, detección precoz, asistencia, reintegración de los derechos vulnerados y la recuperación de las víctimas.

La entrada en vigor de esta Ley Orgánica ha supuesto un gran avance en materia de protección de los niños, niñas y adolescentes en España, que se convierte así en el primer país del mundo con una legislación de este calado. Sin embargo, la aprobación de esta ley no es más que el principio de un cambio de paradigma que debemos realizar como sociedad para erradicar la violencia contra la infancia en nuestro país.

No solo es necesario un marco normativo. Es preciso poner en marcha los mecanismos que la ley ha introducido para prevenir la violencia y desarrollarla en los diferentes niveles administrativos (estatal,

03 Mejorar las normas

autonómico y local). Además, hay que trabajar para cambiar la mentalidad social y mandar un mensaje rotundo de rechazo a cualquier forma de violencia ejercida contra los niños, niñas y adolescentes.

Acorde con este planteamiento, la Defensoría, en su condición de garante de los derechos de la infancia y adolescencia, organizó en noviembre de 2021 una jornada en colaboración con Save The Children para ayudar a sensibilizar a la sociedad frente en esta realidad con el propósito de **unificar esfuerzos que permitan seguir avanzando en la erradicación de este tipo de maltrato**.

El evento permitió crear un espacio de intercambio de experiencias entre administraciones públicas de toda España en la que se pudieron detectar procesos comunes hacia la construcción de sistemas y procesos lo más garantistas posibles con los derechos de la infancia.

Mas información en el Informe Anual 2021. Capítulo 1.7. Infancia y Adolescencia, epígrafe 1.7.1. Introducción



Sí a la presentación electrónica de las ayudas al alquiler de vivienda

Pero con todas las garantías

Ese ha sido el supuesto de varias quejas tramitadas en 2021 en relación a solicitud de ayuda para el alquiler conforme a la Orden de 30 de octubre de 2018, por la que se convocan ayudas en régimen de concurrencia no competitiva, para el alquiler de vivienda habitual a personas en situación de especial vulnerabilidad, con ingresos limitados y a jóvenes en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

El denominador común de estas quejas se trata de que presentadas las solicitudes en diversos registros públicos, las mismas llegaron al organismo que había de tramitar el procedimiento, esto es, a la Delegación Territorial de la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del territorio correspondiente, bastantes días después de la fecha en la que fueron inicialmente presentadas o bien en el del Ayuntamiento del lugar de residencia, o bien en otro registro de la propia Consejería pero no en el propio de la Delegación Territorial competente.

Admitidas las quejas a tramite, pudimos comprobar que sus posibilidades de ser beneficiarias de estas ayudas al alquiler se habían visto muy reducidas, cuando no anuladas, por el **transcurso excesivo de días entre la presentación de la solicitud y su remisión al organismo competente**, cuando se trataba de otro lugar o registro de los previstos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, diferente a las correspondientes delegaciones territoriales o entidades colaboradoras, o a través del Registro Telemático Único de la Administración de la Junta de Andalucía o en la oficina virtual de la Consejería competente en materia de vivienda.

La cuestión es relevante por cuanto la fecha de presentación formal de la solicitud a efectos de su consideración para el inicio del procedimiento deviene en crucial al tratarse de un procedimiento de concesión de subvención de concurrencia no competitiva. Ciertamente las personas interesadas disponían de la posibilidad de remitir a la Consejería mediante correo electrónico copia de su solicitud donde se visualizase la fecha, dirección y número de entrada, pero consideramos que esta posibilidad no obsta para que por parte de los diferentes registros públicos la remisión de las solicitudes a los organismos competentes se deba llevar a cabo con la mayor diligencia y rapidez posible.

Es más, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, prevé que «Los registros electrónicos de todas y cada una de las Administraciones, deberán ser plenamente interoperables, de modo que se garantice su compatibilidad informática e interconexión, así como la transmisión telemática de los asientos registrales y de los documentos que se presenten en cualquiera de los registros.

“Transcurso excesivo de días entre la presentación de la solicitud y su remisión al organismo competente”

Por esta razón, hemos debido formular Resoluciones a varias administraciones. En la queja 20/5335 dirigimos una Recomendación al Ayuntamiento de Marbella, que ha sido aceptada, para que los documentos presentados en su Registro Público sean inmediatamente transmitidos de forma telemática a los organismos destinatarios.

En la queja 20/0583 formulamos una Resolución a la Viceconsejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio en el sentido de que se revisara el procedimiento de remisión de documentación entre los registros de la Consejería, a fin de que se cumpla con la necesaria diligencia y eficacia exigible a los registros públicos. La resolución ha sido aceptada, procediendo a la revisión del protocolo de remisión de documentación física entre Registros.

Y, por último, en la queja 20/1436 formulamos una Sugerencia al Ayuntamiento de Huelva para que se iniciase de oficio procedimiento de responsabilidad patrimonial por los daños que se haya podido ocasionar a las personas cuyas solicitudes no fueron remitidas en un plazo razonable a la Delegación Territorial, perdiendo la posibilidad de ser beneficiarias de las ayudas al alquiler solicitadas. Al cierre de este informe permanecíamos a la espera de respuesta.

Más información en Informe Anual 2021. Capítulo 1.17. Vivienda, epígrafe 1.17.2.3.2. Convocatoria 2018.

La acreditación de la condición de víctima de violencia de género

Esencial para acceder a las ayudas

Este año hemos tramitado una queja (queja 20/1720) con el Instituto Andaluz de la Mujer, sobre todas las cuestiones que planteaba una persona, y especialmente, sobre la posibilidad de emitir una acreditación sobre su condición de víctima de violencia de género, a fin de que pudiera acceder a los recursos y ayudas públicas existentes. De la respuesta se planteaban cuestiones de competencia estatal, por lo que dimos traslado al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales el cual llevó a cabo actuaciones ante la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género del Ministerio de Igualdad y la Dirección General del Servicio Público de Empleo Estatal, O.A. del Ministerio de Trabajo y Economía Social.

Del resultado de esa investigación dimos traslado al Instituto Andaluz de la Mujer que mantenía una posición contraria a la interpretación de los organismos competentes estatales, con lo que la persona quedó privada de poder acceder a la ayuda económica de la Renta Activa de Inserción (RAI) por no expedirle el título acreditativo.

Desde julio de 2019, la acreditación administrativa de la condición de víctima de violencia de género a efectos del Programa de Renta Activa de Inserción ha de efectuarse a través del modelo común aprobado por la Conferencia Sectorial de Igualdad. En los campos a cumplimentar se hará constar que se presenta ante el SEPE a efectos de la solicitud de la Renta Activa de Inserción regulada en el Real Decreto 1369/2006, de 24 de noviembre y ha de haber sido cumplimentado, firmado y sellado por ese Instituto Andaluz de la Mujer y en consecuencia, **no será válida la acreditación de la administración local andaluza.**

No obstante, por el citado organismo en su informe se afirmaba que *"no se puede entregar este certificado por parte del IAM para solicitar la RAI, al no haber una normativa que ampare su expedición, y sí entregamos desde el IAM un "Acredita" que entendemos debería admitirse por las oficinas del SEPE para acreditar esta circunstancia. Doña ... al no haber participado de un itinerario específico no ha sido posible su valoración y consecuentemente no se ha emitido documento acreditativo alguno. Si bien, según refiere la misma ha sido atendida por los servicios específicos del Ayuntamiento de Sevilla a donde puede acudir para solicitar valoración y documento acreditativo a los efectos de aportar para acceder a la RAI"*.

No entiende esta Defensoría la distinción que hacía este Instituto, entre “certificación” (para la cual no se considera competente en su expedición) y “acredita”, cuando en toda la normativa de aplicación, actualmente vigente, y acuerdos adoptados, en todo momento se habla de “informe”, “acredita”, “modelo común de acreditación”, etcétera.

En consecuencia, de todo ello se infería que, correspondiendo al Instituto Andaluz de la Mujer emitir la acreditación de la condición de víctima de violencia de género a los efectos de los derechos laborales y prestaciones de la Seguridad Social regulados en los artículos 21 y 22 y 23 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral frente a la violencia de género, también le corresponde regular y establecer las pautas y procedimiento para su concesión o expedición.

En esta línea, el artículo 30 de la vigente Ley 13/2007, de 26 de noviembre, tras la modificación sufrida por la Ley 7/2018, de medidas de prevención y protección integral contra la violencia de género de la comunidad Autónoma de Andalucía, establece en su artículo 30 los medios de acreditación en nuestra Comunidad, de la situación de violencia de género para el reconocimiento de los derechos regulados en dicha Ley y de aquellos que se deriven de su desarrollo reglamentario, difiriendo en su apartado 2, a un posterior desarrollo reglamentario la determinación del procedimiento a seguir por los profesionales para hacer efectivos los medios de acreditación contemplados.

Este desarrollo reglamentario, aun no se ha llevado a cabo, si bien el IAM ha venido dando instrucciones al respecto, la última de ellas, **la Instrucción 1/2021, de 18 de febrero, sobre pautas y criterios comunes para la emisión de la acreditación administrativa de la condición de víctima de violencia de género (Título Habilitante) en el Instituto Andaluz de la Mujer**, mediante la que se dan pautas para emitir un modelo de acreditación de la condición de víctima de violencia de género (Título Habilitante, TH) que será expedido por los Servicios Provinciales del Instituto Andaluz de la Mujer, para el acceso a determinadas prestaciones o servicios que así lo requieran, que unifica la manera para ser expedida en los centros provinciales del IAM tras el cumplimiento de las fases y supuestos que se citan en cada uno de los casos que pueden presentarse.

La propuesta que se plasma en la citada instrucción trata de dar respuesta al derecho de las víctimas de violencia de género (VVG) a obtener la acreditación administrativa de esa condición, entre otras, cuando no cuentan con sentencia, medida de protección en vigor o informe del Ministerio Fiscal, cual es el caso de la promotora de este expediente de queja.

Esta medida, si bien la consideramos positiva por cuanto que pretende homogeneizar las pautas y criterios de actuación al respecto, consideramos que debe plasmarse a la mayor brevedad posible en una norma de rango superior.

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el apartado primero del artículo 29 de la Ley 9/1983, del Defensor del Pueblo Andaluz, formulamos una Resolución, recomendando que se proceda a acreditar la condición de víctima de violencia de género de la persona promotora de la queja a efectos de que pueda acceder al sistema de protección integral de las víctimas de violencia de género existente en nuestro país, en el que se encuentra incluido el acceso a las ayudas económicas y recursos públicos previstos en la normativa vigente.

“Acreditar la condición de víctima de violencia de género de la persona promotora de la queja a efectos de que pueda acceder al sistema de protección integral de las víctimas de violencia de género”

Asimismo, sugerimos que se proceda al desarrollo reglamentario del artículo 30 de la vigente Ley 13/2007, de 26 de noviembre, tras la modificación sufrida por la Ley 7/2018, de medidas de prevención y protección integral contra la violencia de género de la comunidad Autónoma de Andalucía, en lo que se refiere a los medios de acreditación en nuestra Comunidad.

Finalmente, el Instituto Andaluz de la Mujer, aceptó nuestra Resolución en los términos expuestos.

Mas información en el Informe Anual 2021. Capítulo 1.6. Igualdad de Género , epígrafe 1.6.2.7. Violencia de género

Pedimos mano de obra y llegaron personas

Max Frisch, escritor suizo

El profesor Mbuyi Kabunda relataba en unas jornadas sobre migraciones su perplejidad ante el rechazo del migrante en nuestro viejo continente, con una economía pujante, necesitada de mano de obra que no puede satisfacer y una población joven extranjera, ansiosa por incorporarse al mercado laboral.

Las migraciones forman parte de la historia del mundo y son causa y consecuencia de las civilizaciones; no solo emigran personas desde el cono sur hacia Europa, sino que abarcan todas las partes del planeta y afecta a todas las capas sociales.

“¡Las migraciones pueden ser movimientos rentables, el mestizaje siempre es enriquecedor!”

De hecho, M. Kabunda apuntaba en esas mismas jornadas que son mucho más importante las migraciones de África en el propio continente, del sur hacia el sur, que las de África hacia Europa, contextualizadas siempre en las desigualdades de los seres humanos, que afecta a la educación, a la sanidad o a la formación.

Unas desigualdades que tienen su mayor reflejo en los factores económicos, en los conflictos étnicos, en la ausencia de democracia o en los factores medioambientales, entre otros.

Huyamos del llamado “síndrome de la invasión”, decía el profesor, y gestionemos como sociedad avanzada las migraciones, con responsabilidad y conforme a los derechos que le son inherentes como personas. Derechos que forman parte de nuestro ordenamiento jurídico y que facilitan a las personas migrantes incorporarse a nuestro sistema productivo, reagrupar a sus familias y formar parte de la sociedad donde han decidido permanecer.

Demonizar a los movimientos migrantes van contra los intereses económicos de los países de acogida y en ocasiones está instrumentalizado por los propios intereses políticos.

Como dijo el dramaturgo Max Frisch, “pedimos trabajadores y vinieron personas”. Y como tales ha de responder una sociedad avanzada de derechos y obligaciones, necesitada de una mano de obra que va a

generar riqueza en el país de origen y en el de llegada y que va a aportar elementos nuevos a la cultura y a la sociedad.

La mirada del migrante es diferente dependiendo del punto de vista del observador. Recuerda este sesgo la fábula de los 3 ciegos y el elefante, que relata como 3 viejos amigos, ciegos de nacimiento, bien posicionados, inteligentes y en pleno rendimiento, podían oler, tocar, escuchar y saborear, pero no ver.

Sobresaltados al escuchar el sonido de varias pisadas, una voz les dijo que su elefante y él querían beber agua sin interrumpirlos. Los tres ciegos, ante la curiosidad por saber cómo era un elefante, quisieron tocarlo para hacerse una idea del aspecto que tenía.

Cada uno de ellos tocó una parte del elefante haciéndose una idea de su forma. El que tocó las patas pensó que era como el tronco de un árbol, grande y rugoso. El que tocó las orejas y sintió como se agitaban, pensó que era un enorme abanico, ya que producía un airecillo agradable. Y por último, el tercer amigo, tocó la trompa, blanda colgante, más alta que él. Estaba seguro que podría ser una anguila o una serpiente.

El dueño del elefante quedó perplejo al ver que acariciando el mismo animal cada uno se hacía una imagen distinta. Se despidió y les dijo, amigos espero que les haya parecido interesante tocar a un elefante. Y dejó tras él a tres personas discutiendo sobre su impresión.

Está fábula india puede también recordar cómo la ceguera de una sociedad impide identificar a las personas migrantes en su integridad. Son vistas en función de la necesidad que cada uno tiene, mano de obra para el campo, cuidadores para nuestros mayores o nuestros hijos o simplemente personas vagando por las calles buscando un lugar donde refugiarse. Personas, que en su itinerario migratorio se convierten en mano de obra necesaria para la economía de nuestro país y que se asientan en nuestros pueblos y ciudades, invisibles en muchos de los casos para sus vecinos y vecinas.

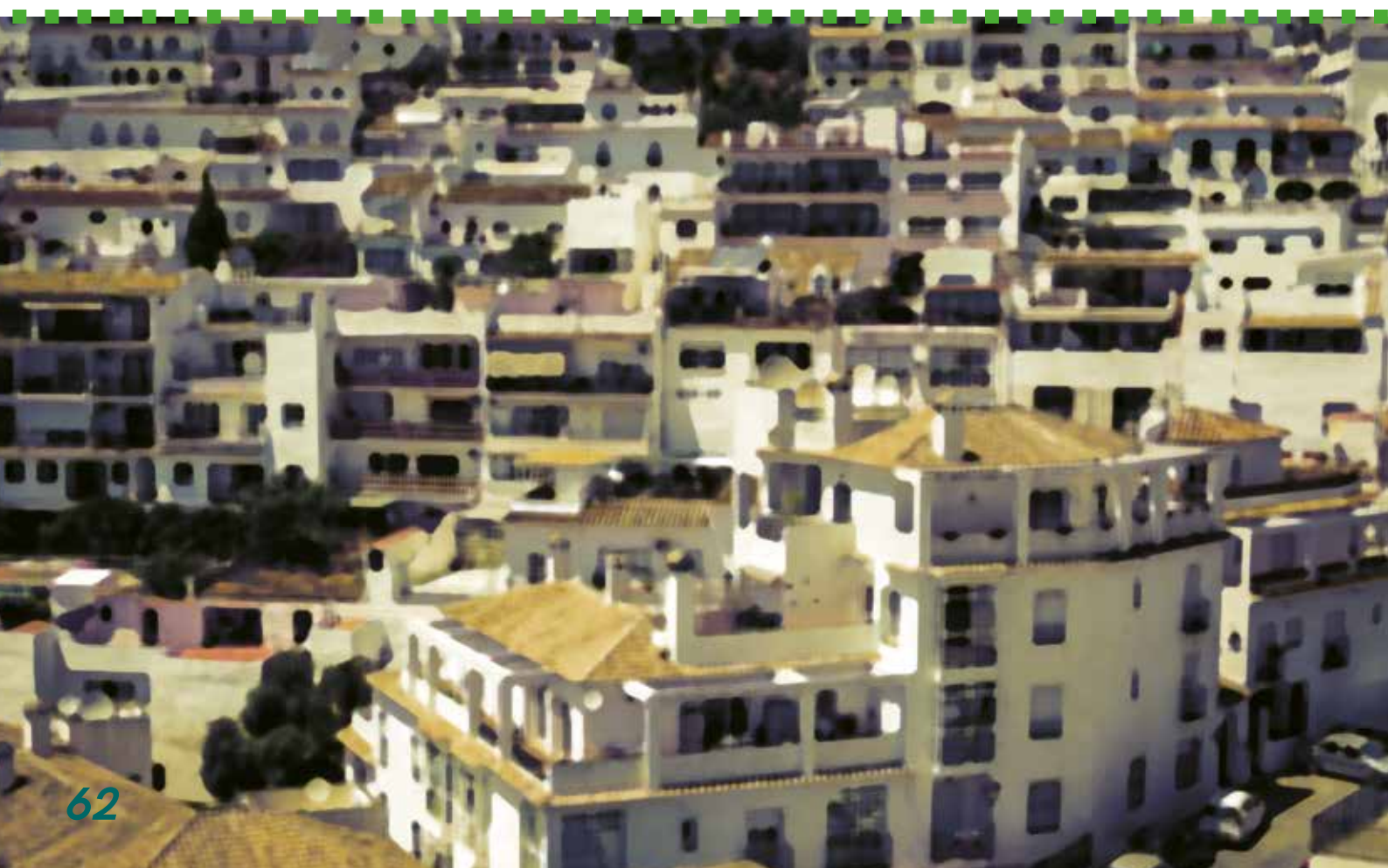
Los poderes públicos son responsables de la sensibilización de la sociedad, para que no seamos uno de los tres ciegos, y podamos ver a quienes han llegado a nuestra tierra, como sujetos de derechos y obligaciones.

¡Las migraciones pueden ser movimientos rentables, el mestizaje siempre es enriquecedor!

Las ayudas para la adecuación funcional básica de viviendas

Un instrumento esencial para la mejora de la accesibilidad en el hogar

En 2020 iniciamos de oficio la queja 20/2501 ante la ausencia de Convocatoria para el ejercicio 2019, de ayudas para la adecuación funcional básica de viviendas. En su respuesta, la Secretaria General de Vivienda nos informó en los siguientes términos:



1. Nos ofrecían datos del número de resoluciones de subvención concedidas y el importe de las mismas, todo ello provincializado.
2. Sobre si se preveía que en el ejercicio 2020 se aprobara una **nueva convocatoria** y, de no ser así, que se nos remitieran los motivos, así como las **causas a las que se debiera el que no se realizara la convocatoria 2019**, se informaba que en noviembre de 2019 la Consejería acordó el inicio para la aprobación de la orden de convocatoria, en régimen de concurrencia competitiva, de subvenciones para actuaciones acogidas al Programa de Adecuación Funcional Básica de Viviendas del Plan de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía 2016-2020, **para el ejercicio 2020**. A fecha del informe se ultimaba la tramitación para la próxima publicación en BOJA de la Convocatoria.
3. En el proyecto de orden se contempla una cuantía total máxima destinada a la convocatoria de **3.000.000,00 euros**, estando limitada, en todo caso, por las disponibilidades presupuestarias existentes.
4. La distribución del crédito entre las distintas provincias se realizaría teniendo en cuenta el peso poblacional de las provincias en el conjunto de la Comunidad Autónoma.
5. Por último sobre los motivos por los que en el ejercicio 2019 no se efectuara convocatoria, se nos decía que en dicho ejercicio se tramitó en las distintas Delegaciones Territoriales la convocatoria 2018, que dado el elevado número de solicitudes presentadas requirió máxima dedicación de los medios y recursos personales, teniendo en cuenta además, que en 2019, se realizaron simultáneamente otras dos importantes convocatorias de subvenciones en materia de rehabilitación residencial, de edificios y de viviendas, siendo tramitadas con los mismos recursos.

“Estas ayudas tienen un carácter eminentemente social y su finalidad es atender las necesidades específicas de las personas mayores de 65 años y personas con discapacidad en las familias que necesiten adaptaciones de sus viviendas habituales”

Transcurrido un tiempo más que prudencial desde las fechas anunciadas sin que la publicación de la esperada Convocatoria se hubiera efectuado, interesamos se nos comunicasen las causas así como la fecha aproximada.

03 Mejorar las normas

En contestación a lo solicitado se nos informó que si bien en noviembre de 2019, se inició el expediente administrativo para la publicación de la convocatoria 2020 del programa de adecuación funcional básica para el ejercicio 2020, requisitos de índole económico-financiero, habían hecho que no hubiera sido posible la anunciada publicación en BOJA.

La Secretaría General continuaba diciéndonos que con fecha 21 de noviembre de 2019, emitió la correspondiente memoria económica para solicitar a la Dirección General de Presupuestos el preceptivo informe económico-financiero en referencia al *"Proyecto de Orden por la que se efectúa la convocatoria, en régimen de concurrencia competitiva, de subvenciones para actuaciones acogidas al Programa de adecuación funcional básica de viviendas del Plan de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía 2016-2020, para el ejercicio 2020."*

La Dirección General de Presupuestos en respuesta a dicha solicitud había ido realizando varios **requerimientos** cada uno de los cuales habían ido siendo considerados y atendidos por la Secretaría General puntualmente, estando ultimados antes de finalizar el mes de mayo de 2020.

No obstante, el Decreto ley 3/2020, de 16 de marzo, de medidas de apoyo financiero y tributario al sector económico, de agilización de actuaciones administrativas y de medidas de emergencia social, para luchar contra los efectos de la evolución del coronavirus (COVID-19), y sus consecuencias presupuestarias, afectó directamente a los créditos de esta convocatoria **imposibilitando continuar con su tramitación**, con cargo a los créditos presupuestarios del ejercicio corriente, proponiéndose continuar con la tramitación del proyecto de convocatoria, por importe de 3.000.000,00 euros, con cargo a los créditos de la anualidad 2021.

Por otro lado, con fecha 3 de julio de 2020, **fue publicado** el Decreto 91/2020, de 30 de junio, por el que se regula **el Plan Vive en Andalucía**, de vivienda, rehabilitación y regeneración urbana de Andalucía 2020-2030 que establece la continuidad de la vigencia de las bases reguladoras para la concesión de ayudas contenidas en el Plan de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía 2016-2020, en tanto en cuanto no sean derogadas expresamente, circunstancia que ha de ser recogida en el texto del proyecto de orden, vinculando esta convocatoria al mencionado Plan Vive.

El proyecto de orden pasaba a denominarse: *"Proyecto de Orden por la que se efectúa, mediante tramitación anticipada la convocatoria, en régimen de concurrencia competitiva, de subvenciones para actuaciones acogidas al Programa de adecuación funcional básica de viviendas del Plan Vive en Andalucía, de vivienda, rehabilitación y regeneración urbana de Andalucía 2020-2030, para el ejercicio 2020"*.

Finalmente, pudimos conocer que **en fecha de 30 de diciembre de 2020, fue publicada la Orden** de 21 de diciembre de 2020, por la que se efectúa mediante tramitación anticipada la convocatoria, en régimen de concurrencia competitiva, **de subvenciones para actuaciones acogidas al Programa de adecuación funcional básica de viviendas del Plan Vive en Andalucía, de vivienda, rehabilitación y regeneración urbana de Andalucía 2020-2030**, con lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones en esta queja de oficio.



04. Atender las quejas



Exclusión financiera de las personas mayores

La **progresiva digitalización de los servicios bancarios**, unida al cierre de sucursales y la reducción en el número de empleados de banca, ha convertido a los servicios financieros en un territorio inhóspito para muchas personas mayores.

Son cada vez más frecuentes las quejas denunciando lo que muchos califican como **"maltrato" hacia las personas mayores por parte de los bancos**. Un maltrato que se concreta en unas prácticas bancarias que consideran perjudiciales y que entienden tienen por objeto forzarles a pasarse a la banca digital.

Entre las prácticas denunciadas, se incluyen las siguientes:

- Limitación de horarios para sacar dinero en ventanilla o pagar recibos.
- Obligación de concertar cita previa para cualquier gestión bancaria o consulta.
- Reducción del personal de atención al público lo que genera grandes colas y largas esperas para ser atendido.
- Cobro de comisiones por servicios bancarios que antes eran gratuitos.

Las razones que parecen explicar este "maltrato" de la banca a las personas mayores pueden encontrarse en la necesidad de la banca tradicional de hacer frente a la creciente competencia de las nuevas entidades financieras digitales que ofrecen servicios bancarios con un coste menor, gracias a los ahorros que les supone la gestión del negocio por medios exclusivamente digitales en cuanto a gastos de personal y alquiler de sucursales.

Asimismo está incidiendo en este "maltrato" hacia las personas mayores el cambio en el negocio bancario tradicional que hace que **los pequeños ahorradores y las personas con poca actividad financiera estén perdiendo interés como clientes bancarios**.

Sean cuales fueren las razones que explican esta situación, lo cierto es que **las personas mayores se sienten maltratadas por las entidades financieras tradicionales** y no dudan en exponer su malestar y enfado a través de las quejas que nos remiten.

Tal ha sido el caso en la queja 21/8636, cuyo promotor se dirigía a nosotros en los siguientes términos: *"No puede ser que a personas ya de una edad, que tanto han trabajado por todos y contribuido a nuestro estado de bienestar, se les haga la vida diaria tan difícil. Con tanta restricción de horarios en las entidades financieras. Con un horario de caja que les hace madrugar y en esta época del año pasar frío.*

"Hay localidades afectadas por el problema de la despoblación que se ven agravadas por el cierre de sucursales"

A primero de año, le sumamos que si quieren "cartilla" serán 75 euros al trimestre, por mantenimiento. Les obligan, para no cobrar comisión de mantenimiento a pagar con tarjeta y hacer gestiones en banca online. Entiendo que son entidades privadas que tienen sus políticas de trabajo. También no es menos cierto que con

los impuestos de esas personas que ahora maltratan se reflotó más de una entidad. Lo pongo en su conocimiento para si cabe posibilidad de, al menos, comunicarlo al organismo que corresponda (BANCO DE ESPAÑA). Un saludo y buen día".

Este malestar de las personas mayores por el trato recibido no ha pasado desapercibido para los responsables políticos, especialmente en el ámbito más cercano al ciudadano, como es el municipal, y esto se ha traducido en mociones y acuerdos plenarios de diversos ayuntamientos denunciando la situación creada y demandando soluciones, especialmente en aquellas localidades afectadas por el problema de la despoblación que se ve agravado por el cierre de sucursales.

Tal ha sido el caso de la queja 21/7734 por la que el Ayuntamiento de Espejo (Córdoba) nos trasladaba el contenido de un acuerdo aprobado por el pleno municipal *"en defensa de un trato más humano y personalizado de la banca a la ciudadanía de Espejo"*. El Ayuntamiento insta a las entidades financieras a mejorar la atención que prestan en la localidad, reclamando especialmente un trato más personalizado y humano.

En términos similares se ha dirigido a nosotros posteriormente el Ayuntamiento de Doña Mencía, también en Córdoba.

Esta Institución viene mostrando su preocupación desde hace tiempo por el fenómeno que ha dado en llamarse "exclusión financiera", como lo demuestra la organización en 2018 de un **Seminario** cuyo objeto era poner de manifiesto que no se trataba solo de un problema de cierre de sucursales en el ámbito rural.

Sobre los problemas que supone la progresiva digitalización de servicios –que no solo afecta a los servicios financieros– para aquellas personas que carecen de las habilidades, los conocimientos o los medios para desenvolverse adecuadamente en el mundo digital, hemos hecho mención en el Informe Extraordinario sobre Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19.

Asimismo, el pasado 20 de mayo también tuvimos ocasión de celebrar una Jornada que precisamente llevaba por título “Brecha digital, la nueva exclusión” con objeto de abordar este problema y proponer medidas de solución.

Aunque el problema es complejo y las soluciones se presentan difíciles de encontrar y aplicar, esta Institución seguirá insistiendo en la necesidad de adoptar medidas que impidan que continúe el proceso de exclusión de las personas mayores de los servicios financieros.

Más Información en Informe Anual 2021. Capítulo 1.14. Servicios de interés general y Consumo, epígrafe 1.14.2.1.3. Servicios financieros.

Medidas de protección para los valores arqueológicos de Huelva

El rico pasado de la ciudad de Huelva está presente en numerosos elementos de su entorno urbano. Probablemente los cabezos son los escenarios más singulares en los que se registran los valores arqueológicos que evidencian esa trayectoria milenaria de los asentamientos humanos de Huelva.

La importancia de la protección de estos elementos se ha reflejado en varias actuaciones del Defensor. De un lado, durante este ejercicio hemos concluido el análisis de sendos proyectos urbanísticos que afectan a los cabezos de La Joya (queja 20/6011) y de Mondaca (queja 19/2949) en los que hemos elaborado una posición inclinada en mejorar y reforzar las medidas de protección de los valores culturales de estos entornos, asumiendo las posiciones expresadas por expertos y apostando por intervenciones más respetuosas con los intereses de este patrimonio cultural.

Hay que ofrecer un marco de protección específico y efectivo para estos cabezos superando posiciones encerradas en los respectivos ámbitos competenciales de cada organismo implicado que no llegan a definir una respuesta integral e inteligente para la proteger las evidencias de la historia milenaria de Huelva.

Por otro lado, hemos intervenido ante casos de expolio de restos arqueológicos en el Cabezo Roma requiriendo mayores medidas de tutela y protección ([queja 20/5236](#)).

Más Información en Informe Anual 2021. Capítulo 1.2. Cultura y Deporte, epígrafe 1.2.2.2. La protección de nuestro pasado arqueológico

Las interminables demoras en la tramitación y resolución de solicitudes de prestaciones básicas de subsistencia

Durante el año 2021, un año más, una de las temáticas más recurrentes en las quejas que ha dirigido la ciudadanía a esta Institución ha sido el de las interminables demoras de la Administración en la resolución de los expedientes administrativos que tramitan.

Las personas que trasladan sus quejas denuncian que, tras haber transcurrido un tiempo excesivo -meses e incluso años-, los asuntos sobre los que tiene que decidir la Administración continúan sin resolverse, lo que les ocasiona un notable perjuicio al demorarse de forma desproporcionada e incluso abusiva, en ocasiones, su resolución.

Este retraso, en el que incurren reiteradamente todas las Administraciones públicas, en la gran mayoría de los casos está injustificado, lo que supone un manifiesto incumplimiento de las normas legales y reglamentarias que estas Administraciones están obligadas a observar en su actuación. Ello, además de ocasionar un perjuicio incuestionable al ciudadano, también afecta al propio interés general a cuyo servicio quedan comprometidas dichas Administraciones en los términos que mandata el art. 103.1 de la Constitución.

El creciente número de quejas que todos los años siguen llegando a esta Institución denunciando estos retrasos injustificados en la tramitación y resolución de los más diversos asuntos, afecta incuestionablemente al **derecho que tiene reconocido la ciudadanía a una buena administración**.

Esta situación **adquiere una especial significación en el ámbito de prestaciones básicas de subsistencia**, como son las Pensiones No Contributivas (PNC) y el Ingreso Mínimo Vital (IMV), dirigidas a paliar la situación de necesidad de aquellas personas y familias que encontrándose en situación de necesidad protegible carecen

de recursos económicos propios suficientes para subsistir, teniendo que ser atendidos en muchas ocasiones por los servicios sociales municipales o por entidades privadas de asistencia social.

Las numerosas quejas recibidas en esta Institución por retrasos en resolver los expedientes de IMV y notificar la correspondiente resolución a las personas interesadas, al ser tramitados por una entidad pública de ámbito estatal, como es la Administración de la Seguridad Social, fueron remitidas a la institución estatal del Defensor del Pueblo para su supervisión, sin perjuicio de informar y orientar a estas personas a dónde podían dirigirse y cómo podían proceder ante esta situación.

En el caso de las PNC, tramitadas por la Administración de la Junta de Andalucía, ponían de manifiesto que, a pesar de la Resolución que fue formulada por esta Institución a la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, en el año 2019, para que se adoptaran las medidas necesarias a fin de que asegurar que la resolución de estos expedientes se produjera dentro del plazo legalmente establecido para ello (90 días), los retrasos medios para su finalización seguían superando con creces ese plazo, especialmente en las provincias de Málaga, Sevilla y Cádiz que se encontraban entre las 10 provincias españolas con más expedientes irresueltos. Y, que de continuar con esa dinámica, en alguna provincia, como la de Málaga, tardarían casi dos años de media en resolver las solicitudes de PNC presentadas.

Este incremento progresivo de los tiempos de gestión de los expedientes de PNC en los últimos años en Andalucía, según se puede constatar en las estadísticas del IMSERSO, ponen de manifiesto un injustificado aumento del plazo medio de gestión de los expedientes de PNC de jubilación e invalidez en esta Comunidad Autónoma en el periodo comprendido entre los años 2017 y 2020. Sobre todo, teniendo en cuenta que, en estos años, el número de solicitudes ha disminuido una media de 573 por año. Sin embargo, a pesar de ello, el plazo medio de gestión de estas pensiones en Andalucía ha pasado de una media de 96 días para las PNC de jubilación, y de 166 días para las PNC de invalidez en el año 2017, a más del doble en el caso de las de jubilación, 195 días, y un 79% más en el caso de las de Invalidez, 297 días, en el año 2020.

No obstante, en este año se empieza a observar un cambio de tendencia -que, en principio, sólo afecta a los expedientes de PNC de Jubilación- y que supone una mejora en la gestión de estos expedientes, como consecuencia del Plan de choque en materia de personal para agilizar la tramitación de estas pensiones.

Ante esta situación, y nuestra especial preocupación por el tipo de personas al que van dirigidas estas pensiones, recomendamos a la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, que deben seguir manteniendo estas medidas extraordinarias y reducir el número de los que se encuentran pendientes de resolver, hasta normalizar los plazos de tramitación en todas las provincias.

Por otra parte, recomendamos a la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación que, en el marco de la administración electrónica que corresponde implementar a la Administración de la Junta de Andalucía, se utilicen los medios tecnológicos más apropiados para la eficaz y eficiente gestión de las PNC. Junto a ello, sugerimos que se promuevan las medidas de coordinación y colaboración con otras Administraciones que sean precisas para racionalizar y agilizar la tramitación de estas pensiones, y contribuyan a asegurar la resolución de estos procedimientos en el plazo legalmente establecido.

Más información en Informe Anual 2021. Capítulo 1.5. Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social, epígrafe 1.5.2.8.1. Las continuadas demoras en la tramitación y resolución de los expedientes Pensiones No Contributivas (PNC).

Fibra óptica

El drama de los postergados

Las consecuencias de la brecha digital, en sus diferentes manifestaciones, siguen generando la presentación de quejas en esta Institución, destacando por su número las que denuncian la situación de exclusión en las que quedan aquellas personas que viven en zonas donde no es posible disponer de una adecuada conexión a internet, porque aún no ha llegado la fibra óptica y los sistemas alternativos no ofrecen garantías de una conexión con la calidad requerida.

Es necesario reseñar que no existe actualmente ninguna normativa que obligue a las empresas de telecomunicaciones a instalar fibra óptica en todas las zonas en que se le solicite. El denominado “servicio universal”, legalmente establecido, incluye la garantía en el acceso a internet, pero dicho acceso no tiene que hacerse necesariamente a través de esa tecnología, sino que puede utilizar otras, como las satelitales o el ADSL, especialmente en zonas donde el despliegue de fibra óptica resulta más complicado.

“La cobertura mediante fibra óptica debe llegar a aquellos lugares donde resulta más necesaria”

No obstante, sí existe un plan de despliegue de fibra óptica en España, impulsado por el Gobierno, que se espera que haga posible la cobertura del 90 % del territorio nacional a finales de 2024. Un plan que se está desarrollando con bastante celeridad y que actualmente sitúa a nuestro país en un puesto de vanguardia en Europa en relación a esta tecnología.

A este respecto, esta Institución considera que debe hacerse un esfuerzo para que la cobertura mediante fibra óptica llegue a aquellos lugares donde resulta más necesaria, ya sea por residir en las mismas población desfavorecida por problemas económicos sociales o por verse afectada por el denominado problema de la "despoblación".

Por este motivo estamos admitiendo a trámite las quejas recibidas provenientes de zonas socialmente desfavorecidas o de zonas rurales con riesgo de despoblación y requiriendo la colaboración de la compañía telefónica Movistar, con quien tenemos firmado un convenio de colaboración, para conseguir que la fibra óptica llegue a estos territorios.

En este sentido, nos parece de especial interés reseñar la queja 21/2389, que nos fue remitida por el presidente de una Fundación que contaba con un Centro de Atención Infantil Temprana (CAIT), ubicado en una barriada de Sevilla con un porcentaje importante de población vulnerable, en un local cedido en alquiler social por la Consejería de Fomento.

El promotor de la queja nos exponía su problema en los siguientes términos:

"El CAIT tiene unas instalaciones modernas y unas dotaciones de última generación, como son Sala de Psicomotricidad y Fisioterapia y Sala Multisensorial, totalmente computarizada.

(...) Necesitamos Internet y lo que se nos ofrece es por hilo de cobre o radio, tecnología antiquísima, en la práctica esa tecnología es incapaz de gestionar nuestras necesidades y la de esos pequeños con trastornos en su desarrollo pues hablamos de niños con autismo, asperger, síndrome de Down, parálisis cerebral, déficit cognitivos, sensoriales, retrasos y un largo etcétera.

Para una correcta intervención orientada a su recuperación -en la medida de lo posible- y de mejorar sus calidades de vidas, bajar niveles de estrés de las familias; podernos comunicar con ellos a través de comunicadores con ratón movido por el iris o táctiles, es imprescindible disponer de Internet por Fibra Óptica. Lo demás es dinero mal invertido, recursos y oportunidades negadas a una parte de la población de distintas etnias -gitana, rumana, árabe, distintas culturas y religiones pero con los mismos derechos y más necesidades.

No solamente necesitamos ese Internet por Fibra Óptica nosotros, también otras asociaciones, colegios, institutos, población en general. Cualquier solución que no sea esa dotación es una clara y flagrante vulneración de los derechos de las personas en base a su domicilio (se considera zona peligrosa), raza, poder adquisitivo, nivel cultural. (...) "

Aunque no existía irregularidad alguna por el hecho de no haber desplegado la fibra óptica en esa barriada, decidimos admitir a trámite la queja por cuanto consideramos que ponía de manifiesto cómo una las zonas más desfavorecidas social y económicamente estaba viéndose postergada en el acceso a una tecnología que resulta imprescindible para la transición hacia la sociedad digital, lo que a buen seguro redundaría en una profundización de los niveles de marginación y exclusión que ya padece la misma.

Por este motivo, nos dirigimos a la compañía a fin de solicitarle que se estudiase la posibilidad de acelerar el proceso de despliegue de las redes de fibra óptica, de modo que se otorgase prioridad a la cobertura con esa tecnología. Para nuestra satisfacción, la compañía nos informó de que aceptaba nuestra petición y que estaba ya adoptando las medidas necesarias para hacer efectivo el despliegue de fibra óptica.

Más Información en Informe Anual 2021. Capítulo 1.14. Servicios de interés general y Consumo, epígrafe 1.14.2.1.4.1. Brecha digital.

132 comedores escolares andaluces cierran sus puertas

El curso escolar 2020-21 comenzó de forma anómala para más de 12.000 alumnos y alumnas y para sus respectivas familias: 132 colegios de Andalucía iniciaban su andadura sin prestar el servicio de comedor escolar. Un problema que afectó a todas las provincias andaluzas -excepto Cádiz- si bien, la mayor parte de los centros docentes se encontraban en Jaén y Málaga.

“Hemos dirigido un recordatorio de deberes legales a la Consejería de Educación y una recomendación para que se establezcan mecanismos que garanticen la continuación de la prestación del servicio de comedor”

La suspensión del comedor, como resulta evidente, ocasionó múltiples problemas para poder hacer efectiva la ansiada conciliación de la vida familiar y laboral pero, sobre todo, puso en riesgo la alimentación suficiente y adecuada para el alumnado beneficiario de los planes y programas de garantía alimentaria, es decir, aquellos niños y niñas que se encuentran en situación de riesgo de exclusión social.

El origen del problema parecía estar en la quiebra de las empresas adjudicatarias del servicio de comedor,

las cuales no habrían comunicado sus problemas financieros a la administración educativa con una antelación suficiente para realizar una nueva adjudicación. Y lo peor es que, según informaban los medios de comunicación social, el conflicto podría extenderse a otros colegios y a otras provincias.

Así lo anunciaba la Asociación empresarial de restauración colectiva de Andalucía (Aercan), quien no dudó en señalar que lo ocurrido podía ser solo la punta del iceberg, porque el modelo de servicio de comedor escolar arrastraba una delicada situación desde tiempo atrás, llegando a ser insostenible en aquel momento -inicio del curso 2020/2021-, especialmente por las exigencias para cumplir con las medidas de seguridad impuestas por las autoridades para evitar la propagación de la pandemia.

Las previsiones optimistas de la Administración educativa de que el conflicto se resolvería en dos semanas no se cumplieron. Por el contrario, transcurrido dicho plazo ni siquiera era posible determinar una fecha aproximada de reapertura de los comedores. La solución quedaba supeditada a los procesos de contratación y a que las ofertas no quedaran desiertas por ausencia de licitadores. Estas vicisitudes fueron precisamente las que acontecieron y, por consiguiente, como se temía, la apertura de los comedores se dilató durante más semanas de las previstas inicialmente.



Aunque tarde, finalmente el problema se solucionó y los comedores pudieron abrir sus puertas. A pesar de ello, hemos dirigido un recordatorio de deberes legales a la Consejería de Educación y una recomendación para que se establezcan mecanismos que garanticen la continuación de la prestación del servicio de comedor escolar al alumnado beneficiario del los planes de garantía alimentaria ante cualquier eventualidad que pueda producirse (queja 20/6564).

Más información en Informe Anual 2021. Capítulo 1.4. Educación, epígrafe 1.4.2.1.4. Servicios educativos complementarios

Terremotos en el patrimonio

El año 2021 comenzó en Granada y su entorno con un repertorio de terremotos de apreciable entidad y repetidos en el tiempo.

Este enjambre sísmico supuso un motivo de preocupación para toda la ciudadanía ya que los efectos de estos incidentes dejaron huella en una parte importante del caserío de la capital y municipios de su corona metropolitana. Los daños también se sufrieron en el patrimonio monumental con desperfectos evidentes en algunos elementos como pináculos, torres y fachadas de varios edificios emblemáticos, entre ellos la propia catedral de Granada.

Por ello, desde la Institución quisimos atender las respuestas que las administraciones culturales estaban ofreciendo respecto a los efectos que esta cadena de terremotos había provocado en singulares elementos monumentales de la zona afectada.

Las respuestas ofrecidas por la Delegación de Cultura y Patrimonio Histórico, así como por los ayuntamientos de Granada y Santa Fe motivaron una resolución dirigida a las tres administraciones solicitando que se concluyan las labores de identificación y evaluación de daños en elementos del patrimonio histórico-artístico con motivo del episodio sísmico producido en el entorno de Granada, así como disponer de medios específicos de apoyo y asesoramiento a los municipios afectados destinados a las acciones de reparación y conservación del caserío dotado con regímenes de protección, en coordinación con las autoridades municipales. También requerimos al ayuntamiento de Santa Fe los trabajos para promover la elaboración y aprobación del Plan de Actuación Municipal frente al Riesgo Sísmico.

La situación creada por estos incidentes sísmicos ha generado daños en las viviendas de muchas zonas, en particular en Santa Fe. Son inmuebles acogidos al nivel de protección que implica el reconocimiento formal

como centro histórico y sus reparaciones deberán atender las exigencias de control y adecuación que las normas establecen.

Por ello hemos solicitado que se preparen medidas de apoyo y asistencia para la vecindad ante el proceso de los proyectos de reparación del caserío, lo que supondrá una carga de trabajo añadido en para las administraciones implicadas ([Queja 21/2162](#)).

Más Información en Informe Anual 2021. [Capítulo 1.2. Cultura y Deporte, epígrafe 1.2.2.1. Amenazas al patrimonio monumental](#)

El transporte escolar para el alumnado con discapacidad debe ser suficiente e idóneo

Desde que se declaró el estado de alarma, la comunidad educativa viene realizando un ingente esfuerzo para hacer de los centros docentes un espacio seguro. Una seguridad que no puede ir referida solo a la jornada lectiva, sino que se ha de extender también a las actividades extraescolares y servicios complementarios, como son el comedor escolar y, por supuesto, el transporte escolar.

El documento elaborado por la Dirección General de Salud Pública y Ordenación Farmacéutica denominado «Medidas de prevención, protección, vigilancia y promoción de salud frente al Covid-19» señala la necesidad de adoptar medidas para minimizar los riesgos de contagio, las cuales habrán de tener en cuenta las características de la población infantil, y se adaptarán en función de la edad, de las distintas enseñanzas existentes, con una mirada atenta a la educación especial en sus distintos escenarios.

Es conocido que dos de las medidas básicas para evitar en lo posible la propagación del SARS-CoV-2 son la distancia interpersonal y el uso de mascarillas. El uso de estas últimas está dispensado cuando exista algún problema de salud acreditado que lo desaconseje o alguna necesidad de apoyo educativo reconocida que pueda interferir en su uso, o que, por su situación de discapacidad o dependencia, el alumnado no disponga de autonomía para quitarse la mascarilla. También se exceptúa el uso de mascarillas cuando el alumno presente alteraciones de conducta que hagan inviable su utilización, siendo recomendable en estos casos otras medidas compensatorias.

Las condiciones de seguridad que proclaman las autoridades no se estaban cumpliendo en el servicio de transporte escolar prestado para el alumnado de un centro específico de educación especial ubicado en un municipio de la provincia de Sevilla. Nos encontrábamos con un espacio cerrado -autobús- en el que los

04 Atender las quejas

usuarios no podían guardar, por las características del transporte, la medida de separación interpersonal y, además de ello, estos chicos y chicas tampoco podían hacer uso de las mascarillas por sus diversas patologías.

Ante estas especiales circunstancias las soluciones más viables serían, o bien utilizar un autobús de mayor tamaño que permita guardar la distancia de seguridad entre todos los usuarios, o bien que se utilice más de un vehículo para que con un menor número de usuarios en cada uno de ellos sea posible mantener esa misma distancia de seguridad mi puesta por las autoridades sanitarias.



Pero tropezamos con cuestiones de naturaleza contractual. La Administración educativa argumentó la imposibilidad de exigir a la empresa concesionaria del transporte escolar prestaciones adicionales y nuevas condiciones en la prestación del servicio dentro del contrato actual. Ello impedía adoptar una solución alternativa y, por consiguiente, los alumnos con discapacidad tenían que seguir utilizando un autobús sin las preceptivas medidas de seguridad para evitar los contagios.

Este criterio no fue compartido por la Defensoría. Consideramos que la Administración cuenta con instrumentos legales suficientes para introducir modificaciones en los contratos que haga viable la prestación del servicio de transporte escolar en las condiciones idóneas a la finalidad que se persigue, o bien contratar un nuevo servicio que cumpla con las mismas. Y esta finalidad no es otra que la de proteger en todo lo que sea posible el derecho a la salud de los alumnos y alumnas afectados que, por su especial vulnerabilidad, son acreedores de todas las medidas de protección que puedan ponerse a su alcance ([queja 20/5970](#)).

Más información en Informe Anual 2021. Capítulo 1.4. Educación, epígrafe 1.4.2.1.4. Servicios educativos complementarios

El Ayuntamiento mejora sus ordenanzas de tráfico en materia de discapacidad

En la [queja 20/7877](#), la persona reclamante nos decía que en el Boletín Oficial de la Provincia de Huelva de 19 de noviembre de 2020, **se habían publicado tres Ordenanzas que afectaban a la facilidad de aparcamiento de las personas con discapacidad.**

Una era la Ordenanza reguladora de la prestación patrimonial pública no tributaria por estacionamiento de vehículos en las zonas con limitación horaria (páginas 6190 y ss.), cuyo artc. 2.1.f), que regula un supuesto de no sujeción, pudiera ser contrario a Derecho.

Lo afirmaba, dado que dejaba sin efectividad real la tarjeta que expide la Administración de la Junta de Andalucía para personas con movilidad reducida, al exigir requisitos formales y materiales que la normativa general no contempla, además de -en todo caso- discriminar a las personas con minusvalía que bien no son conductores y, además, no son usuarias de sillas de rueda o precisan dos bastones para deambular (ejemplos: muchas personas con la enfermedad de Alzheimer, personas con discapacidad intelectual o del desarrollo, etcétera).

La otra era la Ordenanza reguladora del estacionamiento de vehículos en las vías públicas municipales con limitación horaria (páginas 6197 y ss.), cuyo artc. 4.1.f) regulaba un supuesto de exclusión que pudiera ser contrario a Derecho por las mismas razones que en el caso anterior.

Además, continuaba diciendo la persona reclamante, hasta la entrada en vigor de estas ordenanzas, cuando menos de facto en la ciudad de Huelva, los vehículos para transportar personas con movilidad reducida en posesión de la tarjeta expedida por la Junta de Andalucía no tenían problemas como los que suscitaban las nuevas Ordenanzas.

Concluía invocando, una serie de disposiciones que entendía se vulneraban con la regulación municipal, entre otras:

"1.- Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de minusvalía. Anexo II.

2.- Real Decreto 1056/2014, de 12 de diciembre, por el que se regulan las condiciones básicas de emisión y uso de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad.

3.- Orden de 19 de septiembre de 2016, por la que se regulan las tarjetas de aparcamiento de vehículos para personas con movilidad reducida en Andalucía.

4.- Ley 4/2017 de 25 de septiembre, de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía (artc. 55 y 56).

5.- Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social (artc. 30).

6.- Artc. 49 de la Constitución Española, y toda la jurisprudencia constitucional que lo interpreta.

7.- Artc. 14 de la Constitución Española, y toda la jurisprudencia constitucional que lo interpreta.

8.- Artcs. 10.3.16, 14, 24 y, 37.1.5 del Estatuto de Autonomía para Andalucía".

En virtud de lo anterior, solicitaba la apertura de un expediente de queja frente al Ayuntamiento de Huelva y que se instase a esta Corporación Local a que los preceptos mencionados de estas ordenanzas se modificasen para que se refieran directamente a los vehículos que transporten a personas titulares de la tarjeta para personas con movilidad reducida expedida por la Junta de Andalucía, sin mayores restricciones y sin necesidad de requisitos añadidos.

Admitida la queja a trámite solicitamos informe al Ayuntamiento de Huelva, que nos respondió que en sesión ordinaria celebra el 21 de diciembre de 2020, se acordó la modificación de los artículos 2.1 f) de la Ordenanza reguladora del estacionamiento de vehículos en las zonas con limitación horaria y 1,4.1 f) y 10 i) de la Ordenanza reguladora de la prestación patrimonial pública no tributaria por estacionamiento de vehículos en las zonas con limitación horaria, con el fin de satisfacer la solicitud del interesado. En consecuencia, considerando que el asunto planteado se encontraba solucionado, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

Más información en Informe Anual 2021. Capítulo 1.10. Movilidad y Accesibilidad, epígrafe 1.10.2.2.1. Discapacidad en materia de tráfico.

Actividades que se realizan en los recintos monumentales

¿Qué uso damos al patrimonio? ¿Todo vale?

Hemos tenido la oportunidad de analizar la situación del conjunto monumental de Santa María de las Cuevas en La Cartuja de Sevilla. Este recinto es sede del Centro Andaluz de Arte Contemporáneo (CAAC) y entre sus actividades museísticas y expositivas se añaden conciertos y sesiones musicales con una presencia masiva de asistentes (queja 20/63).

Básicamente nos posicionamos solicitando que el CAAC valore y reconsidere la idoneidad de albergar eventos musicales en relación con los impactos provocados en el recinto del Bien de Interés Cultural (BIC); y, desde luego, someta a los trámites preceptivos de licencia municipal las actividades de eventos musicales según la Ordenanza Municipal. Permanecemos a la espera de que la Consejería de Cultura impulse la elaboración de un plan de uso en relación al Conjunto Monumental de la Cartuja.

También en esta misma línea hemos insistido en la necesidad de elaborar planes directores para las catedrales de Andalucía que llevan décadas de retraso y que son el instrumento adecuado para contar con pautas técnicas y solventes que definen los usos y aprovechamientos de estos tesoros monumentales (queja 20/7757 y queja 18/7337).

Más Información referente a los planes directores para las catedrales en Informe Anual 2021. Capítulo 1.2. Cultura y Deporte, epígrafe 1.2.2.3. Mejoras en el régimen jurídico de tutela del patrimonio



La Policía local

Servidores públicos de un nuevo tiempo

La Covid-19 ha puesto de manifiesto multitud de incidencias entre la ciudadanía y las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, siendo el papel de la Policía local de cada municipio fundamental para preservar la salud de la población.

Una población que se ha enfrentado a situaciones nuevas y ha dado muestras de una gran responsabilidad, lo que requiere de quienes tienen que velar por ello, de una gran profesionalidad para gestionar estos nuevos tiempos.

La imagen que la ciudadanía puede llegar a tener de su Policía local depende de sus actuaciones. Una percepción positiva de los cuerpos y fuerzas de seguridad y, en concreto de la Policía local, es fundamental para generar confianza en la opinión pública.

Durante esta pandemia, hemos conocido buenas prácticas y el celo en el cumplimiento del deber de un Cuerpo que tiene la difícil tarea de estar presente en las calles de nuestros pueblos y ciudades, velando por el interés general. Pero también han sido numerosas las quejas que nos transmiten actuaciones de la Policía local que se alejan del papel que un servidor público debe mantener en tiempos tan difíciles.

La seguridad ciudadana es un pilar fundamental en la sociedad. Es importante ejercer los derechos y obligaciones en un marco jurídico garantista, donde la ciudadanía pueda sentir no solo el poder coercitivo, sino el de la información, el asesoramiento y si cabe el de la persuasión.

El artículo 5 de la Ley Orgánica 2/86 de 13 de marzo de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, recoge los principios básicos de actuación por los que se debe de regir toda policía para que la imagen que tenga la ciudadanía sea la mejor posible.

Así se prevé que se ha de actuar con absoluta neutralidad política e imparcialidad y en consecuencia sin discriminación alguna por razón de raza, religión u opinión. Actuando con integridad y dignidad.

En el mismo artículo se hace mención a las relaciones con la comunidad, impidiendo cualquier práctica abusiva, arbitraria o discriminatoria que entrañe violencia física o moral. Además de observar en todo momento un trato correcto y esmerado en sus relaciones con los ciudadanos, a quienes procuran auxiliar y proteger.

En todas sus actuaciones proporcionarán información cumplida y tan amplia como sea posible, sobre las causas y finalidad de las mismas.

Cada pueblo y ciudad necesita una Policía local cercana, con voluntad de servicio, que proteja el libre ejercicio de los derechos y libertades y garantice la seguridad de las personas y bienes de cada ciudad.

“Es necesario que la Policía local conecte con los barrios y con los vecinos y vecinas, de forma que puedan canalizar sus demandas y responder a las necesidades”

Velar por la pacífica convivencia es una misión que debe ejercerse con transparencia, huyendo de prácticas abusivas e incluso aplicando la pedagogía como método de cercanía a la población.

Como indica Oscar Alba Martínez en la publicación titulada “La policía y los medios de comunicación”, la policía que demanda la sociedad actual «se caracteriza por su carácter fundamentalmente civil y orientado al servicio de la comunidad». Una policía «cuya actividad vaya más allá de la represión del

delito y que cuenta entre sus fines con la prestación de un buen servicio público orientado a la ciudadanía y a la resolución de sus problemas»

Es necesario que la Policía local conecte con los barrios y con los vecinos y vecinas, de forma que puedan canalizar sus demandas y responder a las necesidades.

Para que cada profesional pueda cumplir con sus competencia, las administraciones deben velar por una dotación del Cuerpo de Policía local adecuado a las necesidades de cada municipio, cubriendo las plazas vacantes como consecuencia de la renovación de las plantillas e implementando una formación orientada al servicio a la ciudadanía.

La administración autonómica ha de facilitar la coordinación supramunicipal de las policías locales andaluzas, tal y como tiene recogido en sus competencias en consonancia con los objetivos de desarrollo sostenible de la Agenda 2023.



05. Estrategia 2020-2024 del Defensor del Pueblo Andaluz



A menudo, la persona necesitada de nuestra actuación como Defensor del Pueblo andaluz y Defensoría de la Infancia y Adolescencia de Andalucía requiere de una respuesta inmediata y, como órgano encargado de garantizar sus derechos y libertades, nos vemos instados a proporcionar un servicio no solo riguroso con la ley, comprensible y cercano, sino también urgente.

La Estrategia 2021-2024 de la Defensoría del Pueblo Andaluz nace de ese deseo: supone una mirada interna sobre con qué contamos y una reflexión efectiva sobre hacia dónde vamos, al que avalan décadas de experiencia desde la creación de este comisionado parlamentario en 1983.

Por primera vez, damos este paso lógico, audaz y ambicioso, de **una Institución que quiere participar y ser parte activa de una transformación social más justa, digital y sostenible**, con el objetivo no solo de consolidar y proteger los derechos adquiridos, sino de avanzar e innovar conforme a las nuevas necesidades que la sociedad actual demanda.

“Una Institución que quiere participar y ser parte activa de una transformación social más justa, digital y sostenible”

A nadie escapa el potencial que trae consigo la innovación, la digitalización y la transformación tecnológica, lo que nos permitirá ser más eficientes y eficaces.

- La esencia del plan es la **participación**, que nos ha abierto la posibilidad de crear un entendimiento compartido para fijar en un marco plurianual el uso más eficiente de nuestros recursos, para cumplir mejor con nuestro servicio público e impulsar una mayor transparencia de nuestra rendición de cuentas y trabajo.
- El **enfoque de género** ha permitido conocer las distintas percepciones y sensibilidades de mujeres y hombres tanto en la elaboración del diagnóstico como en la propuesta de soluciones.
- Y la **flexibilidad**, nos ha servido y sirve como herramienta para adaptarnos a una sociedad en permanente cambio, y entender que la Defensoría también ha de crecer y desarrollar su misión en un contexto de I+D+i.

Sin perder nuestra razón de ser, aceptamos el desafío de adaptarnos a los cambios sociales y las necesidades de la ciudadanía, lo que nos obliga a una gestión más eficiente de los recursos públicos, innovación, modernidad, digitalización, orientación a resultados y búsqueda de excelencia, siempre desde la transparencia y la cercanía.



Nuestra Estrategia 2021-2024 cuenta con cinco grandes ejes:

1. la eficacia de nuestras intervenciones;
2. la explotación del potencial humano en clave de gestión de talento, eficiencia y enfoque transversal de organización de equipos;
3. la mejora de una comunicación eficaz al servicio de la Institución;
4. el fomento de alianzas estratégicas con ciudadanía, entidades y administración
5. y la puesta en marcha de estrategias de innovación.

Para hacer frente a estos retos, incorporamos la investigación, que nos permitirá un seguimiento sistemático y sustantivo de nuestra misión, detectando áreas de investigación claves para los derechos y sometiéndonos a una evaluación continúa, de aprendizaje permanente, con un enfoque basado en la atención preferente a los colectivos vulnerables, la participación, la interculturalidad y el enfoque de género. Y por supuesto

incorporamos a las entidades, los colectivos y la ciudadanía de a pie, reforzando la cooperación y el diálogo, identificando y estimulando aquellas mejores prácticas en relación con los derechos y la buena gobernanza.

La ejecución de esta Estrategia nos permitirá llegar a los 40 años de historia con una carta de presentación pionera hasta el momento en la trayectoria de las Defensorías de España.

Como afirmé en los inicios de su elaboración, **este plan «nos sitúa entre las Instituciones más avanzadas en su papel de garante de derechos, dotándola de una potente herramienta de planificación estratégica** que nos va a permitir adaptar nuestra actividad diaria a un modelo de trabajo basado en el conocimiento, la innovación y la sostenibilidad. Una herramienta de innovación en favor de las personas, de las generaciones presentes y venideras, para ayudar a construir entre todas y todos, la sociedad que queremos».

Jesús Maeztu Gregorio de Tejada.

Defensor del Pueblo andaluz y Defensor de la Infancia y Adolescencia de Andalucía



06. Atención Ciudadana



Escuchar y atender a los Servicios Sociales municipales y comunitarios

En este año 2021 a pesar de las dificultades de movimiento y de las restricciones a la movilidad, hemos continuado con las visitas a las comarcas andaluzas.

Estas visitas se enmarcan dentro de la Estrategia del Defensor del Pueblo Andaluz 2021-2024 donde se establece la necesidad de incrementar la cercanía a la ciudadanía, así como de mejorar las relaciones entre el dPA y las administraciones públicas, intentando establecer un canal estable y frecuente de comunicación e información que facilite la colaboración y el trabajo conjuntos.



06 Atención Ciudadana

Este año hemos realizado 8 desplazamientos: Comarca de Antequera en Málaga, Málaga capital, Comarcas de la Sierra de Cádiz (Villamartín y Arcos de la Frontera), Comarcas de Guadix y Baza en Granada y Comarcas de Valle Medio y del Alto Guadalquivir (Montoro y La Carlota). En todas ellas, hemos celebrado reuniones de trabajo con los servicios sociales, por su papel relevante como puerta de entrada de la ciudadanía al conjunto de derechos sociales y un pilar esencial para el desarrollo del estado social y democrático de derecho.

Por su proximidad, son un escenario privilegiado para observar en primera línea las graves desigualdades que generan las estructuras sociales, pero también han de ser el lugar desde el que impulsar respuestas eficaces y efectivas que garanticen la igualdad de oportunidades.

Y en esa labor de escucha, atención y aprendizaje de su trabajo, hemos encontrado una problemática compartida en las diferentes comarcas que se resumen en los siguientes aspectos:



- **Falta de dotación de personal en los centros de servicios sociales y de tiempo suficiente para dedicarlo a la intervención social:** *"A veces tengo la sensación de hacer churros, que son bonitos, aunque lo que necesitas es una hora de atención, u ocho meses, y no los tienes". "Somos la puerta de entrada pero si entra todo, se colapsa".*
- **La precariedad en las condiciones de trabajo genera deficiencias organizativas en los servicios (poco personal, no cobertura de bajas y vacantes, adscripción aleatoria y cambiante a cometidos diversos) y una atención insuficiente y de baja calidad a las personas peticionarias a las que, en numerosas ocasiones, no se informa ni orienta de forma adecuada, propiciando errores que perjudican sus derechos. Los Servicios Sociales siguen siendo "el cajón de sastre donde acaba todo".**
- **Enredo de ayudas:** Nos señalan que existe mucha burocracia y un enredo espantoso en la tramitación de prestaciones. Ordenar dichas ayudas y que estas no se superpongan y, sobre todo, que se resuelvan en plazo ya que la mayoría de veces tienen que paliar situaciones de mucha vulnerabilidad y urgencia.
- **Exceso de legislación / falta de desarrollo:** *"Todo lo que estamos legislando está dejando fuera a los más vulnerables dentro de los vulnerables".* Refieren dificultades administrativas en la imposibilidad de acceder al padrón; en demostrar posesión de vivienda; en trámites para el bono social eléctrico o el Ingreso Mínimo vital... para los que se requiere una serie de documentos que estas personas no poseen.
- **Se legisla fuera de la vida real.** *"Los propios procedimientos expulsan del sistema a las personas más frágiles por la complejidad de los actos administrativos y su limitada adaptación a la realidad y circunstancias de los administrados".* Hay que diseñar los procedimientos y los recursos pensando en todas y todos.
- **Nos aportan un apunte sobre brecha digital:** *"la mayoría de las personas que acuden a estos servicios son analfabetas tecnológicas y, en cambio, en la mayoría de las ocasiones no les permiten presentarlo en papel y personalmente".*
- **Hacen falta planes en educación y empleo.** Si no se hacen intervenciones con educación o empleo, habrá quinta y sexta generación con las mismas condiciones. *"Damos una ayuda inmediata y subsidiaria y*

"Incrementar la cercanía a la ciudadanía, así como de mejorar las relaciones entre el dPA y las administraciones públicas"

*ponemos un parche sin resolver la situación". Se queja de **que realizan las mismas actuaciones que cuando empezaron hace 38 años, "ayuditas y tallercitos"**.*

En resumen nos expresan lo que creen que es la situación de los Servicios Sociales:

"Las personas vienen para que les digamos que están en la exclusión, no para que las saquemos". "Estamos viviendo la destrucción del sistema de servicios sociales". Se declaran cansados porque cada día sale una normativa nueva.

Afirman que se han convertido en tramitadores, no hacen intervención social. **Hay una falta de intervención social.** *"Esto es un círculo vicioso". Hay que pasar del "asistencialismo" a la intervención social. Llevar un buen plan de intervención y trabajar en red con educación, trabajo y vivienda.*

Llaman la atención sobre los problemas que ven más importantes: **la falta de vivienda y** la intervención con los menores.

En este año de pandemia los y las trabajadoras sociales se han dejado la piel para llegar a cada una de las personas usuarias y lo han hecho muchas veces empleando sus propios recursos personales, su tiempo y toda su energía.

Para el Defensor del Pueblo Andaluz, los Servicios Sociales son una pieza central en la estructura del Estado de Bienestar y creemos que las leyes de servicios sociales deben incorporar la orientación del sistema hacia la corrección de las desigualdades sociales y la inclusión social a partir de estrategias, técnicas y recursos que lo hagan posible.



07. Datos estadísticos



dPA

La Ciudadanía

Acuden al Defensor 30.665 personas

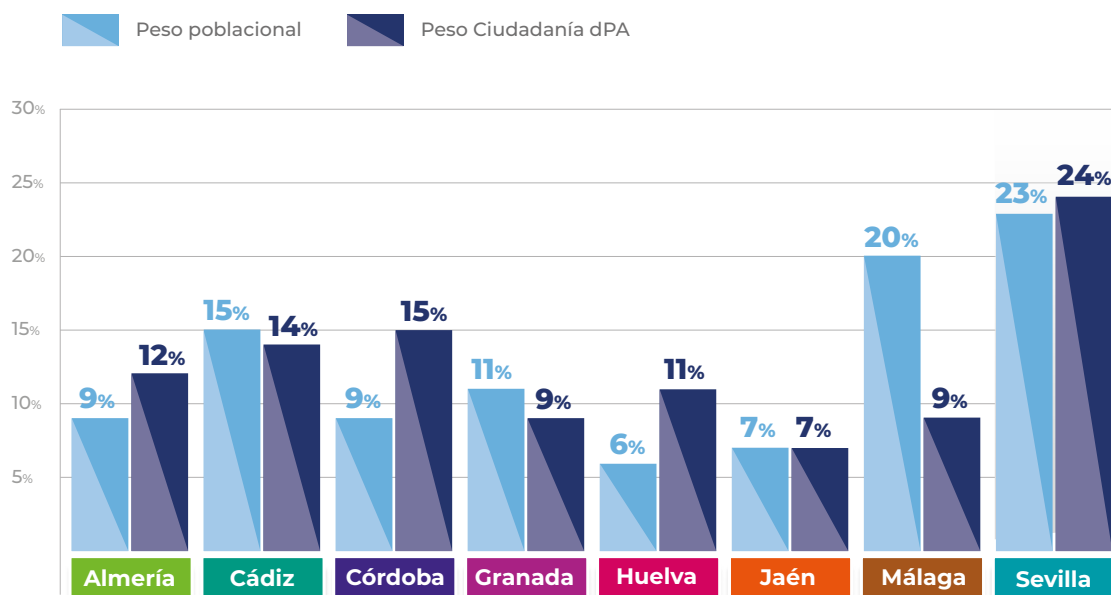
Un total de 30.665 personas han requerido la intervención del Defensor del Pueblo andaluz durante 2021 demandando la supervisión de los poderes públicos, en lo que entienden supone una vulneración de sus derechos, o buscando información y asesoramiento para el ejercicio de los mismos -consultas-.

Para representar gráficamente las personas que han acudido a la Institución, distribuidas por provincias, se tiene en cuenta el número de firmantes en las quejas iniciadas en el año y una persona por cada consulta que hemos atendido.

Para evitar una distorsión en los datos y gráficos que se muestran a continuación, hemos considerado más ajustado en el caso de las quejas suscritas por un importante número de ciudadanos tomar como referencia una sola persona por queja, con independencia del número de firmantes.

Ver tabla Relación de Firmantes por Municipios Objeto de las Quejas iniciadas en el año.

Comparación de peso poblacional y el peso de la ciudadanía que ha acudido al dPA por provincias.



Si comparamos la ciudadanía que ha acudido al dPA con el porcentaje de peso que representa cada provincia, observamos que en Huelva, Córdoba y Almería se supera el peso poblacional. En el caso contrario, en Málaga estamos más alejados del peso poblacional.

Ciudadanía y género

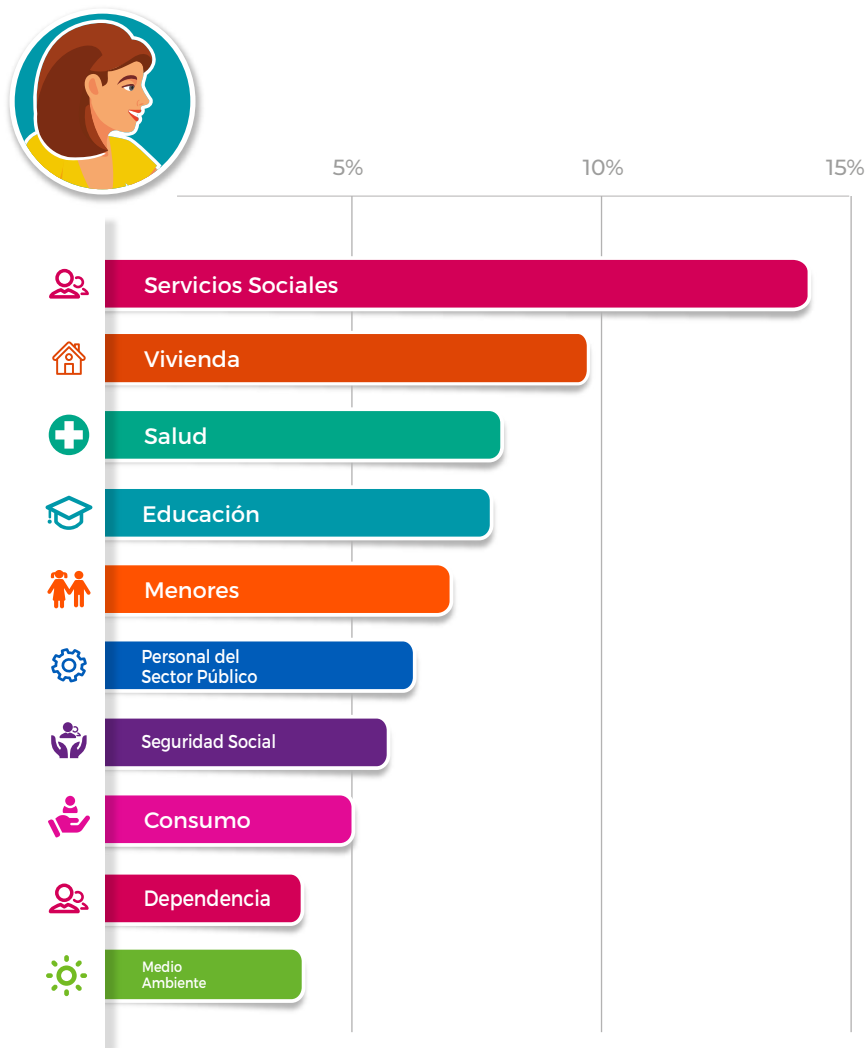


Si analizamos los datos por género, observamos un porcentaje equivalente en cuanto al número de mujeres y hombres que se han acercado a la Institución, aunque ligeramente más inclinado hacia las mujeres (55% mujeres, y 45% hombres). Ver tabla Anexo Distribución por materia de actuaciones. Iniciadas en el año, por sexo del promotor.

En cuanto a las materias que más les preocupan, coinciden en los servicios sociales y la salud, pero a las mujeres también les preocupan mucho los asuntos de vivienda y a los hombres los relacionados con el personal del sector público.

Materias que más preocupan a los hombres.

Materia que preocupan a mujeres.

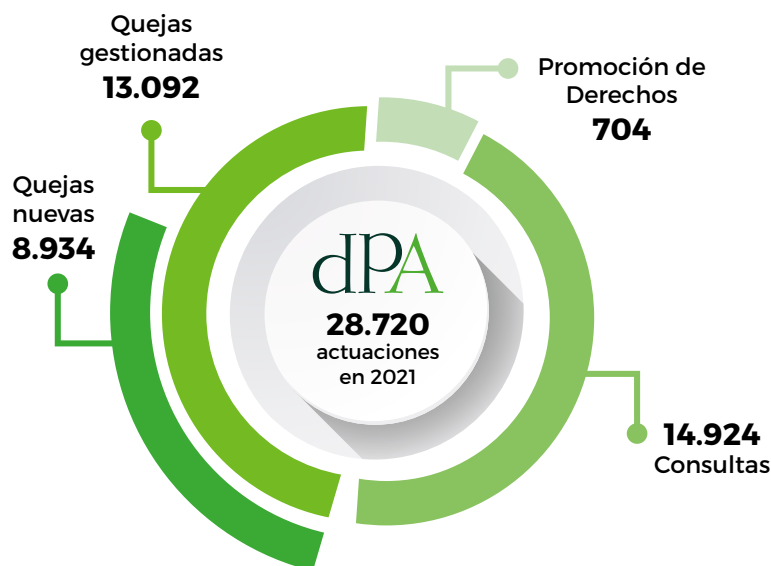


Nuestras actuaciones

Un total de 28.720 actuaciones en defensa de los derechos de los andaluces

La actividad del dPA durante 2021 ha supuesto un total de 28.720 actuaciones; 13.092 quejas gestionadas (de parte, de oficio, mediaciones); 14.924 consultas; y 704 actuaciones de promoción de derechos (jornadas, guías, reuniones, foros, actividades institucionales, etc).

Gráfico. Actuaciones del dPA durante 2021.



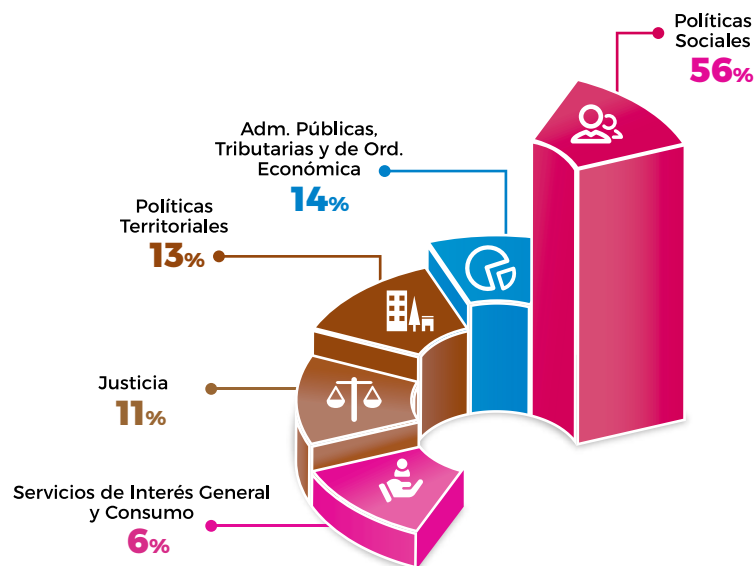
El desglose de estas grandes cifras arroja los siguientes datos: 8.873 escritos nuevos de queja de la ciudadanía y 61 quejas de oficio, lo que suponen 8.934 quejas iniciadas en 2021. A estas quejas nuevas presentadas durante 2021 se suman las 4.158 de años anteriores. En total, 13.092 quejas gestionadas en el presente ejercicio. Ver tabla Anexo Distribución de quejas gestionadas en el año por Materias y Causas de Conclusión.

A esto hay que añadir la ciudadanía que ha sido atendida y se le ha ofrecido asesoramiento y gestión de su problema por la Institución, en un total de 14.924 consultas, ya fuera presencial, por teléfono, vía postal, portal de internet o redes sociales. Ver tabla Anexo Distribución de Actuaciones, iniciadas en el año, por submaterias.

Un 56% sobre vulneración de derechos sociales

Un año más, la actuación del Defensor del Pueblo andaluz ha seguido caracterizada por las materias que afectan directamente al Estado del Bienestar, que han copado el 56% del total de nuestras actuaciones, si bien este año les han seguido las relacionadas con asuntos de Administración Pública, tributos y ordenación económica, y en un tercer lugar con la sostenibilidad de nuestras ciudades y territorio -políticas territoriales-.

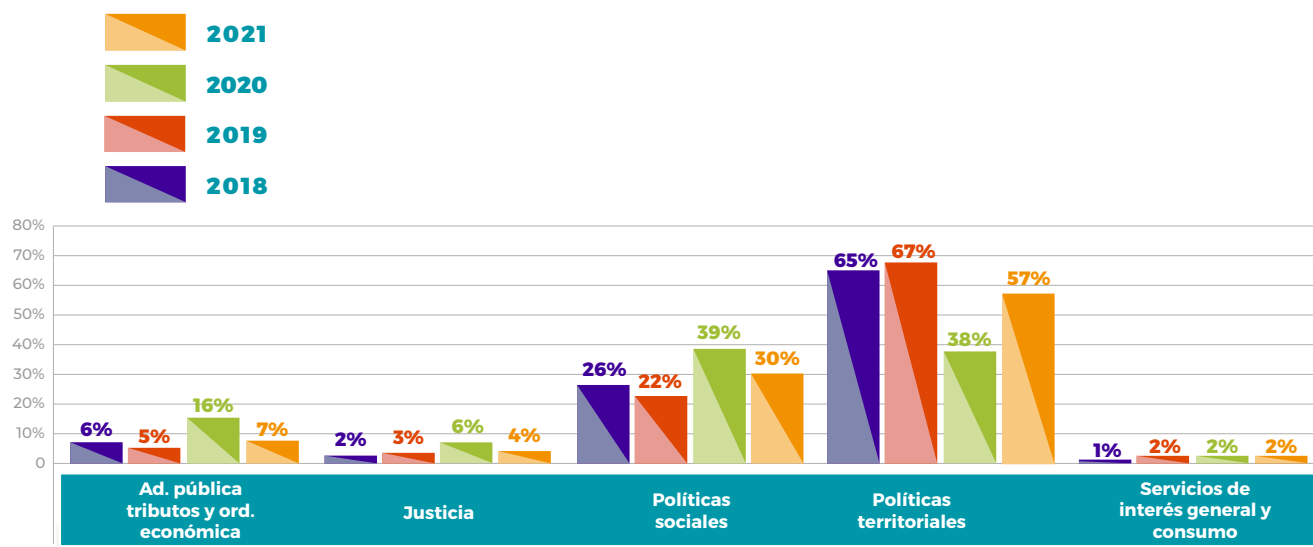
Desglose de actuaciones por grandes grupos de materias.



Mediaciones

La labor de mediación, con un total de 354 actuaciones durante 2021, ha sido muy significativa. El volumen de asuntos en los que se ha propuesto mediación se ha multiplicado por 6 en los últimos cinco años.

Distribución de las mediaciones por grandes grupos de materias.



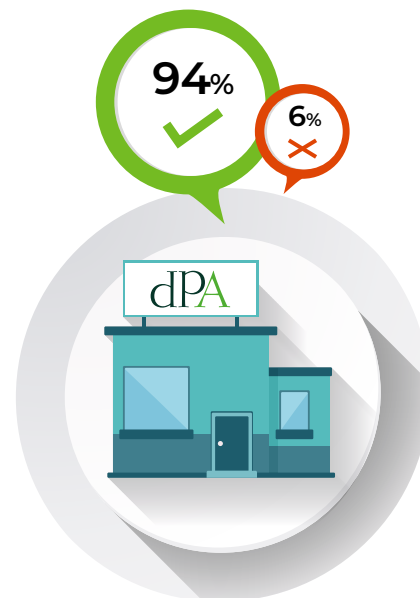
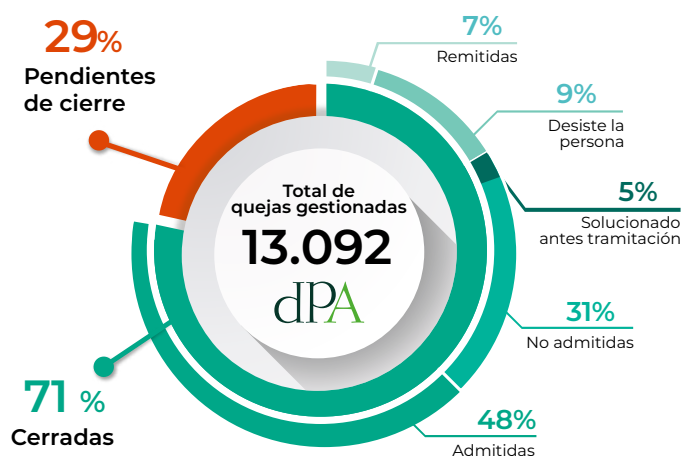
Nuestros resultados

La Administración acepta nuestra actuación en el 94% de los casos cerrados donde se había detectado irregularidad

Del total de las quejas gestionadas en 2021, 9.314 expedientes se cerraron (71%) y otro 29% está pendiente. De los cerrados, 4.498 quejas se admitieron, otras 439 se solucionaron antes de la tramitación y 2.849 quejas fueron no admitidas por diferentes causas, entre ellas, que las personas desisten o que se las remitimos a otros organismos por no ser competencia de nuestra actuación.

Grado aceptación.

Gráfico quejas gestionadas.



De los 4.498 casos admitidos a trámite y cerrados en este ejercicio, en 2.863 se ha detectado que existe irregularidad de la Administración. De ellos, en 2.679 de los casos, un 94%, las administraciones han aceptado nuestra actuación y hemos logrado que el asunto se haya solucionado o se encuentre en vías de solución. Solo en el 6% de los casos no se han atendido nuestras resoluciones y hemos dado cuenta de este hecho al Parlamento.

Resultados positivos de nuestra actividad (83%)

Nuestras actuaciones han resultado positivas en mayor o menor medida a gran parte de la ciudadanía que ha acudido a nosotros, ya fuera por la resolución de su problema, ya fuera por su asesoramiento e información de sus derechos para un correcto ejercicio. La casi totalidad de las 14.924 consultas recibidas y un 55% de las quejas cerradas han dado lugar a actuaciones que han reportado alguna ayuda a las 30.665 personas que se han dirigido a esta Institución. Ello, además de otros aspectos de nuestra actividad como:

- Actuaciones presenciales de promoción y divulgación de derechos (704)
- Reuniones con colectivos, asociaciones, entidades del tercer sector (254)
- Cerca de un millón de visitas a nuestras webs (883.271)
- En nuestras redes hemos recibido 14.932 interacciones en twitter y miles de ellas también en Facebook (comentan, nos dan me gusta...)

Actuaciones que han beneficiado a la ciudadanía.

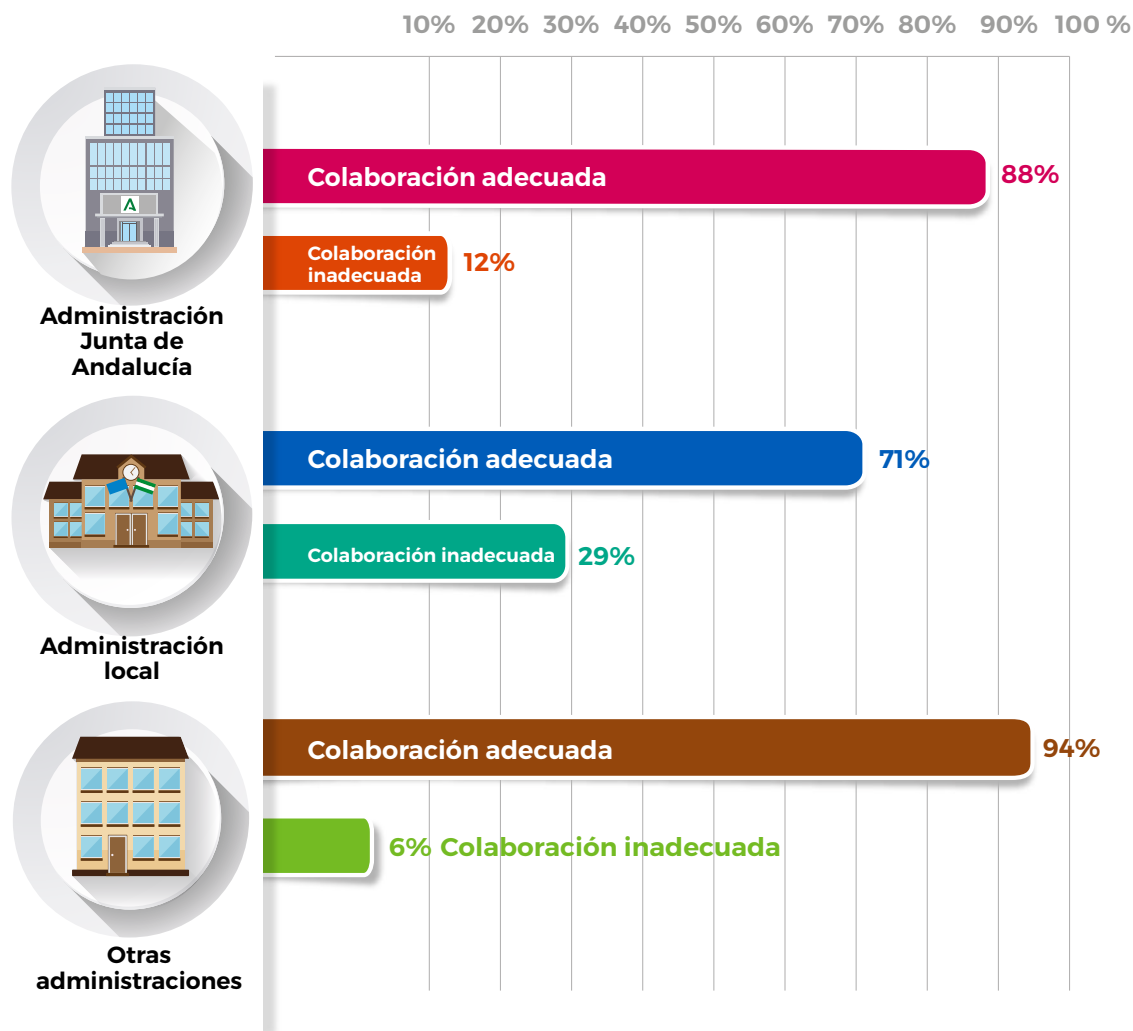


Un 82% de colaboración de las administraciones

La principal valoración es el normal desarrollo, en la mayoría de los casos, de los cauces de colaboración de las Administraciones Públicas con el Defensor del Pueblo Andalúz en el desempeño de sus funciones, que alcanza el 82%. De los 4.749 peticiones de informe, hemos obtenido respuesta en el mayor número de los casos en la primera petición o al primer reitero; aunque hubo que recurrir a un segundo reitero en 863 casos (18%), y, de estas, 156 (el 3% del total) ocasiones ha sido necesario dirigir escritos de Advertencia ante la persistencia en no enviar la información. En total, en 863 casos el retraso de las administraciones públicas en el cumplimiento de sus deberes de informar, retrasa o impide poder actuar ante el problema que nos hace llegar la ciudadanía. Aunque esta cifra supone que en un 18% de los casos podemos entender una inadecuada colaboración de las administraciones en los plazos de respuesta, no renunciamos a solicitar un mayor esfuerzo por acercarnos a lo legalmente exigible.

Grado de colaboración de la Administración de la Junta de Andalucía, de la Administración Local y de Otras Administraciones.

Grado de colaboración





dPA
¡síguenos!



www.defensordelpuebloandaluz.es

