



11. Medioambiente

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

Parte general	3
1.15. Sostenibilidad, Medioambiente y Obras Públicas	3
1.15.1. Introducción	3
1.15.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	4
1.15.2.1. Contaminación acústica	4
1.15.2.1.1. Actividades clasificadas	4
1.15.2.1.2. Actividades no clasificadas	6
1.15.2.2. Contaminación atmosférica, calidad ambiental, sanidad y salubridad	8
1.15.2.2.1. Participación y derecho de acceso a información ambiental	9
1.15.2.3. Desarrollo rural y energías renovables	10
1.15.2.4. Protección de los espacios naturales, flora y fauna	12
1.15.2.5. Limpieza viaria, residuos y vertederos	13
1.15.2.6. Aguas	15
1.15.2.7. Obras Públicas	16
1.15.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas	17
1.15.3.1. Actuaciones de oficio	17
1.15.3.2. Resoluciones no aceptadas	17
Este tema en otras materias	19
Balance del Defensor	19
2. Evolución de los Retos para salir de la crisis sanitaria en igualdad. Dos años conviviendo con la COVID-19	19
2.10. Lucha contra el cambio climático. Transición Energética. Sostenibilidad	19
2.13. Mejorar y humanizar los servicios de Información y atención ciudadana	20
1.1. Atención e Información a la Ciudadanía	21
1.1.2. Análisis de las consultas presentadas	21
1.1.2.1. "Quiero que me atiendan.": La atención a la ciudadanía por parte de las Administraciones públicas	21
1.9. Mediación	25
1.9.2. Análisis de la actividad del dPA en materia de mediación	25
1.9.2.2. Incidencias por materias	25
1.11. Personas Migrantes	26
1.11.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	26
1.11.2.2. Sistemas de alojamientos de los temporeros migrantes en Andalucía	26
1.11.2.2.1. Alojamientos para temporeros en las campañas de la aceituna de almazara	26
1.11.2.2.1.1. Análisis de la provincia de Jaén	27



1.11.2.2.2. Alojamientos de temporeros en la campaña de frutos rojos en la provincia de Huelva	30
1.11.2.2.3. Asentamientos chabolistas en la provincia de Huelva	32
1.11.2.2.3.1. Actuaciones de la Defensoría relacionadas con la eliminación de los asentamientos chabolistas	33
1.11.2.2.3.2. Atención de las necesidades básicas en los asentamientos de la provincia de Huelva	37
1.14. Servicios de Interés General y Consumo	38
1.14.1. Introducción	38
1.16. Urbanismo y Ordenación del Territorio	39
1.16.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	39
1.16.2.2. Urbanismo	39
1.16.2.2.2. Disciplina Urbanística	39
REVISTA DEL INFORME ANUAL	41
01. A debate	41
Trazabilidad y sostenibilidad	41
02. Nuestras propuestas	42
A vueltas con las agresiones al suelo no urbanizable en Andalucía	42
Posibilidades de intervención mediadora de los defensores del pueblo en el ámbito contencioso administrativo	43
06. Atención Ciudadana	45
Escuchar y atender a los Servicios Sociales municipales y comunitarios	45



Parte general

1.15. Sostenibilidad, Medioambiente y Obras Públicas

1.15.1. Introducción

La necesidad de preservar el medio ambiente y garantizar la sostenibilidad de la actividad humana se han convertido en los últimos años en una de las causas que concitan un mayor apoyo e interés entre la sociedad y, por tanto, en una de las cuestiones que centran el debate político.

A la creciente conciencia ciudadana acerca de los riesgos que para el futuro de la humanidad comporta el cambio climático, se ha unido una convicción cada vez más generalizada acerca de la necesidad de cambiar nuestros hábitos de vida y consumo si queremos preservar unos mínimos estándares de calidad ambiental para las generaciones futuras.

Estas convicciones han llevado a los responsables políticos a la adopción de una serie de decisiones y medidas que, en aras de la preservación del medio ambiente, tiene unas consecuencias muy directas sobre nuestra forma de vida.

Entre estas medidas están las destinadas a implementar el cambio del paradigma energético, abandonando las energías fósiles y apostando por energías renovables, la denominada **transición energética**, que implica el despliegue en el territorio de instalaciones de producción de energías renovables, principalmente parques eólicos y fotovoltaicos.

Un despliegue que, en la medida que afecta de forma muy significativa al territorio sobre el que se produce y a la población que vive en él, se ha convertido en motivo de controversia y en fuente de crecientes conflictos.

Cada vez parece mas evidente que las consecuencias del cambio climático y de las medidas que se adopten para luchar contra este problema van a marcar la agenda política y social en los próximos años.

El proceso de cambio hacia una sociedad y una economía más sostenibles, que resulta ineludible si realmente queremos evitar los peores escenarios del cambio climático, va a exigir de transformaciones muy profundas en nuestra forma de vida, en nuestros hábitos de consumo y en nuestro sistema económico. Y no todo el mundo está preparado para esa transformación. Ni siquiera podemos afirmar que una mayoría de personas sean realmente conscientes de lo que va a suponer ese proceso de transformación. Y, con seguridad, serán bastantes las que se muestren disconformes con los cambios o con aquellas medidas que más directamente afecten a sus intereses o a su forma de vida.

Muchos de estos conflictos acabarán residenciándose en esta Institución en forma de queja, como lo demuestran las numerosas recibidas en 2021 procedentes de personas y colectivos disconformes con la forma en que se está llevando a cabo el despliegue de las energías renovables en nuestro territorio.

Se trata de quejas que plantean con frecuencia un difícil dilema, ya que contraponen el derecho de un territorio y de las personas que lo habitan a preservar la indemnidad de su paisaje, su patrimonio y su forma de vida, frente a **las necesidades ineludibles e impostergables de la lucha común contra el cambio climático**.

Para terminar esta introducción y antes de abordar el análisis de las quejas admitidas a trámite, consideramos oportuno reseñar, aunque solo sea de forma enunciativa, algunas de las muchas y trascendentales normas aprobadas durante 2021 en materia de sostenibilidad:

Normativa estatal:

- **Ley 7/2021, de 20 de mayo**, de cambio climático y transición energética.
- **Ley 9/2021, de 1 de julio**, de declaración del Parque Nacional de la Sierra de las Nieves.
- **Ley 17/2021, de 15 de diciembre**, de modificación del Código Civil, la Ley Hipotecaria y la Ley de Enjuiciamiento Civil, sobre el régimen jurídico de los animales

Normativa andaluza:

- **Ley 7/2021, de 1 de diciembre**, de impulso para la sostenibilidad del territorio de Andalucía.



- **Decreto-ley 26/2021, de 14 de diciembre**, por el que se adoptan medidas de simplificación administrativa y mejora de la calidad regulatoria para la reactivación económica en Andalucía.
- **Decreto 234/2021, de 13 de octubre**, por el que se aprueba el Plan Andaluz de Acción por el Clima.
- **Decreto 178/2021, de 15 de junio**, por el que se regulan los indicadores de sequía hidrológica y las medidas excepcionales para la gestión de los recursos hídricos en las Demarcaciones Hidrográficas Intracomunitarias de Andalucía.

1.15.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

A continuación, vamos a iniciar el relato de las actuaciones desarrolladas en cada una de las materias que se corresponden con sostenibilidad, medioambiente y obras públicas. Posteriormente, daremos cuenta de nuestra labor supervisora de la administración en estas materias.

1.15.2.1. Contaminación acústica

Como cada año, en materia de contaminación acústica suelen repetirse cíclicamente las quejas recibidas en la Institución, si bien es destacable que en el año 2021, contrariamente a lo que pudiera haberse auspiciado, **no se ha notado un aumento de quejas por ruidos** derivados de la ampliación de autorizaciones para terrazas de veladores en la vía pública, debido a las restricciones de aforo en el interior de los locales.

Quizás ello se deba a la conciencia de la ciudadanía de que, con una mayor tolerancia, solidaridad y empatía, contribuiría a impulsar la recuperación de la actividad económica, tan fuertemente ligada al sector hostelero y al turismo; cabe también pensar que los hosteleros están haciendo grandes esfuerzos por ajustar sus actividades a niveles acústicos tolerables para hacerlas compatibles con el descanso de quienes residen en sus entornos.

En este sentido, se han seguido recibiendo quejas por ruidos generados por actividades industriales o comerciales, por excesivo número de establecimientos en determinada zona o calle y por otros focos emisores, lo cual viene a reforzar nuestra percepción de que, año tras año, crece la conciencia de la población de que su derecho al descanso debe ser respetado y de que los poderes públicos, singularmente los municipios, deben velar por garantizarlo. No obstante, nos parece que estamos en un nivel bajo de implicación pública para ello, especialmente por la insuficiencia de medios de que adolece la Administración Pública para inspeccionar y tramitar los preceptivos expedientes que se incoan.

1.15.2.1.1. Actividades clasificadas

En la **queja 21/1554** conocimos el caso de un comerciante de la ciudad de Granada, que se quejaba de la inactividad municipal ante sus **denuncias por el ruido generado por un aparato de climatización** de otro establecimiento comercial colindante.

Admitimos a trámite la queja y fuimos informados por el Ayuntamiento de Granada, en una primera comunicación, de que se había realizado una medición acústica del foco ruidoso, detectándose niveles por encima de los máximos permitidos, lo que dio lugar a que se exigiera la adopción de medidas correctoras, con la advertencia de incoación de expediente sancionador en caso de no atender el requerimiento.

En un segundo informe, se nos dio cuenta de que se había corregido el nivel de ruido, aportándose la documentación acreditativa que había sido informada favorablemente por los técnicos municipales, archivándose el expediente administrativo incoado y dando por resuelta la problemática.

Por su parte, en la queja 21/2339 una vecina de Utrera (Sevilla) nos trasladaba la, a su juicio, inactividad, o insuficiente actividad disciplinaria del Ayuntamiento de esta localidad, frente a sus denuncias por los **elevados niveles de ruido que sufría en su domicilio generado por la presunta actividad de una academia de baile** que se desarrollaba en un inmueble colindante.

Se había practicado incluso un ensayo acústico por la Junta de Andalucía, con resultado desfavorable, a pesar del cual no se habría exigido la adopción de ninguna medida correctora por el Ayuntamiento, lo que había motivado persistentes denuncias contra la actividad.

Se evacuaron dos informes en esta queja. En el primero de ellos, el Ayuntamiento de Utrera nos decía que, tras las indagaciones policiales oportunas, no había pruebas para concluir que la actividad denunciada



fuese de la academia de baile, aunque sí parecía claro que en el inmueble se desarrollaban ensayos de baile de los miembros de la familia residente, por lo que debían insonorizarse las estancias en las que se producían los ensayos. También se nos informaba de que se habían adoptado medidas de aislamiento adicionales para evitar ruidos a colindantes, las cuales, a juicio de la reclamante, resultaban insuficientes, extremo que también había sido corroborado por técnicos municipales.

En un segundo informe, el Ayuntamiento de Utrera nos dio cuenta de que los residentes en la vivienda donde se realizaban los ensayos, conscientes de la problemática, iban a asumir un nuevo aislamiento adicional, para lo cual se hacía necesario poder acceder a la vivienda de la denunciante a fin de practicar un nuevo ensayo acústico, a lo que esta se había negado, bloqueando la solución definitiva al problema, e insistiendo en que, tras nuevas indagaciones, seguía sin poder comprobarse que se desarrollase una actividad profesional de baile abierta al público, ciñéndose a un ámbito estrictamente privado y, por tanto, no sujeto a licencia y/o trámite ambiental alguno. Con ello procedimos al archivo de la queja, trasladando a su promotora la necesidad de que prestara su colaboración para la realización del ensayo.

De relevancia por sus antecedentes resulta la queja 21/5000, aún en tramitación a fecha de cierre de este Informe Anual, que ha sido promovida por un residente del núcleo costero de Torre del Mar, Vélez-Málaga, **por considerar vulnerados sus derechos fundamentales debido al exceso de contaminación acústica** que se produce en la calle donde tiene su domicilio *"por la excesiva permisividad del Ayuntamiento de Vélez-Málaga, con los bares instalados en esa zona, y en el propio edificio en el que paso los meses de verano"*.

A juicio del reclamante, el Ayuntamiento de Vélez-Málaga había propiciado directamente el foco ruidoso al haber peatonalizado un tramo de la calle donde se concentran los establecimientos hosteleros, al que se añadía un local con licencia para discoteca. En este sentido, nos trasladaba que, a su parecer, al convertirse la calle en peatonal, *"los bares han conseguido del Ayuntamiento doblar el aforo, y por si esto fuese poco, la gente, ya de noche, bebe de pie en la calle, ocupando no sólo las mesas de los bares, sino toda la calle, que queda convertida en un botellódromo, con lo cual se pueden juntar allí varios cientos de jóvenes, gritando incesantemente hasta las tres o las cuatro de la madrugada según los días"*.

Pese a sus denuncias, consideraba que la actuación policial, cuando se producía, y las medidas tomadas por el Ayuntamiento, no habían surtido efecto alguno, *"sino al contrario, cada año ha permitido agrandar las terrazas de estos bares, poner más terrazas y permitir el inmenso griterío de la zona, y sin que se multe nunca a ninguno de estos establecimientos"*.

Afectante no a una aglomeración, sino a un solo establecimiento, es el supuesto planteado en la queja 21/6592, igualmente en tramitación a fecha de cierre de este Informe Anual, con el que conocimos la denuncia del propietario de un piso en la zona del núcleo costero de Matalascañas, Almonte (Huelva), bajo el cual se encuentra un establecimiento hostelero con música y del que **denunciaba la disposición de varios altavoces situados en la terraza de veladores**, pese a que solo contaba con licencia para hostelería sin música, según un informe del propio Ayuntamiento de Almonte cuya copia se nos aportaba.

En el establecimiento se habrían desarrollado incluso actuaciones en directo, todo lo cual había denunciado insistentemente en policía local y el Ayuntamiento de Almonte, sin lograr la adopción de medida disciplinaria alguna, sufriendo prácticamente todo el verano de ruidos.

Por su parte, en la queja 21/5578, un vecino de Torremolinos (Málaga) se lamentaba del **ruido generado por la máquina de refrigeración industrial de un hotel** sito en el paseo marítimo de la localidad, con funcionamiento ininterrumpido 24 horas cada día, y por el cual, tanto individualmente, como a través de su comunidad de propietarios, se habían quejado al Ayuntamiento, con las correspondientes denuncias, sin que se hubiesen tomado medidas correctoras o al menos se hubiese practicado una medición que permitiera concluir, como parecía, que se incumplían los niveles acústicos máximos.

Tras admitir a trámite la queja, fuimos informados por el Ayuntamiento de Torremolinos de que, tras las actuaciones inspectoras oportunas y la posterior realización de un ensayo acústico, se habían detectado niveles acústicos por encima de los límites permitidos, por lo que, por un lado, se iba a incoar expediente sancionador contra el hotel. Y, por otro lado, se le había concedido un mes para que tomase las medidas correctoras oportunas con advertencia de que, en caso de incumplimiento, se podrían adoptar medidas provisionales.



1.15.2.1.2. Actividades no clasificadas

La queja 21/1857 la tramitamos a instancia de una vecina de La Iruela (Jaén), que se quejaba de que frente a su domicilio se había instalado **un núcleo avícola que generaba no solo olores sino también ruidos**, el cual había sido denunciado ante el Ayuntamiento, pero el mismo, alegando que la instalación contaba con el consentimiento de algunos vecinos del lugar, había concluido que los animales no molestaban.

Admitimos a trámite la queja y nos dirigimos al Ayuntamiento, al cual trasladamos la conveniencia de solicitar informe jurídico-técnico sobre la presencia de aves en aquel lugar, atendiendo a la clasificación y calificación del suelo, al número de aves, a la incidencia ambiental que produjese tal número, ruidos, olores, etcétera.

En su respuesta el Ayuntamiento de La Iruela nos informó que se había solicitado informe a la Diputación Provincial de Jaén, que nos sería remitido tan pronto como se evacuara. Sin embargo, ello no fue preciso porque la promotora de la queja nos comunicó que días después se había retirado el núcleo animal, solucionándose con ello el problema.

Otro tipo de contaminación acústica es el que tratamos en la queja 21/2949, aún en tramitación a fecha de cierre de este Informe Anual, y en la que una vecina de Huétor Vega (Granada), se quejaba de que unos jardines públicos que había tras la parte trasera de su vivienda, prácticamente colindantes, habían sido reconvertidos por el Ayuntamiento en pista multideportiva, dando lugar a **juegos constantes con balón, golpes en la pared de su casa, impactos por saltos con monopatinés y patinetes y concentraciones de jóvenes celebrando botellón**.

Estas actividades generaban elevados niveles de ruido, que sufría especialmente el interesado por pasar más tiempo en su domicilio debido al teletrabajo que las medidas sanitarias por el COVID-19 han propiciado en diversos sectores laborales, pero que también afectaba a sus hijos menores de edad a la hora de realizar sus tareas escolares o estudiar.

Por la singularidad del foco ruidoso podemos citar la queja 21/3765, con la que una vecina de El Borge (Málaga), **se quejaba del ruido que generaban varias aves exóticas** que tenían sus propietarios en la vivienda sita frente a su domicilio, concretamente en la ventana que daba a la calle. Aseguraba que, *"además del propio ruido que hacen, tienen grabaciones puestas para estimular el graznido, de forma que permanecen encendidas 24 horas al día los 7 días de la semana."* Lo había denunciado el Ayuntamiento de El Borge, sin tener respuesta alguna.

Tras nuestra intervención, el Ayuntamiento solicitó asistencia técnica a la Diputación Provincial de Málaga para llevar a cabo una medición acústica de los niveles de ruido. No obstante, finalmente no fue necesario ya que la propia promotora de la queja nos comunicó que los propietarios de las aves las habían situado en otro lugar donde no generaban los problemas de ruido denunciados.

Singular también era el foco ruidoso de la queja 21/4133, cuya promotora se quejaba del ruido que generaban, especialmente en días de viento, las lamas o tiras metálicas de varios metros de altura que se habían instalado a modo de medianería en la finca colindante a la suya, y que había denunciado en el Ayuntamiento de Málaga, el cual había incoado expediente administrativo urbanístico y de restablecimiento de la legalidad alterada, pero no había solventado el problema de la contaminación acústica, que seguía perturbando su derecho al descanso.

En un primer informe, el Ayuntamiento de Málaga nos dio cuenta de la tramitación de un expediente administrativo en el que había exigido la adopción de medidas correctoras a la propietaria de los elementos ruidosos, bajo advertencia de apercibimiento en caso de incumplimiento. Posteriormente, en un segundo informe nos trasladó que, comprobada la no adopción de medidas correctoras, se había incoado expediente sancionador, dictando medida cautelar de retirada de los elementos ruidosos.

Por su parte, la queja 21/4601 fue incoada a instancia de un vecino de Espartinas (Sevilla), que se quejaba de **los ruidos que se sufrían en el entorno de su vivienda por actitudes incívicas de grupos de jóvenes en un parque**, especialmente en horario nocturno. Manifestaba que había denunciado la situación en varias ocasiones en el Ayuntamiento de esta localidad, pero se daba una circunstancia que, al parecer, impedía la actuación policial: la inexistencia de ordenanza municipal de convivencia, a lo que había que unir el hecho de que el parque constituía un espacio abierto al que se podía acceder a cualquier hora del día o noche.



Admitimos a trámite la queja y, tras nuestra intervención, el Ayuntamiento de Espartinas nos informó de que en el mes de julio se había mantenido una reunión con los vecinos, en la que se les había adelantado que el cerramiento del parque se iba a ejecutar poco tiempo después. Asimismo, nos trasladó que se había redactado la ordenanza municipal de convivencia, estando prevista su aprobación en el primer pleno que se convocase. Con ello, consideramos que la problemática objeto de queja se encontraba en vías de solución, por lo que dimos por terminadas nuestras actuaciones.

La queja 21/6958 versaba sobre el **ruido generado por comportamientos inadecuados de inquilinos de una vivienda destinada al alquiler turístico y vacacional**, en la localidad de El Puerto de Santa María (Cádiz), en un residencial constituido en régimen de propiedad horizontal.

Tras interesarnos por ese asunto ante el Ayuntamiento de esta localidad, fuimos informados de las actuaciones policiales llevadas a cabo ante las denuncias del afectado y de las gestiones emprendidas desde Urbanismo, donde no habían percibido circunstancias para intervenir desde el punto de vista de las competencias legales de los municipios, al estimarse el problema puramente vecinal y dentro del ámbito de la Ley de Propiedad Horizontal. Asimismo, nos informaban de que se había dado cuenta de ello a la Consejería competente en materia de turismo en la Junta de Andalucía, a los efectos competenciales al respecto.

No obstante, también nos anunciaban que desde el Ayuntamiento de El Puerto de Santa María se estaba llevando a cabo la elaboración de una ordenanza sobre la convivencia ciudadana, cuya tramitación se encontraba entonces próxima a su aprobación en Pleno municipal, y en la que entre otras cuestiones estaba previsto "*prohibir conductas que perturben la convivencia ciudadana, con fiestas particulares entre otros*". Con ello concluimos que la problemática, sin perjuicio de su componente jurídico privado, se podría considerar en vías de solución, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones.

Como otro ejemplo de la diferente casuística que presenta la problemática de vulneración del derecho al descanso por ruidos, podemos citar la queja 21/3100, en la que el inquilino de una vivienda pública propiedad de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía (AVRA), sita en la localidad gaditana de Jimena de la Frontera, denunciaba que ninguna de las administraciones públicas a las que se había dirigido durante años (la propia AVRA, el Ayuntamiento de Jimena de la Frontera y la entidad Aguas del Campo de Gibraltar, S.A. -Arcgisa-) había actuado para solucionar el **problema de ruidos que sufría por la utilización de una estancia o local en su bloque, bajo las viviendas situadas en el primer piso, como garaje y almacén de material** de Arcgisa.

Dirigimos petición de informe tanto a Arcgisa como a AVRA, con objeto de esclarecer la naturaleza urbanística de ese espacio bajo el primer piso del bloque, y si disponía de autorización para la actividad ruidosa que se denunciaba.

En su respuesta, la propia Arcgisa nos informó que AVRA ya les había requerido para el desalojo del local ubicado bajo la vivienda del reclamante, ya que dicho recinto no se consideraba habitable a ningún efecto, quedando limitado su uso al acceso para la reparación de tuberías, montantes de abastecimiento y bajantes de las viviendas. Dicha información nos la confirmó posteriormente AVRA en su informe, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones en esta queja.

Citamos también la queja 21/5295, más que por el fondo del asunto, por cómo se abordó desde esta Institución la posible solución de la problemática de ruidos que se planteaba. En concreto, un vecino de Peligros, Granada, se quejaba de que desde el año 2015 el Ayuntamiento de esta localidad no atendía su petición de **eliminar unos bancos situados en el acerado frente a su domicilio, por el ruido que generaban los usuarios que se sentaban a cualquier hora**.

En este asunto, valoradas por la Institución las fotografías aportadas por el reclamante, pudimos advertir que se impedía el normal tránsito por el acerado, especialmente a personas con movilidad reducida o con discapacidad, con el más que probable incumplimiento de la normativa de accesibilidad del Decreto 293/2009, más en concreto de los artículos 15 y 48, reguladores de los itinerarios peatonales.

Tras nuestra intervención y recabar dos informes, finalmente el Ayuntamiento de Peligros ordenó la retirada de los bancos objeto de denuncia, por incumplimiento de la normativa de accesibilidad,



logrando con ello la solución al problema de fondo por el que se había planteado la queja, que no era otro que el ruido generado por los usuarios de estos bancos, especialmente en horario nocturno.

Finalmente, referimos la queja 21/6206, aún en tramitación a fecha de cierre de este Informe Anual, incoada a instancia de un vecino de Cartaya (Huelva), que se quejaba del **ruido que sufría en su domicilio por el trasiego constante de clientes de un establecimiento de vending abierto 24 horas**, con vehículos en marcha, conversaciones de madrugada, actos incívicos y comportamientos inadecuados contrarios al derecho al descanso.

1.15.2.2. Contaminación atmosférica, calidad ambiental, sanidad y salubridad

De especial interés en este apartado resulta la queja 21/1545, con ocasión de la cual conocimos la denuncia de una comunidad de propietarios de Torremolinos (Málaga), que en principio se quejaba del **ruido generado desde un edificio propiedad de una entidad bancaria y en muy deficiente estado de conservación, que había sido objeto de ocupación** por un grupo de personas sin título legítimo para ello, las cuales acumulaban enseres y restos varios, y, al no disponer de conexión a los suministros de energía eléctrica y agua, habían instalado un generador eléctrico a combustible que generaba elevados niveles de ruido. Los afectados llevaban años denunciando la situación sin apreciar actuación disciplinaria efectiva alguna del Ayuntamiento.

Constan emitidos en este expediente tres informes del Ayuntamiento de Torremolinos. Del primero de ellos se desprendía que **no solo el ruido era un problema grave generado por estas personas, sino que incluso más grave era el asunto de la salubridad**, pues se citaba textualmente en un informe que la *"persistencia de acumulación de la basura, enseres y otros residuos"* no solo contravenían las ordenanzas municipales, sino que incluso provocaban *"un grave problema de insalubridad, que no puede atajarse directamente desde esta Delegación Municipal al tratarse de un edificio ocupado, por personas no identificadas"*.

Por su parte, desde la empresa Aguas de Torremolinos se nos confirmaba que el edificio *"no dispone de conexiones a la red municipal de agua de Torremolinos"*, y que se había comprobado que *"las condiciones higiénico-sanitarias del edificio en general son muy deficientes, con acumulación de basuras y falta de limpieza"*; así como que existía *"riesgo para los vecinos en el caso que fuese necesaria una evacuación por algún siniestro, debido a la colocación en pasillos y zonas comunes de frigoríficos, muebles, bolsas y otros enseres"*.

En los dos informes posteriores, se nos dio cuenta de las actuaciones que, tras insistir con nuestra intervención en este asunto, se estaban adoptando desde la Delegación de Urbanismo en materia de conservación de edificios. Finalmente, el propio promotor de la queja nos comunicó que en noviembre fue desalojado el edificio y se había procedido a su limpieza, por lo que dimos por terminada nuestra intervención en esta queja y procedimos a su archivo.

Otro tipo de foco insalubre, también relacionado con el ruido, es el que conocimos con motivo de la queja 21/4524, con la que una vecina de la localidad de Constantina (Sevilla), denunciaba que su domicilio lindaba con un terreno rústico en el que desde junio a diciembre de cada año se introducía un rebaño de unas doscientas ovejas, para desbrozar el terreno. Aseguraba la reclamante que durante todo este tiempo **sufrían "insectos, polvo, hedor y balidos de día y de noche"**.

Tras varias gestiones anteriores a su queja, la afectada había logrado que desde Alcaldía se impidiera la presencia del ganado en la finca en las cercanías de la vivienda; pero tras un cambio de alcalde, volvió la presencia de los animales y después de nuevas protestas, tan solo había logrado que se colocara una valla que separaba ocho metros los animales de su vivienda, siendo dicha distancia, según decía, completamente insuficiente para dar solución a los problemas citados, pese a señalarse en un acuerdo municipal que la distancia *"se estima, a falta de regulación, suficiente, a fin de evitar molestias a los vecinos de la misma"*.

Tras estudiar el asunto, admitimos a trámite la queja e indicamos en nuestra petición de informe al Ayuntamiento de Constantina que nos sorprendía que fueran ocho metros, y no cualquier otra medida -seis, nueve, once...- la *"distancia que se estima, a falta de regulación, suficiente, a fin de evitar molestias a los vecinos"* colindantes.



Decíamos que, a nuestro juicio, no estaba justificado ni motivado técnicamente en el propio acuerdo, que con dicha distancia mínima exactamente, fuesen a desaparecer los problemas de salubridad y ruidos que denunciaba la afectada. Más si cabe por tratarse de espacio abierto y, por tanto, sin barreras naturales ni artificiales que pudiesen aislar del ruido, o como poco minimizarlo, ni tampoco creíamos que pusiera solución a la cuestión de los parásitos, insectos y otras incidencias que suelen venir anejas a un rebaño de hasta doscientas ovejas.

Y, en ese sentido, citábamos a título ilustrativo que en la normativa autonómica de Castilla León, se fija la distancia mínima en 50 metros a núcleos de población y otros elementos sensibles (Decreto 4/2018, de 22 de febrero).

En su respuesta, el Ayuntamiento de Constantina nos informó que había elevado consulta a la Oficina Comarcal Agraria de la Sierra Norte de Sevilla y que tras ser evacuada, *"el rebaño de ovejas objeto de conflicto, ha sido retirado por sus propietarios del lugar de pastoreo"*. Con ello, dimos por finalizadas nuestras actuaciones en este asunto, habida cuenta que la problemática había quedado resuelto, al aceptar la pretensión principal de la reclamante, que era la retirada del rebaño.

En otro orden de cosas, **en materia de contaminación atmosférica** puede citarse la queja de oficio **21/0177**, aún en tramitación a fecha de cierre de este Informe Anual, relativo a la **incidencia ambiental de una fábrica de cementos** ubicada en la Autovía-A92, a escasa distancia del núcleo urbano conocido como barriada "La Liebre", en el término municipal de Alcalá de Guadaíra (Sevilla), y también a escasa distancia del núcleo poblacional principal de la localidad. A esta queja quedaron acumuladas un total de 45 quejas a instancia de parte de personas residentes en la zona, afectadas por la contaminación generada por esta actividad industrial.

La **queja 21/5784** la tramitamos a instancia de un vecino de Jerez de la Frontera (Cádiz), que denunciaba la insuficiente actividad del Ayuntamiento de esta ciudad ante la **problemática generada por palomas** en la zona donde residía, que describía de la siguiente forma: *"Una plaga de palomas que hace imposible el descanso desde las 7 de la mañana que empiezan a hacer ruidos, tienen toda la zona llena de excrementos, es imposible tender en patios o balcones porque te llenan de excrementos la ropa, no podemos ni siquiera abrir las ventanas tanto por el ruido como porque se meten dentro de la propia casa, pero lo peor de todo sin duda es no poder dormir ni descansar por el ruido"*.

Tras interesarnos por este asunto ante el Ayuntamiento de Jerez de la Frontera, fuimos informados de las actuaciones llevadas a cabo para tratar de dar solución a este problema, entre otras el método de cañones de redes y jaulas de captura, así como el método de *hacking* de Halcón Peregrino que se iba a implantar en fechas posteriores. No obstante el Ayuntamiento reconocía la dificultad, cuando no imposibilidad, de erradicar completamente el problema.

1.15.2.2.1. Participación y derecho de acceso a información ambiental

Tramitamos la **queja 21/0139**, a instancia de una asociación ecologista que denunciaba la situación de silencio administrativo del Ayuntamiento de El Puerto de Santa María ante una denuncia presentada en mayo del año 2020, por **vertidos de residuos de la construcción en lugar no autorizado**.

Esta asociación solicitaba en su escrito al Ayuntamiento que el mismo fuera considerado formalmente como denuncia y que se incoaran los expedientes sancionadores a que hubiera lugar, así como de restauración de la legalidad, y que se les informara de las actuaciones que se llevaran a cabo, teniéndoles como parte interesada a todos los efectos.

Tras interesarnos por este asunto ante el Ayuntamiento de El Puerto de Santa María, fuimos informados de que se había dado cuenta a la asociación ecologista denunciante de todas las medidas adoptadas y actuaciones administrativas emprendidas, teniéndoles por interesados y, por lo tanto, aceptando su pretensión.

Esta misma asociación nos planteó también un asunto que registramos como **queja 21/5576**, debido a que la Delegación Territorial de Desarrollo Sostenible de Cádiz no había dado respuesta a una **solicitud de información sobre el funcionamiento de la Estación Depuradora de Aguas Residuales** de la prisión El



Puerto I, II y III, invocando, entre otras normas, la Ley 27/2006, de derecho de acceso a la información ambiental.

Tras nuestra intervención, la citada Delegación Territorial atendió la petición y facilitó la documentación e información pretendida.

Puede también citarse la queja 21/5272, incoada a instancias de un grupo ecologista de Chipiona (Cádiz) que había denunciado en la Delegación Territorial de Desarrollo Sostenible de esta provincia la ejecución de unas actuaciones consistentes en la **explicación de dos terrenos para convertirlos supuestamente en aparcamientos**, cerca de la Playa de las Tres Piedras, eliminándose vegetación autóctona en la que se refugia fauna del lugar.

Tras admitir a trámite la queja y dirigirnos en petición de informe a la Delegación Territorial, ésta nos informó de que se había dado respuesta expresa y motivada a la denuncia del grupo ecologista, dando cumplimiento con ello a las previsiones de la referida Ley 27/2006.

Finalmente, cabe destacar en este subapartado la Resolución formulada durante el año 2021 en la queja 19/2905, en materia de **derecho de acceso a información ambiental**, en un asunto relativo a la petición que una persona, en nombre de una asociación ecologista, había formulado a la Delegación Territorial de Desarrollo Sostenible de Málaga, de obtener copia de un expediente sancionador por unas construcciones ilegales en un hábitat protegido en la zona del Valle del Genal, invocando la citada Ley 27/2006.

En respuesta a nuestra Resolución, la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible nos trasladó informe señalando que diferían de nuestros pronunciamientos y que, por lo tanto, no se accedería a facilitar la copia del expediente sancionador pretendida, con base fundamentalmente en la normativa de transparencia.

“No solo el ruido era un problema grave generado por estas personas, sino que incluso más grave era el asunto de la salubridad”

En consecuencia, tuvimos que archivar el expediente y dar por finalizadas nuestras actuaciones, dando cuenta de ello en este Informe Anual, si bien trasladamos a la Consejería nuestra discrepancia con sus argumentos con base en tres premisas:

1.- Que la información contenida en un procedimiento sancionador tramitado por presuntas construcciones ilegales en un hábitat protegido sí constituye, sin la menor duda, información ambiental amparada por las disposiciones contenidas en la Ley 27/2006, de acceso a la información pública en materia de medio ambiente.

2.- Que la no inclusión en la Ley 27/2006 de una regulación específica para el acceso a la información relativa a infracciones penales o administrativas, no implica que deba aplicarse supletoriamente lo dispuesto en la Ley 19/2013, de transparencia, sino que únicamente manifiesta la voluntad expresa del legislador de no exceptuar dicha información de los principios generales de acceso contenidos en dicha Ley 27/2006. Y que, por tanto, la Ley 19/2013, no resulta de aplicación para el acceso a la información pública contenida en un procedimiento sancionador en materia ambiental.

3.- Que las asociaciones ecologistas que cumplan los requisitos estipulados en el art. 23 de la Ley 27/2006 están legitimadas para ser consideradas como interesadas en los procedimientos sancionadores relacionados con la protección del medio ambiente y para acceder a la información contenida en los mismos, en los términos y condiciones establecidos en la Ley 27/2006, de conformidad con los principios establecidos por el Tribunal Supremo.

1.15.2.3. Desarrollo rural y energías renovables

La vinculación de las personas residentes en núcleos rurales y las recientes tendencias de vuelta a los pueblos que, indirectamente, ha provocado la pandemia de la COVID-19, está fortaleciendo las conciencias



de quienes se resisten a perder su patrimonio cultural y etnográfico, lo que se está viendo plasmado en la **oposición colectiva a diferentes iniciativas, como las grandes extensiones de parque solares fotovoltaicos o huertos solares.**

En este sentido, de especial interés consideramos que ha sido en esta materia la **queja 21/4325**, que hemos tramitado de oficio, y versa sobre la proliferación en nuestra Comunidad Autónoma, especialmente en los últimos años, de parques solares fotovoltaicos que han provocado la oposición de grupos de personas, asociaciones y plataformas por diversas razones, entre las que podemos citar su impacto negativo en el paisaje; la afección a la protección de la avifauna; el encarecimiento de las tierras para la agricultura y la ganadería; la incidencia ambiental de las líneas de alta tensión necesarias para el transporte de la energía producida; o la afección negativa al sector del turismo rural. Todo un compendio de afecciones que entendemos posible agrupar en una sola en torno al concepto de desarrollo rural.

En muchos casos, **la oposición a estas instalaciones pretende preservar los valores naturales, paisajísticos, culturales y etnográficos del entorno.** No obstante, conviene dejar claro que estos opositores, y así lo hemos constatado, recalcan que no solo no se oponen a las energías renovables, sino que apoyan las mismas como medida necesaria para la transición energética a un modelo más sostenible que ayude en la lucha contra el cambio climático. Sin embargo, también entienden que es imprescindible determinar las zonas idóneas para ubicar estas instalaciones a fin de evitar la paradoja de ocasionar un daño innecesario al propio medio ambiente que se pretende preservar con su construcción.

De todo esto se han hecho eco medios de comunicación a todos los niveles, utilizando expresiones como **"boom energético" o "fiebre del oro solar"**, cifrando en más de 40.000 hectáreas el suelo ocupado solo con las placas solares para las que se había solicitado permiso, generándose incluso la sensación de "euforia inversora" o "burbuja" similar a la que años atrás aconteció en el sector de la construcción de viviendas.

Nuestro análisis determina que esta situación se ha visto contrarrestada por el **creciente movimiento de rechazo a estas instalaciones**, que ha ido surgiendo por diferentes zonas de nuestra geografía, movido, por un lado, por una concienciación medioambiental más consolidada y, por otro lado, por consideraciones más apegadas al territorio, como es el deseo de preservar el paisaje tradicional y la voluntad de oponerse a la transformación de un espacio entendido como escenario identitario con un valor cultural y antropológico.

Un rechazo, por tanto, que no sólo se ha generado en entidades ecologistas o medioambientalistas, sino también en personas que residen en las zonas donde estas instalaciones pretenden ubicarse. De hecho, a lo largo del año 2021, **esta Institución ha recibido quejas desde distintos puntos de Andalucía, mostrando el rechazo a la instalación de parques fotovoltaicos.**

Y este rechazo no se centra solo sobre el espacio destinado a ser ocupado por los propios paneles solares, sino que se extiende también a las infraestructuras que es necesario construir para el transporte de la energía producida en los mismos, que a menudo conllevan la instalación de nuevas líneas de alta tensión, jalonadas de torres de gran altura y notoria afección paisajística, que transforman la perspectiva del territorio durante kilómetros y kilómetros.

Así, por ejemplo, hemos recibido quejas en este sentido en el Valle de Lecrín y en Albolote (Granada), en Archidona, Antequera y comarca, Cañete la Real y Benahavís (Málaga).

Por todo ello, hemos incoado de oficio la citada queja, en la que a fecha de cierre de este Informe Anual aún no hemos recibido respuesta de la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible, por lo que permanece aún en tramitación.

En este sentido, queremos destacar que en la petición de informe que hemos cursado a la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible, hemos querido remarcar que **esta Institución apoya firmemente a las energías renovables y es favorable a la adopción de medidas que posibiliten la transición energética en nuestra Comunidad Autónoma**, a la par que reconocemos y valoramos la importancia de la inversión que estas infraestructuras suponen para el tejido económico y empresarial de nuestra Comunidad.

Por ello, entendemos necesario conocer el posicionamiento de la Administración sobre las posibles incidencias que estas instalaciones pueden conllevar para la preservación del medio ambiente y sobre las medidas que, en su caso, se tenga previsto adoptar para **compatibilizar la implantación de estas**



infraestructuras tan necesarias, con la preservación de nuestro medio natural y de aquellos valores igualmente precisados de protección como son el paisaje, los recursos hídricos, la biodiversidad o el patrimonio cultural y etnográfico.

En línea con esta preocupación, antes de nuestra queja de oficio habíamos recibido otra, que registramos como queja 21/3820, con la que un vecino de Guadix (Granada), nos trasladaba su desazón porque en la provincia de Granada, en torno a la línea de alta tensión Baza-Caparacena, se estaban construyendo *“una gran cantidad de proyectos de energía eólica y fotovoltaica (...) en zonas muy estratégicas y muy próximos entre ellos, por lo que ejercen una fuerte presión sobre un territorio muy reducido, fuertemente ligado a la agricultura y aquejado por el desempleo”*.

Por ello, este ciudadano pedía cambios en la normativa ambiental y urbanística destinados *“a introducir parámetros que impidan la concentración de proyectos de energías renovables”*, en base a una propuesta *“encaminada a cambiar esta relación de fuerza entre las energías renovables y el medio rural”*.

1.15.2.4. Protección de los espacios naturales, flora y fauna

La protección de espacios naturales es un ámbito que tradicionalmente es impulsado desde ámbitos asociativos, si bien se abre paso una **creciente conciencia ciudadana** para formular quejas a título particular.

Por su interés cabe citar la queja 21/3087, aún en tramitación a fecha de cierre de este Informe Anual, promovida por una asociación ecologista que nos planteaba que el **Decreto-ley 3/2021** por el que se adoptan medidas de agilización administrativa y racionalización de los recursos para el impulso a la recuperación y resiliencia en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía (BOJA 22/2/2021), *“constituye una adaptación del Derecho comunitario que no recoge las condiciones establecidas en el artículo 2.4 de la Directiva 2011/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 13 de diciembre de 2011 relativa a la evaluación de las repercusiones de determinados proyectos públicos y privados sobre el medio ambiente, en su redacción dada por la Directiva 2014/52/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de abril de 2014, por la que se modifica la Directiva 2011/92/UE, relativa a la evaluación de las repercusiones de determinados proyectos públicos y privados sobre el medioambiente”*.

Para esta asociación, la nueva regulación del citado Decreto-Ley da lugar a *“graves e invalidantes vulneraciones en materia de evaluación ambiental tanto del derecho estatal básico como del Derecho de la Unión Europea que podrían contribuir a generar una indeseable inseguridad jurídica en la tramitación y posterior ejecución de los proyectos subvencionables y dar lugar a un indeterminado número de litigios de consecuencias imprevisibles que podrían dañar seriamente la imagen de Andalucía como región receptora de fondos europeos en un momento tan crítico como el que vivimos y seguiremos viviendo los próximos años”*.

Además, en esta materia, podemos citar la queja 21/7488, en la que aún no se ha emitido el preceptivo informe y que por tanto permanece abierto a fecha de cierre de este Informe Anual, que tramitamos a instancia de una asociación que denunciaba que desde abril de 2016 no se encuentra en vigor el **Plan de Ordenación de los Recursos Naturales (PORN) del Parque Natural Sierra de Baza**, en la provincia de Granada.

A juicio de esta asociación, esta situación estaría provocando la *“aplicación de una serie de normas restrictivas que no están en vigor, lo que puede conculcar el principio de legalidad y estar actuándose en contra de normas de superior rango como es el artículo 155 de la LOUA, que impone la obligación a todo propietario de conservar y rehabilitar sus inmuebles, lo que no está siendo posible en el Parque Natural Sierra de Baza al estar denegando la rehabilitación de las históricas construcciones que aquí se localizan con base a una normativa restrictiva, que no está en vigor”*.

Esta circunstancia, a juicio de la asociación promotora de la queja, estaría dando lugar a una *“situación de deterioro y abandono en que se encuentra la arquitectura popular de este espacio protegido, lo que se debe intentar frenar y solucionar de una forma efectiva”*.

De singular interés nos parece la **queja 21/4324**, que tramitamos de oficio cuando conocimos que desde marzo de 2021 se estaban haciendo eco los medios de comunicación de una noticia advertida en primera instancia, al parecer, por una entidad ecologista, relacionada con la **captura en el río Guadalquivir de**



un ejemplar de siluro de casi 100 kilos y dos metros de longitud, pescado aguas abajo de la presa de la localidad de Alcalá del Río (Sevilla), que había despertado de nuevo la alerta por la invasión de esta especie en la cuenca del Guadalquivir, un área de alto valor biológico, dado que se trata de una especie incluida desde el año 2013 en el Catálogo Español de Especies Exóticas Invasoras.

A juicio de la asociación ecologista en cuestión, la presencia y expansión de esta especie exótica invasora pondría en grave riesgo el entorno de las marismas del Guadalquivir, donde se encuentran poblaciones muy escasas de cercetas pardillas, malvasías, porrones pardos o fochas cornudas, todas ellas aves en peligro de extinción. Por ello, era urgente adoptar medidas para tratar de evitar la invasión de la especie en este espacio, por lo que preguntamos a la Dirección General de Medio Natural, Biodiversidad y Espacios Protegidos.

En el informe que hemos recabado de la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible, se nos da cuenta de la aprobación de una campaña de prospección y captura y extracción de ejemplares de siluro. No obstante, hemos pedido un segundo informe con objeto de conocer, tras la fecha del 31 de diciembre de 2021, cuál es el número de ejemplares de los que se ha comunicado su captura y qué datos relevantes se han obtenido de la información facilitada (especie, talla, peso aproximado, etc.), aunque a fecha de cierre de este Informe Anual aún no hemos recibido respuesta.

Por su parte, la queja 21/5369 la hemos tramitado tras la denuncia de una ciudadana contra una **actividad presuntamente ilegal de estacionamiento de vehículos** motorizados en una parcela de Zahora, Barbate (Cádiz), que consideraba que *"es un peligro por incendios en esta zona de acebuchal y pastos"*, y que además *"está generando perjuicios de imposible reparación en la flora y fauna siendo contrario a la calificación urbanística del planeamiento vigente que lo califica como Zona Litoral de Interés Territorial, situada en la considerada como zona de servidumbre del litoral marítimo terrestre"*.

Aseguraba la reclamante que ya en los años 2018 y 2020 se había denunciado esa misma actividad al Ayuntamiento de Barbate, sin que se hubiese evitado que volviera a desarrollarse años posteriores.

En su respuesta, el Ayuntamiento de Barbate nos ha informado de que tras la averiguación de los hechos, se había incoado expediente de protección de la legalidad, dictándose Decreto adoptando medida cautelar de cese de la actividad sin licencia, procediéndose al precinto de la instalación, situación en la que se encontraba el lugar en el momento de evacuarse el informe.

1.15.2.5. Limpieza viaria, residuos y vertederos

Como cada año son habituales las quejas de la ciudadanía sobre la **ubicación de contenedores** para el depósito de residuos urbanos, tanto por la afección estética que representa en las viviendas como, sobre todo, por la afección ambiental en forma de olores y la falta de salubridad, con contenedores desbordados y presencia de restos fuera, y con proliferación de parásitos, roedores y animales. Asimismo, se denuncia la afección acústica provocada por los ruidos en los trabajos de recogida, fundamentalmente en horario de noche o madrugada.

Así, podemos citar la queja 21/2223, en la que un vecino de la localidad sevillana de Los Palacios y Villafranca, se quejaba de que el Ayuntamiento **no atendía su petición de cambio de ubicación de unos contenedores** situados en la esquina de su domicilio, bajo el balcón y ventanas del mismo, *"ya que no se cumple la norma vigente de horario para el depósito de residuos, provocando que se genere una situación de falta de limpieza e insalubridad que me afecta como vecina"*.

Tras nuestra intervención, la afectada nos comunicó que se habían cambiado de lugar los contenedores, solucionando con ello el problema.

Una plaga de chinches y la constante presencia de malos olores en su domicilio es lo que había provocado la cercanía al domicilio de la interesada en la queja 21/5036, de unos contenedores de residuos urbanos, habitualmente desbordados y con bastantes restos fuera, junto con enseres (entre ellos colchones).

Nos decía la reclamante que esos contenedores estaban situados a escasa distancia, unos 2,5 metros, de las ventanas de su vivienda y que ya en el año 2016 habían tenido que contratar los servicios de una empresa de fumigación y desechar todo el mobiliario de una habitación.



Al parecer, hacía algunos meses se había vuelto a sufrir otra plaga de chinches en la vivienda, que había requerido de los servicios de la empresa de fumigación, que habría calificado la plaga de “*grado de infestación medio*”, aplicándose un tratamiento doble para eliminar totalmente la presencia de chinches en la vivienda.

La gravedad de esta plaga había sido tal que las dos residentes en la vivienda no podían ni dormir en ella, habiendo tenido que desechar todo el mobiliario del inmueble, incluidas ropas, enseres y otros objetos, además de estar más de mes y medio fuera de su vivienda en un piso de alquiler. Todo ello haciendo frente a unos gastos totales derivados de la plaga de chinches, próximos a los 5.000 euros, según se nos aseguraba.

En esta queja nos hemos dirigido en petición de informe al Ayuntamiento de Sevilla, ciudad donde radica el asunto, si bien a fecha de cierre de este Informe Anual, aún no hemos recibido la respuesta.

El **ruido en la recogida del contenedor de vidrio** era el motivo principal, unido a otros relativos a la insalubridad del lugar, por el que la promotora de la **queja 21/3908**, vecina de Las Gabias (Granada), acudía a la Institución, para lograr la reubicación más alejada de su domicilio de unos contenedores sitos en la fachada del mismo.

Tras admitir a trámite la queja y solicitar el preceptivo informe, el Ayuntamiento de esta localidad nos comunicó que se iba a retirar el contenedor para vidrio y que se estudiaría la posibilidad de una nueva reubicación del resto de contenedores.

Por su parte, el promotor de la queja 21/8549, vecino de la ciudad de Córdoba, pedía la reubicación de un total de ocho **contenedores situados en el lateral de una iglesia catalogada como Bien de Interés Cultural**, en un entorno monumental que a su juicio se había convertido en un punto negro de insalubridad debido a comportamientos incívicos de turistas y viandantes, con restos fuera de los contenedores permanentemente.

Este ciudadano también aducía en su queja que “*la recogida de basura durante la noche hace prácticamente imposible conciliar el sueño debido al estruendoso ruido que provocan los camiones de la basura, que pasan de forma alterna desde las 24:00 horas hasta las 03:30 horas, convirtiendo las horas nocturnas de descanso de los vecinos en un auténtico infierno*”.

Tras analizar el asunto, pudimos comprobar que ciertamente la Ordenanza Municipal de Higiene Urbana de Córdoba establece que para la ubicación de contenedores en las proximidades de los monumentos declarados como Bien de Interés Cultural o patrimonio histórico se procurará, en la medida de lo posible, que su instalación no interfiera en la imagen del mismo, soterrándolo donde esto sea factible.

No obstante, a fecha de cierre de este Informe Anual aún no hemos recibido respuesta del Ayuntamiento a nuestra petición de informe, por lo que la queja permanece aún en tramitación.

En lo que afecta a la materia de residuos especiales, cabe citar la queja de oficio **21/2167**, aún en tramitación a fecha de cierre de este Informe Anual, con la que nos hemos interesado por una problemática que advertía una investigación periodística motivada por la denuncia de una entidad vecinal, de la **gran acumulación de residuos - se hablaba incluso de miles de toneladas- que se daba en la ribera del Río Aguas**, en el término municipal de Mojácar (Almería).

En concreto, se especificaba en las informaciones a las que tuvimos acceso que desde Marina de la Torre a Turre “*años de vertidos incontrolados han convertido el que debería ser un espacio de especial valor biológico en un enorme vertedero*”.

También resulta destacable el supuesto que motivó la queja 21/3142, que tramitamos a petición de un vecino de Alcalá de Guadaíra (Sevilla), por la presencia de restos de amianto en las instalaciones de una antigua fábrica de tableros, que llevaban años siendo objeto de actuaciones administrativas por parte del Ayuntamiento y de la Junta de Andalucía, sin llegar a retirarse los restos esparcidos por el lugar.

En este asunto seguimos interviniendo ante el Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra y ante la Delegación Territorial en Sevilla de Desarrollo Sostenible, tras haber recabado hasta el momento un total de tres informes.



Finalmente podemos citar la queja 21/2769, incoada a petición de un vecino de Deifontes (Granada), que versaba sobre el **deficiente estado de conservación y mantenimiento del punto limpio de la localidad**.

Tras nuestra intervención, el Ayuntamiento respondió dándonos cuenta de los trabajos de limpieza que se habían llevado a cabo para adecuar la instalación y de las medidas adoptadas en el sistema de recogida y depósito de residuos para evitar la repetición de la problemática.

1.15.2.6. Aguas

Tramitamos la queja 21/4083, tras recibir varios escritos de residentes en la Urbanización La Tahona, sita en la zona de Zahara-Atlanterra, pero en término municipal de Tarifa, planteándonos queja por la **deficiente prestación del servicio de suministro de agua potable** en la urbanización, que se daba, al parecer, cada año al inicio de la temporada estival, y que se atribuía a la saturación de infraestructuras y la insuficiencia de las instalaciones de suministro.

En este sentido, a la fecha en que recibimos estas quejas, nos decían las personas afectadas que llevaban ya entonces más de una semana de *"falta casi total del suministro de agua"*, lo que les impedía poder realizar actos cotidianos como ducharse, por falta de presión del agua, lo que también provocaba incidencias en el funcionamiento de electrodomésticos, como por ejemplo los termos, a los que impedía calentar el agua

Nos aseguraban que *"la situación se repite cada año y dura hasta que los ayuntamientos de Tarifa y Barbate acuerdan el suministro a la zona de La Tahona y Atlanterra mediante la apertura de un ramal de suministro procedente de Barbate"*, por lo que consideraban que, con algo de previsión, sí que podría darse una solución para que cada año no aconteciera lo mismo.

Tras solicitar el preceptivo informe, el Ayuntamiento de Tarifa nos informó que el problema de fondo estaba en vías de solución, merced a las medidas que se estaban tomando ya entonces y las que se preveían a medio plazo, tales como puestas en servicio de un depósito regulador de 800 m³ de capacidad, nuevas redes de tubería o la instalación de un sistema terciario de reutilización de aguas para el riego de zonas verdes de las urbanizaciones.

Por otra parte, tramitamos de oficio la queja 21/3783, aún abierta a fecha de cierre de este Informe Anual, con el que retomábamos la queja 15/2067, en cuyo seno nos interesamos ante la entonces Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, por el **grado de cumplimiento en nuestra Comunidad Autónoma del objetivo del "vertido cero"** contemplado en la denominada Directiva Marco del Agua (Directiva 2000/60/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de octubre de 2000, por la que se establece un Marco Comunitario de Actuación en el Ámbito de la Política de Aguas, DOCE L 327/1, 22 de diciembre de 2000) y, de acuerdo con ella, en distintas normas de la legislación Estatal y Autonómica.

En el seno de aquella queja del año 2015, y con base en información recabada por esta Institución en diferentes actuaciones anteriores, así como tras la colaboración del Colegio de Caminos, Canales y Puertos de Andalucía, hacíamos referencia a los incumplimientos hasta entonces detectados y sus consecuencias medioambientales, con vertidos sin depurar que a su vez provocaban la contaminación de aguas interiores y del mar, y la dificultad para la mayoría de los municipios de cumplir su deber de contar con las infraestructuras necesarias para garantizar el cumplimiento del ciclo integral del agua.

El objeto de esta nueva queja de oficio ha sido actualizar nuestros datos y situarnos en el contexto actual de aquella problemática para conocer qué medidas se han adoptado por la Administración autonómica andaluza para impulsar la construcción de infraestructuras de depuración de aguas residuales. Habiendo recibido la respuesta en fechas recientes aún no hemos concluido su análisis, por lo que la queja permanece abierta.

También en materia de aguas resulta destacable la queja 21/0758, que fue incoado a instancia de una Ingeniera Técnica de Minas, que se quejaba, en relación con la Delegación Territorial de Empleo, Formación, Trabajo Autónomo, Transformación Económica, Industria, Conocimiento, Universidades en Granada, del **retraso en la resolución de las solicitudes para ejecución de sondeos**, dado que *"están tardando en resolver más de un año"*.



Advertía que tanto técnicos, como agricultores, ganaderos, o las empresas de perforación, no podían esperar una resolución más de un año para ejecutar una obra, y destacaba que *"en otras provincias se han tomado soluciones"*.

En su respuesta, la referida Delegación Territorial reconocía el retraso objeto de queja e incluso se refería el mismo como *"gran atraso histórico de expedientes"*. Hacía una relación de medidas que se habían adoptado para tratar de dar solución a este problema, si bien se advertía que la solución definitiva al problema podría ser la telematización del procedimiento y simplificarlo, pasando del régimen de autorización administrativa a un régimen de comunicación previa más acorde con las vigentes normas de procedimiento administrativo. Sin embargo, esta solución no podría darse por la Junta de Andalucía ya que la normativa que regula el procedimiento es de competencia estatal.

1.15.2.7. Obras Públicas

En materia de obras públicas podemos citar a título ilustrativo las quejas [21/2052](#) y [21/3675](#), con motivo de sendas peticiones, no atendidas, en los municipios de Íllar (Almería) y Chauchina (Granada) de ejecución de **infraestructuras de alumbrado público** en distintas calles de estas localidades. En sus respuestas, los ayuntamientos citados nos comunicaron, respectivamente, por un lado, los motivos por los que no podía atenderse la petición -en el caso de Íllar-, y por otro, nos anunciaban la tramitación preceptiva para la instalación pretendida.

Asimismo, tramitamos también la [queja 21/0683](#), en la que aún no ha recaído respuesta, por el retraso en la resolución expresa de una reclamación de responsabilidad patrimonial que se había formulado ante el Ayuntamiento de Linares, Jaén, el 11 de enero de 2018, por los daños sufridos tras una **caída sufrida en un paso de peatones**. Habían transcurrido más de tres años desde la presentación de la reclamación, tiempo durante el cual ni siquiera se había notificado a la reclamante la incoación de expediente alguno.

Por la misma problemática incoamos la [queja 21/4834](#), en cuyo seno nos dirigimos al Ayuntamiento de Paradas, Sevilla, trasladando la queja de una vecina de la localidad por la ausencia de resolución expresa en un expediente de responsabilidad patrimonial, iniciado mediante reclamación del 16 de julio de 2020, también por los daños sufridos a consecuencia de una caída en un paso de peatones, presuntamente a consecuencia del **mal estado del pavimento**, que presentaba varios socavones.

En esta queja nos decía la reclamante que, tras presentar la reclamación, el Ayuntamiento le había instado a subsanarla, lo cual había cumplimentado el 31 de agosto de 2020, pero tras casi un año no se había dictado resolución expresa en el expediente.

Tras nuestra intervención, el Ayuntamiento de Paradas nos trasladó que se había reactivado la tramitación del expediente, recabando dictamen médico y que se iba a dictar propuesta de resolución, con lo que entendimos que estaba en vías de solución el asunto y que la resolución final del expediente estaba próxima a producirse.

También en materia de obras públicas tramitamos la queja [21/4249](#), con la que una vecina de Benalmádena denunciaba que la parcela donde se ubica su vivienda colinda en su parte trasera con el cauce del Arroyo de las Cuevas, y que debido a diversos acontecimientos desde el año 2008, con desprendimientos, el muro de cerramiento de su parcela había sufrido distintas incidencias con **daños y derrumbes**, que también habían afectado a otra parcela del lugar incluso en mayor medida.

La reclamante nos aportaba un informe de 15 de mayo de 2020, del Ayuntamiento de Benalmádena, en el que se advertía que el riesgo era elevado y se indicaba, entre otras cosas, que *"Los sucesos acaecidos, contabilizados desde 2008, demuestran que hay que realizar obras de refuerzo en las cimentaciones de los muros, refuerzo de los cerramientos al cauce, que deben apoyarse en estructuras sólidas, y la necesaria comprobación de las condiciones de seguridad estructural"*.

Por ello, nos dirigimos al referido Ayuntamiento solicitando conocer qué previsiones tenía ante esta situación, tanto para la limpieza del cauce y la prevención de nuevas incidencias, como en lo relativo a la reparación de los daños provocados en la propiedad de la reclamante y en la otra que también había sufrido daños por derrumbes y desprendimientos.



Por otra parte, la queja 21/2972 fue incoada a instancias de una comunidad de propietarios de La Línea de la Concepción (Cádiz), que denunciaba que desde la construcción de la urbanización en el año 2008, venían sufriendo **episodios de inundaciones de viviendas y garajes**, así como olores, atranques y otras incidencias, debido a deficiencias en la conexión al saneamiento público y que habían reclamado al Ayuntamiento y a la empresa concesionaria del servicio.

Tras interesarnos ante el Ayuntamiento por este asunto, este nos informó que, tras revisar la acometida de aguas residuales de la edificación, se había detectado una diferencia de cota, que se iba a corregir. Con ello, dimos por terminadas nuestras actuaciones en esta queja.

Finalmente, queremos referirnos a la queja 21/3915, que tramitamos por la **paralización de las obras del Parque del CAU** en la zona de Mangas Verdes, en Málaga, asunto por el que ya se había tramitado en esta Institución la queja 14/5162, en la cual constaban emitidos varios informes con los que, en esencia, se nos daba cuenta de que se había firmado convenio entre el Ayuntamiento de Málaga y la Consejería de Fomento y Vivienda de la Junta de Andalucía, con fecha 2 de febrero de 2017, para la finalización del espacio público denominado "sendero del CAU".

Sin embargo, las obras en cuestión no llegaron a terminarse, por lo que una asociación de la zona se había vuelto a dirigir a la Junta de Andalucía por el retraso, que había provocado además que la zona se hubiera deteriorado nuevamente, con la presencia de escombros, basuras, etc., presentando un estado que dificultaba su tránsito.

Solicitamos informe a la Delegación Territorial de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio de Málaga, que nos informó de que se habían reactivado las gestiones para finalizar las obras objeto del convenio firmado en su momento, aprobándose el Proyecto Básico y de Ejecución para la urbanización del espacio libre de uso público "sendero del CAU", previéndose su ejecución, una vez cumplimentados los trámites oportunos, para el segundo semestre del año 2022.

1.15.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

1.15.3.1. Actuaciones de oficio

En lo que se refiere a las actuaciones de oficio iniciadas en 2021, a continuación se relacionan las mismas:

- Queja 21/0177, dirigida a la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible, para conocer los índices de contaminación en una barriada de Alcalá de Guadaíra.
- Queja 21/2167, dirigida a la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible, Ayuntamiento de Mojácar (Almería), para esclarecer la gran acumulación de vertidos en la ribera del Río Aguas en Mojácar.
- Queja 21/3783, dirigida a la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible, Dirección General de Planificación y Recursos Hídricos, para conocer sobre la construcción de depuradoras en Andalucía para el cumplimiento del objetivo del vertido cero.
- Queja 21/4324, dirigida a la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible, Dirección General de Medio Natural, Biodiversidad y Espacios Protegidos, a fin de reclamar medidas urgentes contra la presencia del siluro en el Bajo Guadalquivir.
- Queja 21/4325, dirigida a la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible, a fin de conocer la valoración de la Junta de Andalucía y para que nos informe si está previsto adoptar medidas para tratar de compatibilizar la instalación de un número muy significativo de instalaciones de energías renovables en zonas rurales con la preservación de los valores medioambientales, paisajísticos y culturales de dichas zonas.

1.15.3.2. Resoluciones no aceptadas

A continuación se destacan las resoluciones dictadas por el Defensor que no han obtenido una respuesta colaboradora de las Administraciones Públicas a tenor del artículo 29.1 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz:



- Resolución relativa a las deficiencias que presentaba la instalación de salida de humos de un establecimiento hostelero, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Roquetas de Mar (Almería) en el curso de la queja 16/4317.

- Resolución relativa a las molestias por ruidos provenientes de bar en planta baja de una vivienda, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de La Puebla del Río (Sevilla) en el curso de la queja 16/4457.

- Resolución relativa a los ruidos por celebración de conciertos y a los olores provocados por la salida de humos deficiente de un establecimiento hostelero sin licencia, dirigida a la Gerencia Municipal de Urbanismo de Córdoba, Ayuntamiento de Córdoba, en el curso de la queja 16/5285.

- Resolución relativa a los problemas ambientales derivados del paso de carreteras por el casco urbano, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de La Puerta de Segura (Jaén) en el curso de la queja 16/5993.

- Resolución relativa a la necesidad de realizar una inspección técnica por parte del Ayuntamiento para determinar el ruido que genera una actividad comercial, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Conil de la Frontera (Cádiz) en el curso de la queja 17/3902.

- Resolución relativa a las molestias por ruidos provenientes del aparato de aire acondicionado ubicado en el centro de salud del pueblo, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Cuevas del Almanzora (Almería) en el curso de la queja 18/3734.

- Resolución relativa a las molestias por ruido generado por un aparato de aire acondicionado instalado sin licencia e incumpliendo la altura mínima exigida, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Lora del Río (Sevilla) en el curso de la queja 18/4458.

- Resolución relativa a las molestias por ruido generado por los aparatos de aire acondicionado del mercado municipal en Jaén, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Jaén en el curso de la queja 18/4514.

- Resolución relativa a la situación de insalubridad provocada por la presencia de animales en una vivienda en el casco urbano, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Cantillana (Sevilla) en el curso de la queja 18/6776.

- Resolución relativa al funcionamiento, durante años y sin licencia, de una terraza de verano en zona acústicamente saturada y con una orden de clausura vigente e incumplida, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Sevilla en el curso de la queja 19/4330.

- Resolución relativa a la falta de respuesta del ayuntamiento a los escritos presentados en los que se denunciaban ruidos vecinales, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Bormujos (Sevilla) en el curso de la queja 19/6117.

Destacamos también las resoluciones dictadas por el Defensor del Pueblo Andaluz que, aunque tuvieron respuesta por parte de los organismos a los que nos dirigimos, no fueron aceptadas por estos:

- Resolución relativa a las molestias que padecía la persona promotora de la queja por la ubicación cercana a su vivienda de unos contenedores de recogida de basura, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Algeciras (Cádiz) en el curso de la queja 17/5411.

- Resolución relativa a las molestias que generan a los usuarios de la terraza de veladores de un establecimiento hostelero los humos y olores provenientes de un establecimiento hostelero colindante sin autorización para cocina, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de La Campana (Sevilla) en el curso de la queja 18/1766.

- Resolución relativa a las molestias por ruido generado por la terraza de veladores de establecimiento hostelero, dirigido a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Sevilla en el curso de la queja 18/5190.

- Resolución relativa a la incidencia sufrida por la persona promotora de la queja por los ruidos de las campanas de la iglesia, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Constantina (Sevilla) en el curso de la queja 19/5665.



Este tema en otras materias

Balance del Defensor

2. Evolución de los Retos para salir de la crisis sanitaria en igualdad. Dos años conviviendo con la COVID-19

2.10. Lucha contra el cambio climático. Transición Energética. Sostenibilidad

Señalábamos en el Informe Extraordinario elaborado tras el confinamiento que era importante, en el proceso de vuelta a la normalidad, que **las decisiones que adoptásemos incorporaran una componente de sostenibilidad ambiental**. Todas estas metas y retos tenían un objetivo común: impulsar nuestro modelo económico y social hacia fórmulas respetuosas con el medio ambiente.

Si valoramos en qué medida hemos avanzado en la consecución de este objetivo común, habremos de concluir que hemos sentado las bases para caminar en la dirección correcta, pero que aun estamos al comienzo del camino y la meta se antoja lejana y compleja de alcanzar.

En este año se han aprobado numerosas normas que sientan las bases para el que debe ser un proceso de transición hacia una sociedad más sostenible. Entre estas normas merecen ser destacadas la Ley estatal 7/2021, de 20 de mayo, de cambio climático y transición energética y el Decreto andaluz 234/2021, de 13 de octubre, por el que se aprueba el Plan Andaluz de Acción por el Clima.

“Avancemos en el proceso de transición energética ante el cambio climático”

Junto a estas normas se han diseñado planes y estrategias de actuación que servirán para orientar los procesos de transición en materia energética y ambiental, canalizando los recursos destinados a alcanzar estos fines, en particular los cuantiosos fondos procedentes del programa Next generation aprobado por la Unión Europea.

No obstante, a pesar de este positivo avance en materia normativa y presupuestaria, decíamos antes que **aún estamos al comienzo del camino y la meta se nos antoja lejana y compleja de**

alcanzar. Hemos descubierto, con pesar, lo arduo que resulta trasladar los proyectos y las estrategias desde el papel de las normas a la realidad del terreno.

Buen ejemplo de ello lo tenemos en el proceso de transición energética, que pretende fomentar la implantación de energías renovables como alternativa a los combustibles fósiles, dentro del proceso de descarbonización de nuestra economía.

A pesar del éxito que supone la adjudicación mediante subastas de un volumen inusitado de derechos para la implantación de instalaciones de energía renovable en España, lo cierto es que **muchos de los proyectos previstos no acaban de hacerse realidad** y, con frecuencia, no pasan de la fase de meros proyectos.

Las causas para este retraso son varias y van desde la complejidad administrativa, que dificulta los procedimientos para conseguir la autorización de los proyectos, hasta la burbuja especulativa, que impulsa a fondos y empresas a invertir en la adquisición de estos derechos buscando una rentabilidad económica y sin intención de ejecutar los proyectos o gestionar las instalaciones.

Pero quizás el elemento más inesperado y que más está contribuyendo a diluir el impulso esperanzado que supuso el inicio del proceso de despliegue de las renovables, sea la **creciente oposición a los proyectos de instalaciones fotovoltaicas y eólicas** por parte de aquellas personas, colectivos y asociaciones que habitan en los territorios elegidos para el despliegue de estas instalaciones.

Una oposición, que supone un grave problema para el avance del proceso de transición energética, pero que no puede descalificarse sin más porque la motivan poderosas razones que explican la discrepancia y el descontento. Unas razones basadas en las afecciones negativas que estas instalaciones pueden suponer para los territorios en que se asientan, ya sea en materia de protección del paisaje; mantenimiento de la



biodiversidad; defensa de la avifauna; sostenibilidad de los recursos hídricos; preservación de terrenos de especial valor agrícola o ganadero; puesta en valor del patrimonio histórico; o defensa de la identidad cultural.

Las prisas por acelerar el despliegue de las energías renovables, ha llevado a algunas de las administraciones responsables de pilotar este proceso, a olvidar su deber de planificar, ordenar, regular y controlar debidamente el mismo. Esto ha determinado que en Andalucía se estén implantando aceleradamente instalaciones de energías renovables sin que previamente se haya aprobado, como hubiera sido conveniente, un plan de despliegue que incluyera una zonificación de territorio, diferenciando entre terrenos que se consideran aptos para este tipo de instalaciones, terrenos en que las mismas deben estar prohibidas y terrenos en los que estas instalaciones pueden implantarse cumpliendo determinadas condiciones. Esta Institución ha planteado a la Junta de Andalucía la necesidad de esta planificación ([queja 21/4325](#)).

No podemos dejar de avanzar en el proceso de transición energética porque es un requisito ineludible en la lucha contra el cambio climático. Cualquier retraso en este proceso incrementa exponencialmente los riesgos del calentamiento global. No obstante, **es necesario que este proceso se haga de una forma ordenada y racional** para que el mismo no sea causa a su vez de un grave perjuicio para el medio ambiente que pretendemos salvaguardar y motivo de una creciente desafección ciudadana hacia el proceso de transición a una sociedad más sostenible.

Es evidente que el camino se nos presenta con más obstáculos de lo esperado y que la meta parece alejarse en el horizonte, pero debemos ser conscientes de que no hay una ruta alternativa, ni podemos permitirnos el lujo de hacer un alto en el camino. Es imprescindible, por tanto, que sigamos avanzando y que, en paralelo y sin más demora, elaboremos y aprobemos planes y normas que nos permitan ordenar y regular el proceso de transición, minimizando así daños y evitando perjuicios innecesarios. **La transición energética debe ser, necesariamente, una transición justa.**

2.13. Mejorar y humanizar los servicios de Información y atención ciudadana

Nos planteábamos que uno de los retos más importantes, si queríamos llegar a toda la población y acercarnos a ella para poder solucionar sus problemas era profundizar en **la mejora y humanización de los servicios de información** y atención a la ciudadanía, canal a través del cual la ciudadanía interactúa con la administración y puede hacer valer sus derechos.

En unos momentos en los que la Administración Pública tenía que actuar de manera más eficiente y eficaz, nos encontramos con que esta **no cumplió con muchas de las expectativas y necesidades de la población**. Se cerraron muchos servicios de atención presencial y se pudo comprobar cómo muchas administraciones no estaban preparadas para esta nueva situación, con procedimientos obsoletos, falta de equipos adecuados, procedimientos mal diseñados y personal no preparado para la administración electrónica.

“Situaciones críticas han conducido al colapso en la atención a la ciudadanía”

Numerosas administraciones públicas y entidades privadas se han subido a la ola de la digitalización, considerando la vía digital como el único canal abierto para comunicaciones desde y hacia ellas (educación, tramitación de gestiones, entrevistas, consultas, etc.). **Esta situación puede suponer, si no se hace debidamente y se ofrecen soluciones adecuadas, un deterioro en la capacidad de acceso de la ciudadanía a la atención al público.** No podemos ignorar que, según datos del Instituto Nacional de Estadística,

casi un 35% de los españoles no saben cómo comunicarse con las administraciones públicas por medios electrónicos.

Los sectores más excluidos han estado especialmente afectados por este proceso y el **apagón digital** les ha impactado directamente: más de la mitad de los hogares en exclusión social severa están afectados.



Asimismo, se ha podido comprobar cómo en algunos servicios públicos básicos o imprescindibles (como son los que tramitan el Ingreso Mínimo Vital, la Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía, los expedientes de regulación de empleo (ERTEs), los trámites de extranjería, las ayudas a la vivienda o prestaciones de seguridad social, contributivas y no contributivas), se han llegado a producir situaciones críticas que han conducido al **colapso en la atención ciudadana**.

Se han aprobado normas que parecen que van encaminadas a mejorar y simplificar el acceso a los medios electrónicos a la ciudadanía como es el Real Decreto 203/2021 de 30 de Marzo por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos. Se trata de poner los medios necesarios para evitar la discriminación en el uso de los procedimientos. Igualmente se deben de diseñar unos servicios y procedimientos centrados en las personas usuarias, de manera que se minimice el grado de conocimiento necesario para el uso de los procedimientos electrónicos que se pongan a disposición de la ciudadanía. También se debe de **avanzar en los canales de asistencia para el acceso a los servicios electrónicos**. Esto se podría realizar en las Oficinas de asistencia en materia de registros así como en las Oficinas de Información y Atención a la Ciudadanía que se creen por parte de las administraciones locales.

Desde el Defensor del Pueblo Andaluz velaremos y supervisaremos para lograr que las administraciones públicas andaluzas:

- 1.- Garanticen el **derecho ciudadano a elegir el modo a través del cual quiera relacionarse con la administración**.
- 2.- **Presten una atención específica a las necesidades de los colectivos en situación de vulnerabilidad digital**, como pueden ser las personas mayores, inmigrantes o personas en situación de vulnerabilidad económica.
- 3.- **Refuercen los servicios de atención presencial y telefónico**.
- 4.- **Pongan en funcionamiento y se aumenten en todas las administraciones públicas andaluzas los servicios de las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros con su plenitud de catalogo de servicios**.
- 5.- **Doten a todas las oficinas de Asistencia en Materia de Registros de los servicios del funcionario público habilitado** con el objeto de que aquellas personas físicas que no dispongan de medios electrónicos para la identificación y firma (certificado electrónico u otro sistema reconocido por las normas vigentes).puedan actuar a través de dichos funcionarios.
- 6.- **Aceleren la implantación de las infraestructuras tecnológicas precisas para un funcionamiento completo de la administración electrónica**, priorizando la puesta en marcha de aquellas que faciliten la relación con la ciudadanía.
- 7.- **Mejoren la eficacia y la eficiencia de la administración pública andaluza: que se presten servicios mejores y más ágiles a la ciudadanía**, que no se le demande documentación que ya obre en poder de la administración.
- 8.- Adecúen la comunicación y las notificaciones a la ciudadanía **utilizando un lenguaje claro y comprensible**.

...

1.1. Atención e Información a la Ciudadanía

1.1.2. Análisis de las consultas presentadas

1.1.2.1. "Quiero que me atiendan.": La atención a la ciudadanía por parte de las Administraciones públicas

Si un aspecto destaca en general de los problemas que nos trasladan las personas es la falta de atención tanto presencial como telefónica y las dificultades para contactar y relacionarse con la Administración.

Lo que esta Institución ha detectado es que muchas personas que se dirigen a la misma lo que demandan es una información básica que no reciben de las administraciones públicas afectadas.



Así, por ejemplo, un importante grupo de consultas sobre la Renta Mínima de Inserción Social de Andalucía (RMISA) lo que intentan es conocer si les ha sido aprobada su solicitud; por cual fecha se está abonando la prestación por las Delegaciones Territoriales de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación; cuándo ingresan el primer mes una vez que las citadas Delegaciones Territoriales han aprobado la ayuda, o algo tan simple como qué significa que el expediente de solicitud aparezca, en la carpeta ciudadana, en una determinada fase.

Esas preguntas o consultas que antes contestaba el personal de las Delegaciones Territoriales mediante llamadas telefónicas ahora se hace imposible responder a la ciudadanía, ante la saturación de las líneas telefónicas de información de la Junta de Andalucía. Por ejemplo, la Junta de Andalucía anunció la creación de una cuenta de correo electrónico para que la ciudadanía planteara cuestiones sobre la RMISA. Pues bien, poco después de ello, en nuestras Redes Sociales, se citaba que no se contestaban los mensajes que enviaban las personas debido a la protección de datos.

“La Administración Electrónica no está al alcance de todos y supone una barrera infranqueable para muchos ciudadanos”

Con la llegada de la pandemia, la atención personalizada en las oficinas de atención a la ciudadanía únicamente se podía obtener a través de las citas previas obligatorias, en el caso de haberlas. A día de hoy continua igual.

En la mayoría de los casos resulta imposible obtener cita en tiempo razonable por lo que se ha convertido en una tarea que bordea lo imposible e invita, cuando no obliga, a utilizar los servicios ofertados desde la llamada “Administración Electrónica”.

“Están abiertas las discotecas, los bares, los supermercados, hasta los campos de fútbol. ¿cómo es posible que los médicos o las oficinas

de atención al público continúen cerradas.” Esto nos trasmitía una ciudadana desesperada por no poder presentar su solicitud de Ingreso mínimo vital en ninguna oficina de la Seguridad Social, ya que no le daban cita y desde la puerta le derivaban a presentarlo a través de la página web.

Aunque, como enunciado, parecería un avance en la línea de la modernización, está demostrado que amplios sectores de la sociedad tienen enormes dificultades para gestionar sus derechos ante las Administraciones Públicas, como por ejemplo: presentar una solicitud de jubilación, una solicitud de ingreso mínimo vital, de Renta Mínima o una ayuda para la vivienda.

La Administración Electrónica no está al alcance de todos y supone una barrera infranqueable para muchos ciudadanos. Se exigen unos medios y conocimientos que no todos poseen. Además las aplicaciones que se ponen a disposición de las personas son engorrosas y poco intuitivas. Todo ello sin olvidar que en muchas poblaciones de Andalucía la ciudadanía carece de servicios de internet de calidad.

Otra persona nos denunciaba que *“si intentas acudir sin cita a una oficina pública, el personal del servicio de seguridad (en general, externalizado) impide la entrada y pide la justificación de la cita”*. *“He realizado más de diez llamadas y peticiones por escrito para poder acudir presencialmente a la Oficina de la Tesorería General de la Seguridad Social. La entrada a la oficina pública se hace imposible, por mucho que puedas explicar que llevas un mes intentando obtenerla; que el sistema, cuando responde, ofrece el mensaje: “no hay cita en estos momentos”; que el teléfono para coger la cita nadie lo descuelga o que la página web (cuando existe) está colapsada; y así un día tras otro sin poder realizar las gestiones”*.

Insisten en que *“si intentas pasar para hablar con el personal de la oficina pública siempre hay un guardia de seguridad privada, que te lo impide de manera taxativa, seguramente siguiendo órdenes del personal de dentro que se encuentra resguardado y con los ojos y oídos cerrados ante el llanto y la desesperación del ciudadano cada vez más indignado, que no entiende para qué sirve el servicio público”*.

“He acudido a la Oficina, me ha atendido el guardia de seguridad que me ha explicado como tengo que hacer las gestiones a través del certificado digital, he insistido y al final ha salido un funcionario que me



ha hablado a un metro de distancia a gritos diciendo que no me van a atender y que lo presente todo a través de correos o de la aplicación"

Los teléfonos o no funcionan o no están disponibles. Nos denuncian que los teléfonos que se publican en la página web no sirven para nada o no están actualizados :

"Buenas tardes: Soy Francisco , domiciliado en Granada,- Durante todo el día, desde Granada, intento contactar telefónicamente con asuntos sociales.- El resultado es que el teléfono "tiene llamadas restringidas". " he intentado contactar con los teléfonos publicados en la página web y al llamar salta una respuesta automatizada de una serie de números y la locución de "está lleno".

"He intentado contactar con el Ayuntamiento, he realizado hasta 7 llamadas, en el número publicado: las 7 llamadas han concluido con la caducidad al número de tonos que tengan establecidos. Desgraciadamente estaba llamando para un "Asunto Social". Me encuentro desamparado, no sé como resolver el problema."

Desde las consultas nos trasladan situaciones de personas que se han llevado más de tres horas intentando hablar por teléfono, cinco días buscando citas para poder ser atendido aunque sea por vía telefónica y que sin embargo no pueden "contar sus problemas a nadie" o no pueden saber como va su expediente, ya que además la información que le proporcionan las aplicaciones, cuando pueden, no dicen nada.

Si quieren contactar telefónicamente también será misión imposible, comunicando, comunicando, comunicando...

"Hemos encontrado un elemento común y es que la Administración ha dejado de prestar servicios presenciales"

La pandemia ha influido en esta situación, pero veníamos de más de 10 años de disminución paulatina y constante de empleados públicos que ha obligado a cerrar muchas oficinas.

Parece que toda esta situación se quiere arreglar con el protagonismo de la Administración Digital. Durante este año hemos venido recibiendo muchas consultas que afectaban a los diferentes sistemas públicos: salud, seguridad, educación, vivienda, prestaciones sociales, etc. En todas ellas hemos encontrado un elemento común y es que la Administración ha dejado de prestar servicios presenciales.

La crisis de la COVID-19 ha puesto de relieve, sin duda, el protagonismo de los medios telemáticos y su importancia en un contexto de confinamiento generalizado, pero también ha resaltado las disfunciones que han aquejado a las Administraciones Públicas. Todo ello ha llegado a provocar, incluso en algunos servicios públicos básicos o imprescindibles como son aquellos que tramitan las prestaciones de Seguridad Social, las prestaciones y subsidios de desempleo, las rentas mínimas o las autorizaciones de trabajo y residencia de las personas extranjeras, incluso las consultas médicas; que haya sido imposible contactar presencialmente con dichas Administraciones.

Durante la pandemia y el periodo posterior que estamos viviendo, numerosas Administraciones públicas y entidades privadas se han subido a la ola de la digitalización considerando la vía digital como el único canal abierto para comunicaciones desde y hacia ellas (educación, tramitación de gestiones, entrevistas, consultas, etc.).

Las políticas públicas deberán garantizar la universalización de estos bienes comunes en el futuro, también en términos de derechos, tanto para las personas como para los territorios. Y deberán poner los medios necesarios para que todas las personas puedan superar la brecha digital que ahora les afecta¹.

¹ Como proceso institucional, político e ideológico, la brecha digital es un problema en pleno auge de la digitalización de la Administración pública -profundamente agilizada por la COVID-19-. Durante este proceso ha habido un sobre entendimiento de que la capacidad de participar de manera digital es común a toda la población, considerando que la administración electrónica es el punto de arranque y referencia de una administración pública modernizada, excluyendo a una parte de la misma. Entre ella, se encuentran personas que hasta ahora no necesariamente ya sufrían exclusión social, como puede ser el caso de las personas de edad más avanzada. Por tanto, la digitalización de las Administraciones públicas también ha conllevado un



Al mismo tiempo el acceso a los derechos requiere a día de hoy la necesidad de garantizar el ejercicio de la ciudadanía de manera presencial. La accesibilidad de la Administración debe estar garantizada también por medios presenciales.

No debemos olvidar que, según la vigente Ley de Procedimiento Administrativo Común, las personas físicas no obligadas a relacionarse electrónicamente con la Administración pueden ejercer su derecho de opción a presentar presencialmente o mediante papel. **¿Quién garantiza este derecho?**

La transformación digital de la Administración Pública no es solo para ganar eficacia interna sino para mejorar sobre todo la posición de la ciudadanía frente a aquella, y por consiguiente, para prestar mejores servicios públicos a quien es su destinatario natural: la ciudadanía; esto es, para hacer la vida más fácil, agradable y sencilla, así como para generar menos costes y garantizar mejor los derechos de la ciudadanía.²

Para ello es necesario que se cumplan una serie de obligaciones por parte de las Administraciones Públicas:

1.- **Es necesario que los portales web gestionados por las administraciones públicas cumplan los requisitos en materia de accesibilidad y usabilidad.** Según un estudio presentado por la Unión General de Trabajadores sólo seis de cada diez portales cumplen estos requisitos³.

2.- **Hay que garantizar el derecho a no ser digital.** A que te atienda una persona. El derecho a ser digital está en la Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público que establece el derecho a relacionarse por medios digitales con la Administración.

Los ciudadanos tenemos derecho a ser digitales, pero también tenemos derecho a no serlo. Si quieren seguir relacionándose personalmente tiene que existir ese derecho y cumplirse. *“Muchas personas mayores no saben o no quieren manejar aplicaciones incomprensibles para ellos y si no se les ofrece atención presencial se les condena a la dependencia, pues necesitan a terceros para tareas en las que son autónomos. Viven en la realidad tangible, para ellos la verdadera y, sin embargo, se sienten cada vez más asediados en ese mundo que encoge y parece cada vez más marginal, frente al mundo digital que se expande”⁴.*

El Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos (Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo) regula el «derecho a elegir» y su contrapartida, la obligatoriedad de los que no pueden elegir, y en este sentido se refuerza dicha obligatoriedad respecto de determinados sujetos (los que señala el art. 14.2 de la LPAC), cuyas solicitudes carecerán de validez si no se presentan por medios electrónicos.

3.- **Es necesario el uso de un lenguaje sencillo, de fácil comprensión, por parte de las diferentes administraciones públicas** -local, autonómica y estatal- a la hora de dirigirse a los ciudadanos. Muchas veces las resoluciones y las peticiones de documentación que se realizan son incomprensibles para la mayoría de las personas y sobre todo para las personas en situación de exclusión social.

4.- **Deben implantarse, a la mayor brevedad y con todas sus funciones, las oficinas de asistencia en materia de registro (OAMR),** para entre otras funciones:

a. - **Asegurar la asistencia a los ciudadanos y usuarios en el uso de medios electrónicos** cuando estos así lo soliciten, especialmente en lo referente a la identificación y firma electrónica, presentación de solicitudes a través del registro electrónico general y obtención de copias auténticas. Asimismo, si alguno de estos interesados no dispone de los medios electrónicos necesarios, su identificación o firma electrónica en el procedimiento administrativo podrá ser válidamente realizada por un funcionario público mediante el uso del sistema de firma electrónica del que esté dotado para ello.

aumento de la desigualdad en el acceso a sus derechos entre la ciudadanía que está preparada para realizar esos trámites y la que no” (Evolución de la Cohesión Social y Consecuencias de la Covid-19 en España; 2022, pág. 190)

2 Ararteko.- **Administración digital y relaciones con la ciudadanía. Su aplicación a las administraciones públicas vascas.** Octubre 2021.

3 UGT.- **Estudios sobre la Digitalización de las Administraciones Públicas.** Enero 2022.

4 **Irene Lozano.- A mi madre no le gusta ir al banco.** El diario.es.



b.- **Disponer de un registro electrónico general**, interoperable con el resto de registros electrónicos de las Administraciones.

c) **Recibir solicitudes**, de acuerdo con el art. 66 de la Ley de procedimiento.

5.- **Se debe garantizar la interoperabilidad entre todos los sistemas de las diferentes administraciones públicas** al objeto de funcionar a tiempo real **y poder intercambiar de ese modo información y documentos**, dando pleno cumplimiento por las administraciones al artículo 28 de la LPAC de la obligación de no aportar documentos que obren en poder de las administraciones públicas.

6.- Se debe reforzar el número de personas que realizan atención ciudadana, tanto telefónica como presencialmente. Especialmente en el caso de colectivos altamente vulnerables.

7.- Debe de garantizarse la opción de presentación de documentación en los registros de las Administraciones Públicas sin necesidad de solicitar cita previa.

1.9. Mediación

1.9.2. Análisis de la actividad del dPA en materia de mediación

1.9.2.2. Incidencias por materias

...

Con respecto a **Medio ambiente**, pueden resaltarse las **quejas relativas a contaminación acústica**, que presentan resultados muy efectivos en mediación. Dicha efectividad se asocia a la participación de los agentes directos y los gestores de la actividad o actividades que generan la controversia.

De esta forma, concurren presencialmente las personas titulares de licencias administrativas o autorizaciones para celebrar espectáculos, fiestas, etc. o las personas titulares de pequeños hoteles o casas rurales, que ocasionan molestias al resto de vecindario por los ruidos que generan. Con ellas se establece un diálogo directo en el que también participan las corporaciones municipales y los vecinos afectados que suelen ser los promotores de las quejas. Los resultados son diversos, creativos, definidos por las partes según sus propias necesidades.

En igual medida, los **conflictos suscitados por la celebración de las llamadas "botellonas" en espacios públicos** de distintos municipios, hacen necesaria la presencia policial, que suele ser crucial, aunque el problema es medioambiental, relacionado sobre todo con la contaminación acústica y la posible insalubridad por los desperdicios que se generan.

En estos encuentros las propuestas de solución por parte de los vecinos suelen ser comunes, por citar algunas, podríamos recordar los cierres de plazas, calles o parques, a veces en determinadas franjas horarias. El problema de estas propuestas es que se eleva un problema muy concreto al ámbito de la planificación urbanística y quizás, atendiendo a la reiteración de esta conflictividad que se reproduce en la práctica totalidad de la Comunidad Autónoma, sería interesante abordar soluciones coordinadas para optimizar recursos, con una visión más amplia, dado que el punto de partida sería reconocer su existencia como práctica social asentada. Algunas de las quejas de este tipo son las 21/6186, la 21/6540, o la 20/4310.

Por último, en relación con esta materia, puede resaltarse la temática recurrente con los **problemas de ruidos originados por espacios deportivos cercanos o colindantes con viviendas**. Ejemplo de este tipo de quejas es la 20/1359, que se cerró con el acuerdo de mantener una mesa de diálogo abierta para establecer criterios y normas de convivencia que eviten las molestias a los vecinos y permitan el desarrollo del deporte.

Otro tipo de quejas medioambientales son las referidas a **ubicación de ecopuntos**, como el ejemplo de la queja 21/0567, en la que el área de urbanismo de Córdoba decidió unilateralmente, sin solicitar autorización ni consulta a los vecinos, construir un ecopunto en el local de la planta baja de un edificio.

Desde las primeras noticias sobre el asunto, recibidas aproximadamente dos años antes, la comunidad manifestó su disconformidad con una instalación que, a su modo de ver, iba a provocar continuas molestias tanto a ellos como a los vecinos de bloques colindantes.



Debe recordarse que los comercios y locales de restauración de la zona tendrían acceso para depositar toda su basura en los contenedores instalados en el interior, lo que podría provocar ruidos y molestias, así como olores.

Con la mediación participaron tanto los vecinos afectados como el propio Consistorio y finalmente se alcanzó un acuerdo en el que se plasmó la falta de conocimiento por parte del Ayuntamiento de la desinformación vecinal. Las partes se comprometieron a establecer un cauce permanente y fluido de diálogo así como otras medidas, entre las que destaca la adopción de horarios de uso que serían decididos por los vecinos afectados.

Atendiendo al número de quejas que se han recibido en 2021, solicitando la mediación del Defensor en materia medioambiental, debe reseñarse la incidencia que ha tenido el conflicto originado en La Cala del Moral, en Rincón de la Victoria (Málaga), por la **sustitución de la Corporación de una especie de árboles por otra, en el marco de unas obras de renovación de la avenida principal**. Dicha decisión, no consultada con el vecindario, y por tanto sin contar con su participación, motivó el planteamiento de un total de 29 quejas que no pudieron dar lugar a un acuerdo en vía de mediación porque los hechos ya se habían producido y no se podía restituir la situación anterior. Hubiera sido deseable recibirlas con anterioridad y al menos la relación vecinal con el Consistorio hubiera podido mejorarse, aunque la decisión final no hubiera sido posible cambiarse (Quejas 21/0716; 21/0717; 21/0718 ...).

...

Merece reseñarse en este apartado el caso planteado por una plataforma ecologista que solicitaba nuestra intervención para hacer más eficaces los planes para garantizar la conservación de los valores ecológicos y paisajísticos de determinados espacios protegidos, y el cumplimiento de los objetivos de conservación. Esta queja, como otras similares, **relacionadas con alguna presentación de enmiendas en sede parlamentaria, impiden mantener una conversación orientada a alcanzar un acuerdo con la Administración, en la medida en que no se trata de un conflicto real o actual, sino que se refiere a unas expectativas legítimas de que algo cambie en un futuro**.

En esos casos, las quejas se abordan con una intermediación que haga llegar las opiniones ciudadanas a los poderes públicos, pero no procede desarrollar un proceso de mediación formal. Un ejemplo de ello es la queja 21/8153, aún en trámite.

...

1.11. Personas Migrantes

1.11.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.11.2.2. Sistemas de alojamientos de los temporeros migrantes en Andalucía

1.11.2.2.1. Alojamientos para temporeros en las campañas de la aceituna de almazara

El aceite de oliva andaluz representa más del 36% de la producción mundial, generando junto a la aceituna de mesa una de las principales fuentes de riqueza económica y empleo en la sociedad andaluza, repercutiendo directamente en los ingresos de muchas familias con rentas bajas.

La campaña de recogida de la aceituna de almazara conlleva el desplazamiento de temporeros a los pueblos y ciudades de nuestra comunidad, principalmente a las provincias de Jaén, Córdoba y Granada, cuya producción representa más del 80% de la recogida en Andalucía.

A los efectos de ilustrar la importancia de esta industria en algunas provincias andaluzas, en Jaén se recoge el 47% de la aceituna con una estimación de 5,6 millones de jornales para la campaña 2020-2021.

La mayor concentración de mano de obra se produce entre los meses de octubre a marzo, siendo diciembre y enero los de más actividad. A diferencia de lo que sucede en Huelva y Almería, donde la población migrante se queda en las zonas de cultivo durante buena parte de la totalidad del año, en la recogida de la aceituna, una vez pasada la época de la recolección, estos trabajadores retornan a su



lugar de residencia habitual o buscan otras campañas en los distintos territorios de nuestra comunidad autónoma o fuera de ella.

1.11.2.2.1.1. Análisis de la provincia de Jaén

Por la importancia de este cultivo en la provincia de Jaén, en este año 2021, damos cuenta de los recursos implementados para satisfacer las necesidades demandadas por este sector.

Así, estimamos conveniente remontarnos al Informe Especial referido a la Recolección de las aceitunas en la provincia de Jaén: Programas de apoyo para trabajadores temporeros, presentado al Parlamento de Andalucía en 2001.

Tras las visitas de un equipo del Defensor a los distintos pueblos y ciudades de la provincia, se concluyó con una serie de recomendaciones, entre los que se encontraban:

- *"Sería necesario que por parte de los organismos competentes (.....) se llevase a cabo estudios e investigaciones que permitiesen formar o actualizar bases e datos que sirvan, a su vez, para **conocer mejor las cifras de participantes en la recolección, ..**"*
- *La necesidad de que se incida en **la coordinación entre las Administraciones públicas**, dada la complejidad del proceso recolector, "bajo la superior dirección del Delegado del Gobierno Andaluz en la provincia", promoviendo la "realización de estudios e investigaciones tendentes a la realización de un censo oficial de cortijos (alojamientos rurales) e inmuebles urbanos que puedan ser utilizados como viviendas por parte de los trabajadores durante la recolección, censo que serviría de base para el desarrollo de programas de rehabilitación"*
- *"**La ampliación de la Red de Albergues** habilitando recursos de primera acogida en las poblaciones de mayor importancia olivarera de las mismas y en la capital"*
- *Necesidad de ampliar la financiación con la finalidad de acometer las mejoras detectadas en relación a los recursos relacionados con el alojamiento de los temporeros.*
- *La Administración Central, **elaborar un Programa de Alojamiento de Trabajadores Temporeros Agrícolas, que contemple medidas como la rehabilitación de inmuebles destinados a esta finalidad, promoción de unidades habitacionales de nueva planta en régimen de alquiler-**".*

Han transcurrido 20 años y la situación del alojamiento de los temporeros sigue preocupando a esta Defensoría ya que, año tras año, en las noticias conocemos la situación de personas que durante los meses de la recolección viven en situación penosa en estos pueblos.

Así, en el Informe Anual 2020 informamos sobre la apertura de la actuación de oficio queja 20/7191, tramitada por la preocupación de esta Defensoría por las actuaciones de las Administraciones competentes para preservar la salud durante la Covid-19 de las personas que se desplazaron a los municipios de Andalucía durante la campaña de la aceituna de almazara, a la expectativa de ser contratados y por lo tanto sin tener garantizado el alojamiento durante este periodo.

En referencia a la provincia de Jaén, se recabaron informes de los municipios de más de 20.000 habitantes, de la Delegación de Gobierno, de la Delegación Territorial de Salud y Familia, así como de la Diputación provincial, en relación a los municipios de menor tamaño.

Referido a la información de la campaña 2020-2021, objeto de la queja de referencia, el **Ayuntamiento de Andújar** nos informa que se realiza cada año una planificación en coordinación con el resto de agentes sociales del municipio conforme a un protocolo municipal en atención al "trabajador desplazado a nuestro municipio por razón de la campaña de la aceituna".

El municipio cuenta con las 38 plazas en el albergue municipal más las del centro de acogida San Vicente de Paúl, siendo, según nos indican, que la demanda que recibe el albergue municipal es inferior a las plazas ofertadas.

Referido a los espacios de coordinación previstos entre las administraciones públicas, el Ayuntamiento a través de los Servicios Sociales Comunitarios, articula la participación de todos los agentes sociales y económicos que trabajan en la atención de las personas desplazadas a Andújar en la Campaña temporera para la elaboración y actualización del protocolo de actuación municipal. A este respecto informan que



“si bien la coordinación es continua a lo largo del ejercicio para el abordaje de situaciones de emergencia que pudiera surgir, se hace más intensa en este periodo”.

Por su parte el **Ayuntamiento de Úbeda** traslada que el albergue de la calle Artesanía ha ofrecido 48 plazas masculinas y 2 femeninas que se quedó reducido a la mitad por las medidas Covid-19. Para dar cabida a las necesidades estimadas en la campaña se adaptó una antigua nave, con 60 plazas (51 masculinas y 9 femeninas) dotado de personal e infraestructura necesaria para cubrir las necesidades Covid, bajo la supervisión y gestión del Área de Bienestar Social como directora del centro. Una actuación que fue ejecutada con un presupuesto de 55.000 euros.

Referido a los espacios de coordinación en el municipio nos informan sobre los servicios prestados tras la reunión del Foro Provincial de la Inmigración en que se acordaron las medidas sanitarias de la campaña (Centro de evacuación en Jaén y Villacarrillo, así como las atenciones en caso de contagios, traslados, etc)

También informa este Ayuntamiento de la reunión de la Comisión Permanente Local para la Inmigración donde se adoptan acuerdos relacionados con la gestión de los puntos de encuentro de los migrantes en los que, por las incidencias de la COVID-19, se requiere una atención especial. En estos puntos de información y atención básica (PIAVIT) se da información tanto de las medidas covid como de otras requeridas y de las reuniones con las cooperativas para informar al respecto.

En el **Ayuntamiento de Alcalá la Real** se ha abierto un *“alojamiento de urgencia para dar cabida a 30 personas que pernoctaban en la calle”*. Si bien este dispositivo ha estado abierto solo los días en que las inclemencias climáticas han sido más desfavorables (lluvia, bajas temperaturas,...).

Desde el inicio de la campaña hasta el 31 de enero en el que disminuyó considerablemente el número de usuarios, *“se han abierto diariamente unos aseos públicos y un servicio de duchas para aquellas personas temporeras que han llegado a la localidad buscando empleo en la recolección de aceituna”*.

Se dispone de un dispositivo de alojamiento para personas trabajadoras, en situación de alta, cuyos empleadores/as no cuentan con alojamientos para facilitarles la estancia y, de no existir este recurso, se hubieran visto obligados a dormir en la calle. En años anteriores, se ha dispuesto de 50 plazas y en el la campaña de referencia se cubrieron 18 de las 24 disponibles.

Ante las necesidades detectadas se han dispuesto 2 casas para cuadrillas de 6 y 8 plazas en régimen de alquiler, dado *“las dificultades que presenta el colectivo de inmigrantes trabajadores para acceder al mercado de viviendas de alquiler habitual”*.

Desde el **Ayuntamiento de Martos**, preocupados por la situación de la COVID-19, se convoca la Comisión Local de Inmigración para oír a los distintos agentes sociales, previo a la celebración del Foro Provincial de Inmigración. Algunas de las cuestiones planteadas son:

- Número de días de estancia en los albergues: Ante la incidencia de la Covid-19 se solicitará al Foro Provincial propuestas para ver si se modifican los días previstos en todas las campañas (4 días)
- Plazas de alojamiento disponibles: manifiestan su preocupación por las casas donde se agrupan temporeros en condiciones no adecuadas (casas pateras).
- Problemas con la inadecuación de la demanda de vivienda y la oferta local: puede darse el caso de tener personas para trabajar que no dispongan de vivienda. Ante esta situación se insta a la responsabilidad de los empresarios para facilitar una vivienda digna a sus trabajadores, pues de lo contrario *“sería muy cómodo delegar esa cuestión a la administración”*.
- Higiene personal de quienes no cuentan con alojamiento: la Comisión Local considera relevante contar con la colaboración de otras organizaciones durante la campaña.

Se incide en la comisión local sobre la necesidad de implementar acciones para concienciar en origen *“para que no haya avalancha”*, aunque el problema es que hay muchas zonas que necesitan mano de obra dado que la autóctona es insuficiente.

Respecto a las personas que llegan a los municipios a la expectativa de ser contratados y por lo tanto sin alojamiento asegurado, encontrándose en muchos casos en situación de calle, se plantean en esta Comisión la problemática de los cajeros donde se refugian a la hora de dormir y que creen que se va acrecentar por el tema de la reducción del aforo en los albergues. Ante la incidencia de la Covid, se sugirió



que se cerraran por la noche, tanto por seguridad ciudadana del que va a hacer uso como por seguridad de los propios trabajadores que entran a sus puestos de trabajo por la mañana.

La **Delegación de Gobierno** nos traslada las actuaciones en materia de prevención de la salud de los temporeros, con una amplia información al respecto remitida por la Delegación Territorial de Salud y Familia. Así se hace mención a las medidas de coordinación entre las autoridades sanitarias y administraciones locales para abordar la situación de la covid-19.

Por su parte **la Diputación de Jaén** recoge en su informe la estimación del número de temporeros que suelen desplazarse a los municipios de menos de 20.000 habitantes de su provincia desde otras localidades, bien por contar ya con contrato o a la búsqueda de una posible contratación, desde la Diputación nos trasladan que suelen ser 3.250 personas migrantes las que se desplazan en búsqueda de trabajo y 4.550 las que lo hacen con contrato de trabajo.

Informa de la capacidad de los 13 albergues existentes: 295 plazas para hombres y 48 previstos para mujeres, que se vieron reducidas para prevenir el contagio de la COVID-19.

Solo funcionaron en la campaña de referencia 7 albergues, con un número reducido de plazas que en total ascendían a 130. En algunos municipios no se abrieron debido a que podían ofrecer un número insignificante de plazas. Una situación que, si bien pretendió garantizar la salud de los residentes, mermaron las disponibilidades de alojamiento.

Entendemos de los informes recibidos, que los temporeros que no tienen garantizado el alojamiento por los empresarios solo pueden beneficiarse de las 4 o 5 noches que los albergues ofrecen en cada municipio, debiendo buscar otro alojamiento para el resto de campaña.

Respecto a los espacios de coordinación entre las Administraciones Públicas de la provincia de Jaén, orientados a la planificación de las campañas son El Foro Provincial de Inmigración y la Comisión Técnica.

En el Foro Provincial de Inmigración se planifican los recursos disponibles y se acuerda el periodo de apertura de los dispositivos. Si bien no se aportan datos sobre el número de personas que se desplazan a cada uno de los municipios y los alojamientos previstos para darles cobertura, tanto sean públicos como privados.

En la Comisión Técnica se realiza un seguimiento de los trabajos previos al inicio de la campaña, de la atención que se ofrece y se realiza una evaluación a la finalización del periodo de recolección.

A modo de conclusión de los informes recibidos:

- No se tienen definidas las cifras de participantes en la recolección de la aceituna. Tan solo la Diputación nos ha informado que se desplazan a la provincia de Jaén un número de temporeros estimado en 3.250 personas en búsqueda de trabajo y 4.550 con contrato de trabajo.
- Los albergues no son suficientes para la demanda de alojamiento durante la campaña de aceituna. Se ha constatado personas durmiendo en la calle, teniendo que adoptar medidas que no contribuyen a paliar la situación como son el cierre de cajeros, de estaciones de autobuses y espacios diversos que les permitan resguardarse de las inclemencias del tiempo.
- No existe un consenso en el número de plazas disponibles en los alojamientos ni en el número de ellos. Así se desprenden de los datos aportados por la Junta de Andalucía y por la Diputación Provincial.
- Se detecta la escasa oferta de viviendas de alquiler para este colectivo. Así ayuntamientos como Úbeda, Alcalá la Real o Martos reconocen a través de sus informes las dificultades para encontrar alojamiento a los temporeros de la aceituna y la situación de calle en la que se quedan muchas de estas personas.
- Año tras año se desplazan personas que se quedan en situación de calle, sin que se haya recopilado o al menos transmitido su número, detectándose que los recursos existentes son insuficientes para canalizar su atención.
- Los Ayuntamientos disponen de órganos de coordinación y debate sobre las necesidades detectadas para abordar una campaña de aceituna que permita atender a las personas que se trasladan a sus municipios.



- La Junta de Andalucía en lo que concierne al Foro Provincial de la Inmigración, no aporta en sus informes que se aborden otros temas que no sean los relacionados con el inicio de la misma o de las medidas de seguridad referidas a la incidencia de la COVID-19.

Considerando que **la red de albergues** es un referente de apoyo a las necesidades de los temporeros que se desplazan a las campañas de recogida de aceituna especialmente para la población migrante, se detecta que **no son suficientes para satisfacer esta demanda**. Tampoco los recursos residenciales de los municipios, que suelen ser de mala calidad y a veces sin condiciones de habitabilidad responden a las necesidades de estos temporeros.

Ante esta situación, habiéndose constatado que no se ha avanzado en el diagnóstico de los distintos tipos de alojamientos necesarios para la población temporera, desde la Defensoría se cree fundamental **potenciar el papel del Foro Provincial de la Inmigración como un espacio de análisis y debate sobre la adecuación de la oferta residencial a las verdaderas necesidades de los temporeros**

Este órgano de coordinación debe ser un instrumento de encuentro y toma de decisiones de quienes tienen una responsabilidad compartida en las dotaciones habitacionales para las campañas de recogida de aceituna, ya que los temporeros migrantes representan una mano de obra necesaria para el mantenimiento del olivar como recurso económico provincial y sus necesidades deben ser atendidas en condiciones dignas y de seguridad.

1.11.2.2. Alojamientos de temporeros en la campaña de frutos rojos en la provincia de Huelva

Las condiciones climatológicas de Huelva, propicias para el cultivo de los frutos rojos, facilitó que el sector agrícola de algunos municipios apostara en la década de los 80 por este cultivo y su comercialización en el mercado europeo, en competencia con países como Francia o Inglaterra.

Según el Observatorio de Precios y Mercados de la Junta de Andalucía, en 2020 se cultivaron 12,400 HA de frutos rojos (arándanos, fresas y frambuesas) con una producción de 355.351 toneladas. Un cultivo que generó 100.000 peonadas al año, concertadas especialmente en una temporalidad de 6 meses, que según fuentes de la administración andaluza, abarca desde el mes de enero hasta junio, disminuyendo el resto del año. A este tipo de cultivo se suma el de los cítricos cuya temporada alta se concentra en los meses de noviembre y diciembre, coincidiendo temporalmente ambas cosechas.

La recogida del fruto rojo requiere que se concentre la mano de obra en el momento justo donde la maduración del mismo reúne condiciones óptimas para ser envasado y trasladado a los países receptores, por lo que asegurarse la disponibilidad de trabajadores para al volumen de producción es imprescindible para su recogida y manipulación para su distribución.

Ante esta situación, la mano de obra local ha sido insuficiente a lo largo de este periodo, especialmente en los años en los que el boom inmobiliario absorbió muchos trabajadores que antes se dedicaban al campo y pasaron a los distintos trabajos del sector de la construcción y el turismo. Este último de una gran relevancia en la provincia y en los municipios que cultivan frutos rojos.

Según datos aportados por el observatorio Argos en la provincia de Huelva y tomando como ejemplo el primer trimestre de 2021, **la mayoría de mano de obra necesaria para la campaña agrícola es comunitaria**, (59,13%) representando la nacional un porcentaje superior a la del resto de países comunitarios. El resto de contrataciones son de terceros países (40,87%), entre éstos la población subsahariana y la procedente del Magreb

Unos datos que aunque ponen de relieve la importancia de la mano de obra nacional y comunitaria en la recogida de frutos rojos, también acreditan que sin ese 40,87 % no se garantizan la recogida de sus cosechas.

La selección de la mano de obra necesaria para la campaña anual empieza una vez finaliza la anterior. Así en el mes agosto se valora la campaña recogida y se concretan las necesidades de mano de obra para la próxima. La oferta nacional se realiza a través del ASE y previa a la autorización del contingente.

Es necesario puntualizar que las personas demandantes de empleo en este sector lo encuentran a través del boca a boca o bien acordándolo de una campaña a otra y fuera de la gestión organizada a través del



SAE. Es por ello que los datos de la campaña 2021 aportan que solo un 5% de los empleos se contratan a través de esta modalidad.

El convenio colectivo para el campo de Huelva, publicado en el Boletín Oficial de Huelva núm. 215 de 08/11/2018 regula tanto el salario diario para las personas temporeras fijado en 44,99 euros al día para 2021, cuando no superen los 120 días con el mismo empresario, como el alojamiento.

Respecto al alojamiento se establece que el empresario solo estará obligado a proporcionar alojamiento en el caso de personas trabajadoras que vengan con una autorización de residencia temporal y trabajo de duración determinada para la agricultura.

A modo de referencia en el artículo 13 del Convenio colectivo para el campo de Huelva 2018-2019-2020, se prevé que *“Cuando las Empresas faciliten alojamiento a sus trabajadores/as, éstos serán gratuitos, no descontándose alquiler alguno al trabajador/a, principalmente en los casos en que se produce inmigración de trabajadores/as con motivo de recogida de cosecha, inexcusablemente, deberán reunir los requisitos adecuados de sanidad e higiene exigidos por la legislación vigente, para que las personas trabajadoras puedan habitar en ellos de una forma digna, y en todo caso, reunir como mínimo, las condiciones de habitabilidad establecidas por el Ministerio de Obras Públicas y Urbanismo. También instarán a la Junta de Andalucía, la construcción de viviendas y Locales Sociales, en los lugares donde se produce inmigración de mano de obra, con la finalidad de que puedan ser habitadas por las referidas personas trabajadoras.”*

Estos alojamientos, en los términos previstos en el convenio, se articularán bien en las instalaciones previstas en las fincas, bien en las viviendas disponibles de los municipios.

Por su parte, la **contratación en origen**, necesaria para garantizar la recogida de las cosechas en el momento adecuado, se hace a través de mediadores desplazados a los países. Las empresas deben estar adaptadas a la Orden ISM/1289/2020 de 28 de diciembre por la que se regula la gestión colectiva de contratación en origen para 2021.

En este año 2021 este tipo de contratación se continúa tramitando con Marruecos, incorporándose otros países centroamericanos como Ecuador y Honduras. Ya en 2007 fracasó otra experiencia con Senegal, la cual servirá como análisis para la implementación de la del país centroamericano.

Entre las condiciones de contratación se encuentra el viaje costado por la empresa, el alojamiento gratuito y la obligación de retorno, costado por la persona trabajadora y gestionado en coordinación con la empresa.

El artículo 2 de la Orden garantiza las obligaciones empresariales entre las que se encuentran *“La puesta a disposición del trabajador de un alojamiento adecuado durante la vigencia del contrato de trabajo que reúna las condiciones previstas en la normativa en vigor, así como en las recomendaciones sanitarias, debiendo quedar garantizada, en todo caso, la habitabilidad e higiene adecuada del alojamiento. En el caso del sector agrícola, las condiciones mínimas del alojamiento se recogen en el anexo IX. La puesta a disposición del trabajador de un alojamiento adecuado se extenderá más allá de la vigencia del contrato en caso de que concurran causas sobrevenidas de fuerza mayor. En estos casos, la obligación se extenderá hasta la finalización de las citadas causas.*

El cumplimiento de esta garantía por el empleador podrá ser objeto de certificación y/o verificación.”

Si tenemos en cuenta que de los **96.183 contratos en la provincia de Huelva en la campaña 2020-2021**, el 78,34% (75.352) se concentran en los municipios de Almonte (15.448), Moguer (14.759), Cartaya (14.432), Lepe (10.969), Palos de la Frontera (10.105), Lucena del Puerto (4.981) y Gibraleón (4.658), es necesario que la oferta de los distintos sistemas de alojamiento respondan a estas necesidades.

Entre las preferencias de alojamiento de este colectivo se encuentran las **viviendas de los municipios**, que suelen ser **escasas y muy demandadas**, acordándose su alquiler de un año a otro, por lo que en plena campaña es complicado encontrar una vivienda disponible.

La larga experiencia de Cartaya en la organización de las campañas agrícolas de los frutos rojos, aporta indicadores que serán analizados en 2022. La residencia Tariquejo para trabajadores temporeros en este



municipio ha propiciado, mediante un convenio entre Ayuntamiento y empresarios, un alojamiento para personas que se desplazan a las fincas durante la campaña de frutos rojos.

Sin una red de albergues que ofrezca la cobertura residencial durante la búsqueda de empleo, los asentamientos de chabolas existentes en los municipios de Lepe, Moguer, Lucena del Puerto y Palos de la Frontera se convierten en plena campaña en una opción para los temporeros migrantes.

La vinculación de los asentamientos con las campañas agrícolas no es compartida por el sector empresarial ya que según nos transmitía la Unión de Pequeños Agricultores de Huelva (UPA-Huelva) la mayoría de los agricultores respetan los derechos básicos de los trabajadores y trabajadoras a través del cumplimiento del convenio del campo de Huelva.

Según la misma fuente, **el problema de los asentamientos va más allá de la campaña agrícola** dado que estos son estables en el tiempo, existiendo incluso cuando se ha terminado. "Suponen una realidad muy profunda que es preciso analizar y conocer en su interior" para poder generar una información veraz al resto de la sociedad, pero también para poder generar soluciones.

Los distintos agentes sociales y económicos vienen insistiendo en una serie de reivindicaciones encaminadas a la desaparición de este tipo de asentamientos a medio-largo plazo, que serán analizadas junto con el resto de aportaciones.

1.11.2.2.3. Asentamientos chabolistas en la provincia de Huelva

De los 7 municipios freseros antes referidos que emplean el 78,34% de contratos en la campaña de frutos rojos, solo cuatro de ellos se enfrentan a la **cronificación de los asentamientos de chabolas utilizados como opción residencial para migrantes**: Lepe, Palos de la Frontera, Moguer y Lucena del Puerto. En Gibrleón, Cartaya o Almonte, no se han detectado asentamientos de chabolas estables.

Un porcentaje importante de estos residentes son hombres jóvenes, procedentes del África subsahariana. Tomando como referente los datos facilitados por la Junta de Andalucía para la convocatoria de subvenciones 2020 en el contexto de la COVID-19, **las personas que residen en los asentamientos de manera más estable podría estimarse en 2.170**; de las cuales 496 se encuentran en Lepe, en Palos de la Frontera 362, en Moguer 481 y en Lucena del Puerto 816. Unos datos referidos a 2020 en el contexto del estado de alarma, donde influyeron las limitaciones de movilidad.

"Las personas que residen en los asentamientos de manera más estable podría estimarse en 2.170"

Esta cifra varía de una temporada a otra. A modo de ejemplo, según los datos aportados por Lucena del Puerto, en su municipio los asentamientos pasaron de tener en 2021, 250 personas en la temporada baja a 3.000 aproximadamente en los meses de recolección.

Nos informan desde el Ayuntamiento que, con los datos disponibles en el mes de enero de 2022, el número de temporeros en los asentamientos oscila en la campaña 2021-2022, entre las 200 personas estables durante el año y los 1.500 en los meses de recolección, habiéndose observado un incremento en el número de mujeres respecto a otros años.

Por su permanencia en el tiempo y las dinámicas que se han establecido en estos entornos, la vinculación de los asentamientos con las campañas agrícolas no es compartida por los distintos agentes locales, tal y como lo trasladaba UPA- Huelva. Agricultores, organizaciones empresariales, administraciones públicas y colectivos del tercer sector coinciden en que las causas que determinan la existencia de los asentamientos en estos municipios trascienden al efecto llamada del sector productivo.

En el trabajo de investigación de la Universidad de Huelva con la colaboración de Cáritas, sobre las necesidades sociosanitarias de los/as migrantes de los asentamientos en Huelva, se describe las situaciones de alojamiento en los asentamientos a través de *"infraviviendas principalmente en lo que podríamos*



definir como "chabolas" construidas principalmente a base de cartón, plásticos o madera, aunque a veces se acompañan de materiales de obra. En algunos casos, como el asentamiento de "el albergue" se produce la ocupación de algún edificio abandonado, en condiciones de ruina o de obra no acabada, ocupación que suele ser el inicio a partir del que crece el asentamiento".

Suelen estar situados cerca de los campos de cultivo, en suelos de propiedad pública o privada en los alrededores de la ciudad y por lo tanto cerca de fuentes de abastecimiento de agua y otros recursos de primera necesidad. En otras ocasiones se ubican en monte público de especial protección y por lo tanto alejados de estos servicios.

Sin acceso a la energía eléctrica o abastecimientos de agua, en algunos asentamientos se han buscado formas de acceder a puntos eléctricos a través de torres de alta tensión o placas solares. Lo más normal es que el agua se lleve en garrafas y que las fuentes de energía se haga con bombonas de gas y fogatas.

Según las mismas fuentes, en ocasiones las personas utilizan estas infraviviendas durante el año y en otras se dejan cerradas, utilizándolas de campaña en campaña, bien por la misma persona o bien alquilándola por los propios migrantes a temporeros que se desplazan para las campañas. Algunas chabolas se utilizan como tiendas, peluquerías, lugares de culto religiosos, entre otros.

"Lo más normal es que el agua se lleve en garrafas y que las fuentes de energía se haga con bombonas de gas y fogatas"

Los residentes, en su mayoría hombres, se encuentran en una variada casuística. Unas personas tienen documentación en regla y trabajan, otras con expedientes de autorización de residencia y trabajo en trámite y también otras situaciones con dificultades para regularizar su situación, bien sea por tener órdenes de expulsión o por otras causas que lo impidan.

Un número importante lleva viviendo en el asentamiento más de tres años, sin constar en la mayor parte de los casos en los padrones municipales. A este respecto en el anterior informe anual 2020 de esta Defensoría se recogió los efectos de la Sentencia 345/2020 del Juzgado

de lo Contenciosos Administrativo nº 3 de Huelva en la que se determinaba el derecho al empadronamiento en este municipio a quienes residían en las chabolas siempre que se documente que efectivamente se residen en ella.

Distintas Instituciones y Organismos han recogido en sus informes los problemas a los que se enfrentan los migrantes ante la falta de alojamientos adecuados para satisfacer sus necesidades.

En este sentido en 2001 esta Defensoría presentó al Parlamento Andaluz el informe El alojamiento y la vivienda de los trabajadores migrantes en la provincia de Huelva donde se analizaba la situación en la que se encontraban estas personas así como los recursos residenciales disponibles en la provincia, proponiendo a las administraciones una serie de medidas que impidiera la conformación de asentamientos chabolistas, tal y como había venido sucediendo en la provincia de Almería.

En 2018 se publica el "Informe de la Relatora Especial sobre una vivienda adecuada como elemento integrante del derecho a un nivel de vida adecuado y del derecho de no discriminación en este contexto": Se recomendaba que se debía abordar todos los componentes del derecho a la vivienda de manera integrada, reconociendo los vínculos existentes entre la vivienda y otros derechos sociales.

En febrero de 2020, Naciones Unidas publica la **"Declaración del Relator de Naciones Unidas sobre la extrema pobreza y los derechos humanos, Philip Alston, sobre la conclusión de su visita oficial a España, 27 de enero - 7 de febrero de 2020"**: Según se recoge en el informe "... Están a kilómetros de distancia de agua potable y viven sin electricidad ni saneamiento adecuado. Muchos llevan años en España y pueden permitirse un alquiler, pero dijeron que nadie los acepta como inquilinos. Ganan apenas unos 30 euros al día y casi no tienen acceso a ningún tipo de apoyo gubernamental."

1.11.2.2.3.1. Actuaciones de la Defensoría relacionadas con la eliminación de los asentamientos



chabolistas

Ante esta situación, la Defensoría ha mantenido una línea de trabajo contraria a un mero papel de espectador de estos problemas. **Se es consciente de que las soluciones superan a cada una de los municipios afectados**, siendo necesario la implicación de las administraciones autonómicas y central en la provincia, junto al sector empresarial, entidades del tercer sector y la propia población afectada. **Urge por tanto una estrategia conjunta tal y como se ha manifestado ante el Parlamento de Andalucía.**

En este escenario, el papel de la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz, como garante de derechos de la ciudadanía y velando por los de la población migrante, en coordinación con el Defensor del Pueblo Español, continúa en su tarea de supervisar las actuaciones de las distintas administraciones implicadas. Acciones que se abordarán favoreciendo soluciones participadas entre todos y sostenibles en el tiempo mediante un **papel activo como articulador e impulsor de los derechos de estas minorías en la estrategia que se coordine e implemente desde cada territorio.**

Dado que no consta que se haya abordado en la provincia de Huelva una estrategia conjunta encaminada a trabajar en el corto, medio y largo plazo para acometer tanto las situaciones de urgencia que se provocan en los asentamientos como consecuencia de los incendios o por la covid-19, ni tampoco se está definiendo una hoja de ruta para la eliminación de los asentamientos, **se ha considerado necesario conocer de los distintos agentes implicados las causas que provocan la cronificación de los asentamientos, las posibles soluciones para su erradicación y las dificultades para su implementación.**

Con este planteamiento, en 2021 se han programado reuniones con los Ayuntamientos afectados, Diputación de Huelva, Tercer Sector y agricultores locales para analizar su opinión y conocer sus propuestas para el abordaje de esta realidad. El análisis de los datos obtenidos en las mismas y de sus propuestas se ha incorporado a los Asuntos Generales 21/106, 21/132, 21/151 y 21/182.

Pendiente de concretar la visita a Palos de la Frontera, en las **reuniones de trabajo entre la Defensoría y las corporaciones municipales de los Ayuntamientos** de Lepe, Moguer y Lucena del Puerto, se nos ha informado de las distintas actuaciones que se están llevando a cabo para abordar esta realidad y nos hemos desplazado para conocer los asentamientos y poder comprobar las condiciones en las que se encuentran sus ocupantes.

El Ayuntamiento de Lepe, tal y como se recogía en el informe anual 2020, aprobó por unanimidad de los grupos políticos un Plan Integral de Erradicación del Chabolismo que prevé la eliminación de los asentamientos de su municipio facilitando alternativas a través de alojamientos temporales con capacidad para las personas residentes en las chabolas.

Para ello, a través de un equipo de mediadores, se ha realizado un censo con las personas residentes durante todo el año en las chabolas, recogiendo sus circunstancias administrativas y haciendo un seguimiento diario sobre el terreno. Nos transmiten que el punto de inflexión es evitar la instalación de nuevas edificaciones e ir eliminando aquellas en las que sus moradores encuentren otra opción residencial.

La corporación de Moguer nos traslada que comenzó sus pasos en este largo e intenso proceso en el año 2012, y desde ese momento hasta la actualidad ha consignado en sus presupuestos municipales, tanto recursos humanos como materiales, con objeto de erradicar dicha situación, siendo los mismos complementados, en algunas ocasiones, con la llegada de financiación externa.

El objetivo de su Plan de Intervención es evitar la proliferación de asentamientos irregulares de personas inmigrantes en la localidad, así como erradicar los ya existentes. Para ello se informa, deriva y detecta los casos concretos a otras entidades y organizaciones para su posible intervención; se concientiza sobre las condiciones a los residentes sobre cómo les afecta las condiciones en las que viven, tanto a nivel social como a cuestiones de salubridad (contagio y propagación de enfermedades infectocontagiosas

“Se ha previsto la construcción del albergue, que permitirá el levantamiento de las chabolas”



como la tuberculosis) e higiene. Además se trabaja reduciendo los impactos ambientales derivados de los asentamientos irregulares, evitando así posibles incendios en los mismos.

Con la finalidad de conseguir estos objetivos se estructuró un equipo interdisciplinar (en el que se ha incorporado un trabajador de origen extranjero, conocedor de la cultura y lenguas subsaharianas, y cuya jornada laboral se desarrolla, en su totalidad, en los propios asentamientos).

Algunas de las actuaciones que merecen especial interés para los objetivos marcados son: mediación con el empresariado agrícola local y trabajadores/as inmigrantes residentes en los asentamientos, tanto para la búsqueda de empleo como para resolución de conflictos; la sensibilización y mediación con propietario/as de viviendas en alquiler y posibles inquilino/as residentes en asentamientos o las reuniones con propietario/as en cuyos terrenos existen asentamientos irregulares.

Otras actuaciones se concretan en la coordinación con diferentes asociaciones sin ánimo de lucro como ACCEM, Cruz Roja, Cáritas, CEPAIM o DIAPPO, principalmente, con objeto de poner en práctica nuevas intervenciones con las personas que viven en los asentamientos. A los efectos de evitar la presencia de menores en los asentamientos la coordinación con los equipos de atención al emigrante de la Guardia Civil (EDATI) y la Dirección General de Política del Interior Unidad de Policía es fundamental.

Por su parte los responsables políticos de **Lucena del Puerto** se manifiestan preocupados por la incidencia que tienen los asentamientos en la gestión municipal. En este sentido, nos trasladan que al encontrarse ubicados en **suelo público de especial protección**, los expedientes sancionadores de la Junta de Andalucía como consecuencia de los residuos que provienen de la actividad diaria de los migrantes provocan un menoscabo económico a su Corporación.

El escaso presupuesto de este ayuntamiento le impide disponer de equipos técnicos para el trabajo de campo, por lo que necesitaría el apoyo de otras instituciones. En la actualidad, son los trabajadores del municipio los que acometen las tareas relacionadas con la vida diaria de los asentamientos, insuficientes para asumir una programación anualizada.

En relación a la eliminación de los asentamientos se ha previsto la construcción del albergue, que permitirá el levantamiento de las chabolas. Demanda para esta finalidad apoyo de la Diputación Provincial para acometer los expedientes administrativos necesarios así como para los equipos multidisciplinares.

San Bartolomé de la Torre, y la **Diputación Provincial de Huelva** remitieron a esta Defensoría la moción elevada a sus órganos de gobierno que fueron registradas como Asuntos Generales 21/132 y 21/143 respectivamente. En ellas se instaba al Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía para *"dotar una partida extraordinaria destinada a las organizaciones sociales que vienen trabajado con el colectivo de migrantes en los asentamientos de chabolas en los Municipios de Huelva, que permitan actuaciones encaminadas a la erradicación de esta situación, ofreciendo alternativas habitacionales, sociales y económicas"*, así como la dotación de *"una partida extraordinaria de su presupuesto para la financiación junto a los fondos extraordinarios que llegarán a Andalucía desde la UE a través del Estado, Fondos Next Generation, para la construcción de cuatro grandes albergues en los cuatro Municipios de la Provincia con esta problemática, Moguer, Lucena del Puerto, Lepe y Palos de la Frontera, que palién la situación existente."*

Tal y como hemos podido constatar en la información de los ayuntamientos, **cada uno de los municipios visitados han adquirido a conciencia de que la única vía de tratamiento de esta realidad es afrontar su eliminación**. Cuestión para la que se requiere una estrategia de trabajo dotada de un presupuesto para implementarla.

En este sentido, la **Orden de 20 de abril de 2021** de la Dirección General competente en materia de coordinación de Políticas Migratorias, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de subvenciones en régimen de concurrencia competitiva, para proyectos e infraestructuras, destinadas al arraigo, la inserción y promoción social de personas inmigrantes y sus familias, la gestión de la diversidad cultural y el fomento de la cohesión social, **ha permitido una línea de financiación para acometer soluciones para la eliminación de los asentamientos**.

Dirigidas a entidades privadas sin ánimo de lucro y ayuntamientos andaluces, la **resolución** de esta línea de subvención concede a los municipios de Lepe y Lucena del Puerto las subvenciones solicitadas para



equipamientos e infraestructuras destinadas a la eliminación de los asentamientos dotadas de 300.000 € para el primero de ellos de 299.464,11€ para Lucena del Puerto.

A Palos de la Frontera se le ha concedido 3.327,13 € para una Oficina de Atención al Inmigrante en materia de políticas migratorias.

En la reunión mantenida con representantes de **la Diputación de Huelva** se nos trasladó la necesidad de diseñar e implementar una estrategia provincial para abordar el problema de los asentamientos y las demandas residenciales de las personas temporeras y la disponibilidad del equipo de Gobierno para participar y aportar en la medida de sus competencias. Consideran que estas iniciativas corresponden a órganos de gobierno de la Junta de Andalucía cuya competencia le es atribuida.

En las **reuniones con los empresarios** de los municipios de Lepe y Lucena del Puerto nos trasladaban la incidencia negativa que tiene la vinculación de la cronificación de los asentamientos con su actividad productiva.

Coincidían en que si bien es cierto que existen malas prácticas relacionadas con el incumplimiento de las obligaciones para facilitar alojamiento a las personas contratadas fuera de la provincia, por regla general las empresas tienen disponibles alojamientos para esta finalidad. Una realidad que pudimos constatar a través de las visitas a algunos de los alojamientos en fincas.

También nos trasladaban que los temporeros que no son contratados en origen, no siempre optan por el alojamiento en las fincas, teniendo preferencia por viviendas compartidas en los municipios e incluso por chabolas en los asentamientos. Una opción esta última que les permite un ahorro considerable de recursos para poder enviar a sus familias.

Respecto a la oferta de viviendas en los pueblos freseros reconocen que es insuficiente para la demanda existente. También que no siempre los propietarios de viviendas alquilan a migrantes por el riesgo que supone el impago de la vivienda o el cuidado de la misma.

Consideran que una red de alojamiento en el entorno facilitaría recursos habitacionales dignos a las necesidades detectadas.

La reunión con **entidades del tercer sector** se programó a través de un taller participativo para identificar factores y aspectos relevantes acerca de la problemática de los asentamientos, así como crear consenso sobre los mismos. Participaron en esta reunión, además de los colectivos vinculados a las reuniones del Foro Provincial de la Inmigración, otros que trabajan día a día con los migrantes que residen en los asentamientos de Lepe y Moguer.

Como causas que favorecen la existencia de los asentamientos se identificaron la ausencia de intervención de las Administraciones Públicas que ha permitido la cronificación del problema, provocando a su vez un efecto llamada así como la falta de planificación institucional para dar cobertura a la campaña agrícola. Otras causas identificadas fueron la ausencia de recursos públicos para canalizar las demandas de alojamiento o la "normalización" del asentamientos que provoca la aceptación de esta realidad en el ideario colectivo.

En relación a las consecuencias que se derivan de la existencia de los asentamientos, se aportó que la vulneración de los derechos humanos, la cronificación de la exclusión social, o la existencia de prácticas poco "éticas, fraude y riesgo" incluso entre los propios migrantes residentes, son algunas de las más relevantes.

Se alertaba del peligro del aumento de comportamientos racistas, de la mala imagen del sector empresarial, que afecta tanto al que incumple las obligaciones como al resto, y con respecto a los migrantes se alertaba de la invisibilidad en su propio entorno.

Entienden estos colectivos que entre las medidas necesarias para abordar esta situación se encuentra una implicación de las administraciones en la solución del problema, programando actuaciones a medio y largo plazo y **poniendo el acento en las personas y en los procesos de sociabilización y adaptación para generar confianza en el contexto social del pueblo, frente al contexto del asentamiento.**

Los colectivos manifiestan su cansancio ante la participación en mesas de trabajo vacías de resultado. Necesidad de un liderazgo de gestión y una estructura y objetivos claros que entienden que no se está



produciendo. En este sentido trasladan que cada uno de ellos aborda su programación en función de lo que considera prioritario y no en el contexto de unas necesidades detectadas y programadas en los foros en los que participan.

2021 ha concluido sin dar una respuesta a las carencias para abordar la eliminación de los asentamientos, entre las que se encuentran, la falta de alojamientos en los municipios freseros, bien sean viviendas, albergues u otros modelos necesarios, y la **ausencia de políticas públicas coordinadas para solucionar el problema, tanto a nivel estatal, autonómico y local.**

1.11.2.2.3.2. Atención de las necesidades básicas en los asentamientos de la provincia de Huelva

En el pasado informe anual se analizaba la situación de los temporeros migrantes en los asentamientos, prestando especial atención a la provincia de Huelva. Una cuestión con una especial relevancia para esta Defensoría dada la incidencia del estado de alarma en la población migrante, más vulnerable, y la repercusión de las medidas sanitarias acordadas que, como ya dijimos, visibilizaron la importancia de una mano de obra indispensable.

A través de la queja 20/2299, instada por Cáritas ante la falta de respuesta de algunas administraciones para conocer la situación en la que se encontraban las personas migrantes en los asentamientos de Huelva y Almería, se pudo conocer las actuaciones que se habían implementado en relación a esta realidad.

En relación con los Ayuntamientos requeridos destacamos algunas actuaciones referidas a los municipios freseros donde se había dirigido Cáritas (Lepe, Moguer y Lucena del Puerto).

Ante **la falta de respuesta a los escritos registrados** por Cáritas en marzo de 2020, los ayuntamientos lo justificaban bien por que la entidad había participado en los grupos de colaboración entre las administraciones y tercer sector, bien por la falta de recursos humanos en unos meses tan difíciles como fueron los del estado de alarma.

En todo caso se requirió a los Ayuntamientos para que, sin perjuicio de que desde esta Defensoría se le dé traslado a Cáritas de los informes recibidos, le diesen respuesta expresa a las solicitudes de información. Todo ello a los efectos de garantizar el derecho a obtener información de la administración pública, que ampara no solo al ciudadano en su categoría de persona física sino también a entidades y asociaciones como personas jurídicas, que son igualmente titulares del mismo.

Referido a las actuaciones dirigidas a atender las necesidades básicas de la población residente en los asentamientos, se traslada en los informes actuaciones relacionadas con el abastecimiento de agua, kit de comida, información de medidas sanitarias entre otras.

Respecto a los espacios de coordinación en el ámbito municipal para abordar la situación derivada de la Covid-19, se hace mención de las actuaciones de colaboración con entidades del tercer sector y resto de agentes en relación a las necesidades detectadas y actuaciones ejecutadas en el marco las medidas urgentes aprobadas por la Junta de Andalucía en el Decreto-Ley 9/2020, de 15 de abril, por la incidencia del coronavirus en asentamientos chabolistas.

Si bien se trasladaban por Ayuntamientos como Lepe o Moguer planes y proyectos referidos a la eliminación de los asentamientos, no se identificó la existencia de **espacios de coordinación estables** en los que se determinen y compartan el diseño e implementación de protocolos y pautas de actuación. Tanto el abordaje de la eliminación de los asentamientos como las situaciones de emergencia -actual crisis sanitaria, incendios, etc- requieren espacios de reflexión y consenso de las políticas públicas necesarias para su abordaje.

Pendiente del informe de la Delegación de Gobierno de Huelva, desde la Subdelegación **de Gobierno** se traslada que "El Gobierno de España ha coordinado acciones mediante la Dirección General de Integración y Atención Humanitaria (actualmente, Inclusión y Atención Humanitaria), dedicando una importante inversión en relación a medidas sociales específicas que promueve la Secretaría de Estado de Migraciones".

Además de haberse puesto "a disposición de las Entidades u organizaciones no gubernamentales que tengan como fines institucionales la realización de actividades dirigidas a colectivos migrantes, de



protección internacional, apátridas y de protección temporal, una línea de subvenciones para atender diversos aspectos, entre los que debe entenderse contemplada la intervención en asentamientos, desde distintas perspectivas integrales”.

En relación a las actuaciones concretas en la provincia de Huelva nos ponen en conocimiento las acciones coordinadas entre fuerzas y cuerpos de seguridad para el reparto diario de alimentos, bienes de primera necesidad y para la infancia, control permanente de posibles aglomeraciones de personas y mantenimiento de la normalidad.

En este sentido expone que estas tareas han sido desarrolladas en estrecha colaboración con las ONGs: Asociación la Carpa de Sevilla, MZC, Asnuci, Cebaím, Cruz Roja, Cáritas Diocesana, entre otras.

Se apuntaba en el informe el “Trabajo coordinado con todas las alcaldías de la provincia, asegurando que se dispusiera de puntos suficientes de agua potable y corriente en todos estos lugares en los que existen asentamientos, verificando su correcto uso.”

Y por último, en relación a la Subdelegación de Gobierno de Huelva, el informe recoge las líneas de financiación recogidas en la Resolución de 6 de mayo de 2019 de la Dirección General de Integración y Atención Humanitaria por la que se convocan “subvenciones para el desarrollo de actuaciones de interés general en materia de extranjería destinadas a favorecer la convivencia y la cohesión social, cofinanciadas por fondos de la Unión Europea”:

Ante tales informes se ha recibido escritos de Cáritas en la que manifiestan algunas puntualizaciones sobre la atención prestada durante el estado de alarma para garantizar las necesidades básicas, así como otras relacionadas con la eliminación de los asentamientos y que serán tratadas en otros expedientes de esta Defensoría.

Referido a las necesidades básicas de los migrantes en 2021 se recibió la queja 21/4943 remitida por la Asociación La Carpa en la que ponía de manifiesto el corte del punto de suministro de agua que abastecía a la población migrante. Una queja que pese a ser remitida al Defensor del Pueblo de España, dado que se refería a actuaciones requeridas de la Subdelegación de gobierno procedimos a solicitar información al ayuntamiento de Lucena del Puerto.

Atendiendo tanto a nuestra petición de colaboración como a la del Defensor de Pueblo Estatal nos remitían escrito en el que nos trasladaba que “el presupuesto del Ayuntamiento de Lucena del Puerto no puede soportar una población sobrevenida que supera las 3.000 personas en campaña, para las que las entidades y asociaciones piden agua, luz, recogida de residuos, urbanización, medicinas, guardería, colegio, sanidad, soluciones habitacionales y otros servicios.

Nos transmitía que había remitido varios escritos a la Subdelegación del Gobierno, Delegación del Gobierno de la Junta de Andalucía en Huelva y Diputación Provincial solicitando la colaboración para la atención de esta realidad en su municipio tanto en el medio y largo plazo como en el corto plazo. Detectaba la necesidad de, al mismo tiempo que se programan actuaciones para la eliminación de los asentamientos, adaptar un equipamiento cercano a los asentamientos para facilitar puntos de agua, duchas e higiene personal debidamente atendidos por personal del ayuntamiento. Para lo cual necesitaba apoyo financiero.

1.14. Servicios de Interés General y Consumo

1.14.1. Introducción

...

Analizando lo ocurrido en 2021 en relación con las materias objeto de estudio en este apartado, tenemos que detenernos en reseñar la especial incidencia que ha tenido en el ámbito de los servicios energéticos **el fortísimo incremento habido en el precio de la luz** en el segundo semestre del año, que ha afectado especialmente a las economías mas modestas y particularmente a quienes mantenían sus contratos dentro del sistema de precios regulados denominado PVPC.

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.



...

1.16. Urbanismo y Ordenación del Territorio

1.16.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.16.2.2. Urbanismo

1.16.2.2.2. Disciplina Urbanística

...

Debemos relatar la **queja 19/4486** incoada de oficio en la que esta Institución mostraba su preocupación ante las graves **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.

A la fecha de cierre de este Informe Anual hemos recibido contestación de las Diputaciones Provinciales a las que nos habíamos dirigido en las que 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).

Por otra parte, el ámbito de competencias en materia de disciplina urbanística de la Comunidad Autónoma de Andalucía es subsidiario y limitado al ámbito material que dispone el artículo 56.3 de la Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, de reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía, siempre que afecte a intereses supralocales, y se ha de ejercitar de conformidad con los criterios de programación de la actuación inspectora y que para el cuatrienio 2017-2020, aparecen publicados en la Orden de 20 de abril de 2017.

El respeto al ámbito competencial municipal dificulta que la administración autonómica pueda celebrar pactos o convenios con las Corporaciones Locales para el debido ejercicio de competencias en materia de disciplina urbanística.

No obstante, el Anteproyecto de Ley de Impulso para la Sostenibilidad del Territorio de Andalucía aborda sin ambages la responsabilidad de la Comunidad Autónoma sobre la protección del territorio andaluz, previendo la intervención directa de la Comunidad Autónoma en aquellas actuaciones ejecutadas en suelo no urbanizable que afecten a la ordenación del territorio, al mismo tiempo que prevé el refuerzo de la Inspección Autonómica mediante la creación de un Cuerpo de Subinspectores que permita la constante presencia en el territorio y una reacción rápida y eficaz frente a la ilegalidad urbanística.

Se añadía que la administración autonómica mantiene una línea constante de colaboración y asesoramiento en materia de disciplina urbanística con los municipios, en especial los de menor población, traducida en la celebración de reuniones, emisión de informes y respuestas y aclaraciones en relación con la disciplina territorial y urbanística y la normativa de aplicación.

Finalmente se nos trasladaba que en la línea de las Recomendaciones de esta Institución, y aprovechando el impulso de nuestra Resolución, se remitirá 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 se siga avanzando en la protección y defensa del suelo no urbanizable de nuestra comunidad autónoma.

...



REVISTA DEL INFORME ANUAL

01. A debate

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.



02. Nuestras propuestas

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](#)

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 Andaluz, 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 Andaluz 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.

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

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.

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 Andaluz 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.



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.

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.

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



- 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 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.