



## 3. Cultura y Deportes

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

<b>Parte general</b>	<b>3</b>
<b>1.2 Cultura y Deportes</b>	<b>3</b>
1.2.1. Introducción	3
1.2.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	3
1.2.2.1. Amenazas al patrimonio monumental	3
1.2.2.2. La protección de nuestro pasado arqueológico	4
1.2.2.3. Mejoras en el régimen jurídico de tutela del patrimonio	6
1.2.2.4. Actuaciones relativas a museos, monumentos y bibliotecas	7
1.2.2.5. Deporte	8
1.2.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones	8
1.2.3.1. Actuaciones de oficio	8
1.2.3.2. Colaboración de las Administraciones:	9
1.2.3.3. Resoluciones no aceptadas:	9
<b>Este tema en otras materias</b>	<b>10</b>
<b>Balance</b>	<b>10</b>
<b>2. Evolución de los Retos para salir de la crisis sanitaria en igualdad. Dos años conviviendo con la COVID-19</b>	<b>10</b>
2.13. Mejorar y humanizar los servicios de Información y atención ciudadana	10
<b>1.1. Atención e Información a la Ciudadanía</b>	<b>11</b>
1.1.2. Análisis de las consultas presentadas	11
1.1.2.1. "Quiero que me atiendan.": La atención a la ciudadanía por parte de las Administraciones públicas	11
<b>1.4. Educación</b>	<b>14</b>
1.4.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	14
1.4.2.1. Enseñanzas no universitarias	14
1.4.2.1.4. Servicios educativos complementarios	14
<b>1.8. Justicia, Prisiones y Política Interior</b>	<b>15</b>
1.8.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	15
1.8.2.1. Justicia	15
1.8.2.1.3. Memoria Democrática	15
<b>1.9. Mediación</b>	<b>16</b>
1.9.2. Análisis de la actividad del dPA en materia de mediación	16
1.9.2.2. Incidencias por materias	16



<b>1.15. Sostenibilidad, Medioambiente y Obras Públicas</b>	<b>16</b>
<b>1.15.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite</b>	<b>16</b>
1.15.2.5. Limpieza viaria, residuos y vertederos	16
<b>1.17. Vivienda</b>	<b>16</b>
<b>1.17.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite</b>	<b>16</b>
1.17.2.5. Otras cuestiones en materia de vivienda	16
<b>REVISTA DEL INFORME ANUAL</b>	<b>18</b>
01 A debate	18
Medidas cautelares frente a la pandemia	18
02 Nuestras propuestas	19
Posibilidades de intervención mediadora de los defensores del pueblo en el ámbito contencioso administrativo	19
04 Atender las quejas	21
Medidas de protección para los valores arqueológicos de Huelva	21
Terremotos en el patrimonio	21
Actividades que se realizan en los recintos monumentales	22
06 Atención Ciudadana	22
Escuchar y atender a los Servicios Sociales municipales y comunitarios	22



## Parte general

### 1.2 Cultura y Deportes

#### 1.2.1. Introducción

Este capítulo relata las actividades del Defensor del Pueblo Andaluz a fin de comprobar el cumplimiento por las administraciones andaluzas de la obligación de garantizar la conservación y promover el enriquecimiento del patrimonio histórico, cultural y artístico de Andalucía, que le encomienda la Constitución en su artículo 46, a la vez que velar por el respeto a lo dispuesto en el artículo 37.1.18º del Estatuto de Autonomía para Andalucía, que consagra, como principio rector de las políticas públicas «la conservación y puesta en valor del patrimonio cultural, histórico y artístico de Andalucía, especialmente del flamenco». Asimismo, el Estatuto de Autonomía para Andalucía atribuye en su artículo 72 a la Comunidad Autónoma, como competencia exclusiva, el deporte.

Lógicamente, una de las misiones esenciales del área de Cultura y Deporte de esta Institución, en relación con este ámbito, es supervisar la actuación de las Administraciones andaluzas que asumen competencias en tales materias a fin de comprobar que dichas administraciones dan cumplimiento al mandato constitucional y estatutario de promover y tutelar el acceso de todas las personas a la cultura y al deporte.

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

##### 1.2.2.1. Amenazas al patrimonio monumental

Hemos desplegado un especial esfuerzo en atender las iniciativas ciudadanas sobre estas situaciones y, desde luego, promover respuestas de las autoridades ante situaciones de amenazas en nuestro patrimonio cultural. Hemos recibido muchas quejas que se caracterizan porque suelen gestarse desde el interés ciudadano y sus asociaciones, procurando las respuestas de las administraciones para desplegar las acciones de control, defensa y protección de este patrimonio, con el que se sienten especialmente vinculados.

Estas situaciones también han motivado alguna queja de oficio, por propia iniciativa de la Defensoría. En este ejercicio han sido dos expedientes iniciados de oficio; comentamos precisamente una de estas actuaciones ([Queja 21/2162](#)), en la que quisimos atender las respuestas que las administraciones culturales estaban ofreciendo respecto a los efectos que este denominado *enjambre sísmico* había provocado en singulares elementos monumentales de la zona afectada.

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

Por otro lado, a lo largo de este ejercicio de 2021 hemos continuado ocupando nuestra labor preocupados por el estado de varios inmuebles situados en el **conjunto histórico de la ciudad de Baza**. Estas quejas son promovidas por una activa entidad cultural de la ciudad bacetana, entre las que citamos: la [queja 21/0726](#) para promover la declaración de BIC para los Baños de la Morería; [queja 21/1146](#) sobre actualización de los expedientes de nuevos BIC en Baza; [queja 21/1177](#) respecto al control de las medidas sobre el Palacio de los Marqueses de Cadimo; [queja 21/2952](#) sobre un consorcio de todas las Instituciones para la protección patrimonial de Baza; [queja 21/2953](#) para la declaración de BIC y protección para los Baños de la Morería, de Baza; [queja 21/2959](#) para incoar expediente BIC para la iglesia de Los Dolores y el Palacio episcopal; [queja 21/4217](#) sobre ayudas para varios inmuebles sin identificar; [queja 21/6676](#) acerca de controles en obras sobre las fachadas de casas reformadas; [queja 21/7485](#) sobre un compendio



de reclamaciones sobre la protección cultural en Baza: Plan Especial de Rehabilitación; queja 21/7580 acerca de la tramitación de 14 expedientes BIC para inmuebles; queja 21/7703 sobre intervenciones en inmuebles BIC de Baza: La Alcazaba, Palacio de los Enríquez, San Jerónimo y Baños de la Morería; queja 21/7919 sobre dotaciones destinadas a este patrimonio en la Ley de Presupuestos de 2022; y, finalmente, la queja 21/7981 para pedir informes de los expedientes BIC tramitados sobre varios elementos en Baza.

En cuanto a otras acciones concretas de intervención en los **inmuebles o elementos declarados BIC**, apuntamos las intervenciones con motivo de la queja 21/0695 en Marchal (Granada); la queja 21/1848, sobre los entornos de jardines históricos en Málaga; la queja 21/2699 relativa a la protección de la Hacienda Ibarburu en Dos Hermanas (Sevilla); **queja 21/5657** sobre la protección de Convento de San Francisco del Monte en Adamuz; o la queja 21/7979 relativa a la protección del castillo de La Calahorra. Desde luego, es intención de esta Institución proseguir impulsando las actuaciones necesarias de todas las instancias competentes para salvaguardar la integridad de dichos elementos declarados BIC o aquellos que, en su caso, resulten merecedores de la protección y tutela que la normativa establece para los inmuebles inscritos en el Catálogo General de Patrimonio Histórico de Andalucía (GPHA).

Ya en el informe al Parlamento de 2018 citamos la **queja 18/4157** y la **queja 18/4725** presentadas por entidades culturales de Huelva, preocupadas por la ordenación urbanística que mediante el planeamiento pudiera afectar a los cabezos como tipología del territorio de esta ciudad y sus valores patrimoniales. La información recibida hacía referencia a un estadio de tramitación con informes solicitados a las autoridades culturales y medioambientales, por lo que la cuestión analizada pendía aún de trámites preceptivos que no se habían sustanciado. Por ello, en el momento de recibir la información, debimos concluir en su día las actuaciones quedando a la espera de la continuación de este proceso de ordenación urbanística.

Esta tramitación de planes urbanísticos con un impacto insoslayable ante estos cabezos también ha continuado ocupando en 2021 una importante actividad con motivo de nuevas quejas que reiteraban, y confirmaban, la preocupación por el avance de estos planeamientos. Así en la queja 19/2949, **queja 19/2869** y en la **queja 20/6011** se abordaban la **situación de los Cabezos La Joya y Mondaca**, que motivaron la posición del Defensor del Pueblo Andaluz expresada en una resolución.

En su texto concluimos que la descripción de las intervenciones sobre el Cabezo recogidas en el proyecto no aseguran el ámbito de protección cultural, y medioambiental, que ostenta dicho elemento singular del territorio de la capital onubense. Reseñamos la complejidad que implica ese ejercicio planificador para la ciudad y su significado, en el que convergen disciplinas muy diversas que exigen de las autoridades públicas la gestión de un conocimiento técnico y especializado que, por su propia naturaleza, es susceptible de aportar criterios diferentes, o incluso divergentes. Con todo, en ese difícil ejercicio de evaluación y diseño del urbanismo, se debe acudir a pautas de obligada prudencia ante medidas irreversibles y actitudes de confianza en las aportaciones de las fuentes de conocimiento solventes y especializadas. Todo ello nos aproxima a una posición que, siguiendo las opiniones ya expresadas en el curso de estos trámites de planeamiento, aconseja una reflexión sobre las consecuencias del diseño proyectado en la Modificación del Plan Especial de la U.E.1 Cabezo de la Joya del PGOU de la ciudad de Huelva, procurando acciones más coherentes y respetuosas con la protección efectiva y puesta en valor de esta categoría como cabezos, que han caracterizado el paisaje de la milenaria ciudad de Huelva.

Las respuestas ante la resolución dictada en la queja 20/6011 se han puesto a disposición de esta Institución días antes de concluir el ejercicio, por lo que serán detenidamente valoradas en fechas siguientes a la redacción de la Memoria Anual. En todo caso, podemos anticipar la necesidad ratificada de ofrecer un marco de protección específico y efectivo para estos cabezos superando posiciones encerradas en los respectivos ámbitos competenciales de cada organismo implicado que no llegan a definir una respuesta integral para la protección de estos singulares elementos de la historia milenaria de Huelva.

### 1.2.2.2. La protección de nuestro pasado arqueológico

A la hora de acometer actuaciones de oficio, la protección de la riqueza arqueológica ha tenido la absoluta prioridad por su especial valor histórico, artístico, y científico, pero además acrecentada por las frecuentes amenazas que pesan sobre estos yacimientos y restos. Este ejercicio hemos continuado con otros ejemplos de problemas que sufre nuestro patrimonio arqueológico, que ha motivado con especial preocupación la



respuesta del Defensor del Pueblo Andaluz a través de alguna iniciativa de oficio o atendiendo las quejas de parte que se han recibido.

Entre aquellas, citamos la [Queja 21/2163](#), incoada de oficio, para conocer las **medidas de protección de unos restos arqueológicos situados en la ladera de La Alcazaba de Almería**. Tras los informes requeridos, pudimos conocer las actuaciones preventivas y de protección que se están adoptando sobre el solar afectado, tanto en el marco de las actividades arqueológicas desplegadas, como sobre las actuaciones de conservación y protección del espacio. En concreto, destacamos la valoración ofrecida por las autoridades culturales al indicar sobre el caso que despertó la atención de esta Institución que *"los factores de deterioro tienen más que ver con agentes de tipo atmosférico, ambientales o bióticos, los cuales pueden ser coadyuvantes entre ellos, la lluvia por ejemplo puede propiciar el crecimiento de plantas vasculares que causan daños debidos al crecimiento y engrosamiento de sus raíces, la lluvia también puede erosionar las estructuras arqueológicas emergentes al producirse escorrentías, y el viento es un agente igualmente erosivo. Lo conveniente de cara a su conservación es que los restos arqueológicos expuestos a estos agentes sean consolidados y reciban los tratamientos de restauración adecuados"*. Con la actuación prevista en la contratación municipal, parece que las medidas más necesarias están en proceso para ser adoptadas, entendiéndose pues el asunto en vías de solución.

Más peculiar es el caso que relatamos en la [queja 20/5036](#), concluida en el ejercicio de 2021, iniciada a partir de un expolio perpetrado en el **yacimiento arqueológico del Cabezo Roma en Huelva**. El Defensor dictó una resolución solicitando unas pautas inmediatas y efectivas de protección para este yacimiento, que fue respondida desde las autoridades culturales. Finalmente, debimos entender la aceptación formalmente expresada por la Delegación Territorial de Cultura sobre la Resolución, a la vista de sus competencias, en el sentido de promover el seguimiento de las acciones de responsabilidad necesarias a la vista del expolio cometido; programar las medidas de vigilancia y protección del yacimiento violentado; y ampliar el ámbito territorial de protección del BIC de la Zona Arqueológica de Huelva, incluyendo al Cabezo Roma.

No obstante, y sin perjuicio de la anunciada intervención sobre el yacimiento citado, nos ratificamos en el criterio manifestado desde el Defensor del Pueblo Andaluz de que se desplieguen las labores de impulso para la ejecución de las medidas acordadas por las autoridades culturales, en colaboración con la administración municipal y autonómica, en orden a la efectiva realización de dichas acciones de protección del yacimiento; muy en particular, en relación a la aceptación de la Sugerencia para impulsar la modificación del ámbito de protección del Bien de Interés Cultural de la Zona Arqueológica de Huelva, incluyéndose las nuevas áreas del municipio de Huelva que cuentan con evidencias arqueológicas, entre ellas, el Cabezo Roma.

En la [queja 21/2292](#), tratamos otro caso de desatención del **yacimiento ibero-romano de Singilia Barba, en Antequera**. Tras ratificar el estado de abandono y falta de control se procedió a dictar una resolución ante la Delegación Territorial de Cultura en Málaga que ha sido formalmente aceptada. Así nos pronunciamos señalando que las medidas de protección y tutela que necesita el yacimiento implican a una pluralidad de instancias y administraciones; ya sea el ayuntamiento de Antequera, los servicios del Seprona de la Guardia Civil, o la propia intervención de la delegación para disponer servicios de limpieza y seguridad. Por tanto, sin perjuicio de la anunciada voluntad de abordar la confección de un conjunto de actuaciones específicas de protección del conjunto arqueológico, nos ratificamos en el criterio de que se desplieguen las labores concretas de impulso para la ejecución de las medidas acordadas por las autoridades, de ámbito estatal, municipal y autonómico, en orden a la efectiva protección del entorno del BIC. En tal sentido, permanecemos atentos a cualquier novedad que se produzca en orden a estos compromisos, en particular relacionadas con las previsiones presupuestarias para ejercicios futuros.

Como una valoración general en este tipo de quejas, ciertamente, las dificultades para desplegar medidas de protección de este patrimonio cultural resultan especialmente acentuadas cuando hablamos de patrimonio arqueológico. En muchas ocasiones estos restos permanecen a merced de todo tipo de desaprensivos que perpetrar auténticos atentados al pasado con los despojos y asaltos a estos yacimientos que apenas pueden quedar identificados y advertidos sobre su protección formal. A pesar de ello, y de algunas medidas de protección o vallado, son motivo de continuos y frecuentes expolios.



Si esto se produce con espacios formalmente declarados (como hemos analizado en la queja del Cabezo de Huelva), podemos imaginar los desastres que se perpetran en otros lugares no señalizados o, incluso, no registrados. Insistimos —a fuerza de resultar poco innovadores— de que hay que avanzar en los mecanismos reactivos de persecución de estas actividades ilícitas de expolio, mientras persistimos en las labores de concienciación y educación hacia toda la sociedad en pro de la merecida protección que espera nuestro patrimonio arqueológico.

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

Buena parte de la actuación del Defensor del Pueblo Andaluz en esta materia se concentra en el estudio de ese cuerpo normativo, en sus distintos rangos, a fin de procurar el mejor ordenamiento jurídico posible para dotar de un cuerpo reglado efectivo y garantista para la protección de nuestros valores patrimoniales y culturales. Uno de los aspectos que han sido tratados con mayor insistencia desde esta Institución tiene que ver con la puesta en valor de este patrimonio y que afecta al aprovechamiento, en el sentido más general del término, de nuestros elementos patrimoniales. Nuestro ordenamiento jurídico, desde su fundamento constitucional y estatutario, hasta la procelosa normativa de desarrollo, ha tejido un sistema de reconocimiento, tutela, protección y puesta en valor del ingente conjunto patrimonial histórico y cultural de Andalucía que aconseja una permanente adecuación y mejora.

Uno de los aspectos más trabajados en el último año hace referencia a la aplicación de instrumentos formales de estudio y gestión de nuestro patrimonio histórico. En concreto nos referimos a la generalización de la aprobación de los **planes directores para las catedrales de Andalucía** que estaban comprometidos desde los convenios originarios firmados en 1987. Tras una aplicación muy desigual e irregular, decidimos incoar de oficio la queja 20/7757.

La Consejería de Cultura y Patrimonio Histórico ha remito un completo informe en el que viene a reconocer el importante retraso en la elaboración de estos planes de gestión para las catedrales andaluzas y su voluntad de retomar estos trabajos, compartiendo la utilidad y precedentes de tales Planes Directores en los términos que esta Institución viene recomendando en los últimos ejercicios. De hecho, la oportunidad de la Institución de abordar este análisis, a través de la queja de oficio, ha logrado un esfuerzo recopilatorio a cargo de las autoridades culturales que se han manifestado en un tono colaborador y reactivo ante una situación —si no de parálisis— cuanto menos de carencia de impulso y de prioridad ante unos compromisos primero postergados y, finalmente, caducos. Consecuentemente, la posición que puede elaborar esta Institución ha de seguir promoviendo la necesidad de dotar al ingente patrimonio catedralicio andaluz de sus respectivos Planes Directores, a través del inaplazable impulso de las autoridades culturales junto a los responsables de las diócesis y de todos los sectores implicados y comprometidos con la vigencia de estos escenarios para su protección, conservación, restauración, documentación, investigación, difusión, accesibilidad, transparencia y desarrollo sostenible en el tiempo.

También, relacionado con los instrumentos de regulación, pretendemos insistir en los procedimientos o expedientes de **declaración de Bien de Interés Cultural (BIC)** que obran bajo la responsabilidad de las autoridades de la Consejería de Cultura y Patrimonio Histórico. En su día dictamos resolución a la Consejería para valorar y determinar la relación de inmuebles merecedores, en cada caso, de ser incoados para su declaración como BIC y, una vez determinados, se proceda a su tramitación conforme a los requisitos de impulso y celeridad. También pedimos que la Consejería de Cultura disponga y publicite las programaciones que abarquen, en el ámbito de sus competencias, la identificación de los bienes susceptibles de ser declarados BIC y establezca los calendarios y la planificación de las actuaciones y trámites para la consecución final en los plazos estimados de estos reconocimientos formales y la aplicación de las medidas previstas en la normativa.

Sin embargo, no han faltado durante este ejercicio quejas y supuestos en los que se abordan nuevos ejemplos de expedientes de declaración de BIC que se encuentran en situaciones de aparente paralización o retraso. No cejamos en la oportunidad de promover entre la Administración Cultural la implantación de una programación o protocolización que ordene esta tarea de sistematizar los expedientes incoados de declaración de BIC.



Dentro de este epígrafe reseñamos que, finalmente, pudimos concluir el expediente de oficio (queja 20/6943) incoado para estudiar la efectiva publicidad y **transparencia de las sesiones de las Comisiones Provinciales de Patrimonio Histórico en Andalucía**. Dictamos resolución requiriendo el cumplimiento de la publicación de la actas de estos organismos cuya respuesta llegó en mayo de 2021 indicando que se habían adoptado las medidas correctivas necesarias, en particular en los casos de Granada y Córdoba, afectados de algunos retrasos en la puesta a disposición pública de tales actas. También se anunció una mejora en los sistemas de divulgación señalando que *"en cuanto a la sugerencia de modificación de la web para que contenga un apartado específico para las actas de las Comisiones Provinciales de Patrimonio Histórico, le comunico que se tiene previsto abordar en la próxima revisión de la web de la Consejería dada su dificultad técnica para realizarlo en solitario. Con respecto a elevar a la web la información de los ejercicios anteriores a 2019, es una cuestión que progresivamente se irá acometiendo en la medida que la disponibilidad de los recursos humanos de esta Consejería lo permita, comenzando por los ejercicios más inmediatos"*.

#### 1.2.2.4. Actuaciones relativas a museos, monumentos y bibliotecas

Durante el ejercicio de 2021 hemos seguido prestando nuestra atención a la importante labor atribuida a los recursos museísticos, monumentales y las bibliotecas como auténticos recursos de dinamización y fomento de la cultura.

Volvemos al relato de la queja 20/5395, en la que abordamos la **grave problemática causada por las miles de entradas adquiridas** para el acceso a La Alhambra y Generalife que no pudieron ser aprovechadas con motivo de las restricciones impuestas a la ciudadanía motivadas por la pandemia. El Patronato responsable sigue el criterio de no devolver los importes pagados salvo en las fechas en las que el recinto estaba cerrado por orden gubernativa.

Este supuesto explicó el posicionamiento del Defensor del Pueblo Andaluz en una Sugerencia para estudiar las mejoras de contenidos en el portal oficial del organismo en relación con la información relativa a los efectos de la pandemia respecto de la gestión de entradas y las políticas de devolución; y a fin de impulsar las medidas normativas u organizativas que permitan una respuesta equitativa a los supuestos de devolución acreditados por ausencias justificadas en obediencia de medidas de las autoridades con motivo de la pandemia.

Desde entonces, se han seguido recibiendo numerosas peticiones (quejas 21/0109, 21/0256, 21/0601, 21/0925, 21/1086, 21/1249, 21/1861, 21/3349, 21/4221, 21/4545, 21/4867, 21/6009, 21/6105, y 21/6107) ante las que dicho Patronato reitera los argumentos legales que le llevan a interpretar la improcedencia de devolver las entradas expedidas en fechas en las que el monumento ha permanecido abierto.

Nos ratificamos en la oportunidad de buscar mecanismos más ecuanimes ante estas situaciones impuestas para muchos visitantes, que han visto frustradas sus visitas por causas justificadas y tan especiales como las que se han producido por la terrible pandemia. Entendemos que se deben procurar medidas alternativas como la devolución de las entradas o, en su caso, ofrecer fechas alternativas de visita.

Referidas a las **bibliotecas**, ha continuado la recepción de quejas repartidas desde toda Andalucía sobre las prestaciones de servicios a cargo de estos recursos culturales. Este tipo de quejas reiteran aspectos relacionados con los servicios prestados, los horarios y jornadas ofrecidas a los usuarios o relativas a diversas cuestiones derivadas de la amplia casuística que expresan las personas interesadas. En este ejercicio, debemos añadir los problemas motivados, de nuevo, por la pandemia, y la restricciones impuestas en el régimen de funcionamiento de tales servicios de biblioteca.

Hemos de recordar que ya existía registrada en la Institución una situación reivindicativa sobre el régimen de jornada de estos servicios, sobre todo en horarios ordinarios de tarde y en la reducción que se ofrece en calendarios de fechas estivales o en periodos de navidad. En la gran mayoría de los casos se alegan por los gestores graves limitaciones de personal que obligan a ofrecer unos horarios de funcionamiento ciertamente restrictivos: apenas se atiende una tarde a la semana y la reducción horaria en periodos vacacionales es evidente.



Este ejercicio, además de reiterar el contenido habitual de estas quejas, suma dos factores agravantes: las restricciones de servicios públicos presenciales derivados de la pandemia y la mayor demanda que se ha dirigido a estas bibliotecas por parte de estudiantes que las emplean como salas de estudio. Hemos recogido relatos de muchos jóvenes que expresan su disconformidad por la falta de adecuación de estos horarios de apertura en relación con su intención de aprovechar sus estancias para el estudio ya sea académico o con otra finalidad, como puede ser la preparación de oposiciones.

Por su parte, la respuesta habitual de los responsables de estas bibliotecas es que tales centros no son salas de estudio y aluden a una concepción más cultural y dinámica de estos recursos entendiendo que las carencias de espacio para el estudio académico debe ser, prioritariamente, asumidas por los responsables educativos y no tanto a cargo de las bibliotecas públicas. Ciertamente hay espacio para el debate y la polémica sobre esta particular cuestión, que afecta de lleno a la concepción del papel actual, y futuro, de las bibliotecas y la adecuación de sus cometidos en relación con las demandas ciudadanas frente a los servicios que prestan.

Además de procurar una respuesta correctiva en cada queja tramitada, pretendemos realizar una recopilación de la situación y adoptar alguna iniciativa más generalista sobre el problema, de la que esperamos dar cuenta en próximos ejercicios.

#### 1.2.2.5. Deporte

En el ámbito deportivo las concretas quejas que se reciben afectan habitualmente a temas relativos a la ordenación, regulación y organización, y a su vez aluden a las infraestructuras e instalaciones deportivas. Además, en este ejercicio las quejas sobre deporte de 2021, y las quejas originarias del año anterior, han tenido una continua referencia a las **medidas de lucha contra la pandemia que han afectado a muchas actividades**, ya sea de ocio deportivo o de competición. Señalamos como meros ejemplos las quejas 20/8414, 20/8158, 20/8192, 21/0122, 21/0454, 21/0643, 21/0948, 21/5875 y 21/3157.

El contenido de muchas de estas reclamaciones reproduce el malestar por casos de interrupción de campeonatos, restricciones de acceso a instalaciones deportivas, exigencias de control en actividades para menores, etc. Hemos recibido quejas de responsables federativos, alcaldes, padres y madres de menores deportistas, incluso los propios niños disgustados por no poder practicar su deporte favorito. Y todas, en común, expresaban en diferentes supuestos la discrepancia acerca de la idoneidad de cada medida limitadora aludida en la queja.

Como valoración general en las respuestas ante estas reclamaciones, aunque procurando atender a sus particularidades, no hemos podido deducir una actuación administrativa irregular. Las disposiciones aplicables—en un rosario ciertamente prolijo y complejo de requisitos, condiciones y medidas—respondían a criterios definidos por los servicios técnicos especializados en salud pública. Y, al igual que en otros escenarios, no cumplía a esta Institución emitir un pronunciamiento propio y técnico sobre la definición práctica de unas medidas cuyo origen deviene de las autoridades sanitarias y sobre cuya oportunidad o idoneidad no corresponde al Defensor del Pueblo Andaluz modificarlas con un juicio crítico particular. Aun respetando las opiniones que en cada caso merezcan el repertorio de disposiciones que se adoptan ante estas delicadas situaciones, hemos recordado la necesaria actitud de colaboración y prevención como respuesta ciudadana para luchar contra los riesgos de la pandemia.

Como hemos repetido a lo largo de la redacción del presente Informe, confiemos que la certeza de estas políticas de lucha contra la pandemia logren finalmente, la superación de esta situación con la colaboración de toda la sociedad.

### 1.2.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones

#### 1.2.3.1. Actuaciones de oficio

Las quejas de oficio que se han iniciado en este ejercicio de 2021 en las materias de Cultura y de Deporte han sido:

Queja 21/2162, ante la Delegación Territorial de Cultura y Patrimonio Histórico de Granada, relativa a medidas de protección del patrimonio cultural ante los incidentes sísmicos en la Vega de Granada.





Queja 21/2163, ante la Delegación Territorial de Cultura y Patrimonio Histórico de Almería, relativa a la protección de hallazgos arqueológicos en la ladera de La Alcazaba de Almería.

#### 1.2.3.2. Colaboración de las Administraciones:

Respecto al grado de colaboración, la agilidad en emitir los informes requeridos suele ser satisfactoria respecto de la Consejería de Cultura y Patrimonio Histórico en su conjunto. Es cierto que estas respuestas se retrasan más con las administraciones locales, que en ocasiones implican a pequeños municipios que presentan lógicos problemas a la hora de emitir criterios e informes técnicos relacionados con su patrimonio cultural e histórico.

Por otra parte, debemos recordar que las quejas más numerosas de este Capítulo están centradas en los aspectos culturales y suelen ser copadas por problemas generados con el patrimonio histórico-monumental y su conservación que se hace depender, en muchas ocasiones, de disponibilidades presupuestarias que no se producen. Es decir, podemos recibir con diligencia y premura la información de cada caso pero, ciertamente, las respuestas efectivas para abordar los problemas planteados en este tipo de quejas son más difíciles de alcanzar por la reiterada carencia de disponibilidad presupuestaria.

#### 1.2.3.3. Resoluciones no aceptadas:

En cuanto a la no aceptación de Resoluciones formuladas a las Administraciones Públicas Andaluzas en 2021 no ha habido Resoluciones dictadas por el Defensor en esta materias que, no tuvieran respuesta por parte de las entidades a las que nos dirigimos, ni que no fueron aceptadas por éstas.



## Este tema en otras materias

### Balance

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

### 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.

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.

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

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.

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 continúa 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 transmitía 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...

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 afecta<sup>1</sup>.

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.<sup>2</sup>

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 requisitos<sup>3</sup>.

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*

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 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.



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<sup>4</sup>.

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.

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.

## 1.4. Educación

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

#### 1.4.2.1. Enseñanzas no universitarias

##### 1.4.2.1.4. Servicios educativos complementarios

...

En cuanto a las **actividades extraescolares**, hemos recibido **quejas por la celebración, en los centros docentes públicos, de actividades relacionadas con determinados eventos religiosos**, conteniendo pronunciamientos tanto a favor, como en contra, de estas celebraciones.

El principal argumento de quienes se muestran en contra de aquellas actividades que consisten en la representación de un Belén viviente durante la Navidad, o la simulación de una procesión de Semana Santa, es el de que con ello se está vulnerando el principio de laicidad de la enseñanza pública, así como el derecho a la libertad religiosa del alumnado y las familias.

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



Sin embargo, consideradas las posiciones expresadas en las quejas, y a partir de la información ofrecida desde las autoridades educativas, esta Institución ha podido analizar el sentido de las actividades extraescolares que están relacionadas con eventos festivos populares que ocupan temáticas religiosas. El proceso de elaboración, discusión y aprobación de estos eventos docentes responden a la normativa reguladora y cuentan con la aportación participativa de toda la comunidad educativa representada en los Consejos Escolares de los centros, donde se incluyen a madres y padres. Sus contenidos concretos (por ejemplo, referidos a las festividades de navidad o semana santa) no implican un ejercicio de identificación con una confesión religiosa, sino que se encuadran en actividades acordes con la actualidad social del calendario escolar. Y su organización garantiza que la participación del alumnado sea voluntaria, sin afectar al ámbito del ejercicio de las actividades religiosas y libertad de creencias y cultos.

En suma, consideradas las posiciones expresadas en las quejas, y a partir de la información ofrecida por las autoridades educativas, hemos de interpretar que la aplicación práctica que se ha realizado a la hora de diseñar y realizar las actividades extraescolares motivo de las quejas no vulneran la normativa vigente, ni tampoco restringen los derechos del alumnado, ni los derechos y funciones del personal educativo.

...

## 1.8. Justicia, Prisiones y Política Interior

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

#### 1.8.2.1. Justicia

##### 1.8.2.1.3. Memoria Democrática

...

Un ejemplo de ello lo encontramos en la queja 21/0626 en la que el interesado nos da traslado de que tras la retirada de la "**Cruz de las Carmelitas de Aguilar**" que se encontraba junto a la Iglesia, ha sido tirada a un vertedero de obras, por lo que se ha faltado al respeto a los elementos religiosos.

Las noticias aparecidas en los medios de comunicación hacían referencia a que por parte de la Corporación municipal se había procedido a la retirada de la Cruz al considerarla como "Cruz de los Caídos" y por tanto contraria a la Ley 2/2017.

Sin embargo, recibido informe del Ayuntamiento de Aguilar de la Frontera, se nos da traslado del expediente administrativo tramitado sobre la referida demolición, que ha consistido en un expediente urbanístico de remodelación de la vía, donde debido a una filtración de agua provocaba humedades en la Iglesia, que tiene consideración de Bien de Interés Cultural (BIC).

En el trámite de la queja tuvimos conocimiento por parte del interesado, de la existencia de dos procedimientos judiciales en trámite, relacionados con los hechos objeto de la misma, por lo que encontrándonos ante un conflicto que había sido planteado ante un órgano jurisdiccional, en virtud del artículo 17.2 de la Ley reguladora de esta Institución, se ha procedido a no continuar con la tramitación de la queja, dado que el asunto objeto de la misma se encontraba sub-iudice -pendiente de resolución judicial-.

Y por último referirnos a la relevancia en los medios de comunicación de las actuaciones del Ayuntamiento de Cádiz, tanto en lo que concierne a los expedientes sobre el callejero, tratados en la queja de oficio 21/0008, como al cambio de denominación del estadio Ramón de Carranza, objeto de la queja 21/0893.

Los promotores de esta última queja se mostraban disconforme con el cambio de nombre del estadio dado que según sus manifestaciones "se debe hacer constar que Estadio Carranza está registrado como marca".

Por su parte el Ayuntamiento de Cádiz ha remitido informes técnicos justificando los acuerdos adoptados, siendo efectivo el cambio de nombre al actual "Nuevo Mirandilla".



## 1.9. Mediación

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

#### 1.9.2.2. Incidencias por materias

...

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.

...

## 1.15. Sostenibilidad, Medioambiente y Obras Públicas

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

#### 1.15.2.5. Limpieza viaria, residuos y vertederos

...

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.

...

## 1.17. Vivienda

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

#### 1.17.2.5. Otras cuestiones en materia de vivienda

Hemos de hacer especial referencia a la queja 17/2250, sobre la **situación de exclusión y desmantelamiento de la barriada de los Asperones de Málaga**, de la que desde entonces se ha venido llevando a cabo un continuo seguimiento. A lo largo de este año 2021 se nos ha informado de las actuaciones que se han venido realizando con la colaboración de varias administraciones de diferentes niveles de competencia en una nueva etapa con el objetivo final de conseguir la erradicación de la barriada y el realojo de todos los residentes en viviendas dignas en otras áreas de población, bajo la premisa de que para el éxito del proyecto se requiere la efectiva integración de estas familias en sus nuevos entornos de residencia. A tal fin se ha constituido una Mesa Técnica con representación, por parte de la Junta de Andalucía.





### 3. Cultura y Deportes

De las Delegaciones Territoriales de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación; Empleo, Formación y Trabajo Autónomo; Educación y Deporte; Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio, así como la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía (AVRA); por parte del Ayuntamiento de Málaga, del Área de Derechos Sociales y el Instituto Municipal de la Vivienda; y por último de la Diputación Provincial. La primera fase, de diagnóstico, abarcaría seis meses y supondría un estudio pormenorizado de la situación de cada familia, estableciendo una prelación -atendiendo a distintos criterios técnicos- de familias que tienen mas urgencia y también más capacidad para la integración social.

En consecuencia, hemos procedido a suspender nuevamente las actuaciones en este expediente, sin perjuicio de que pasado un tiempo prudencial, retomemos las mismas con la finalidad de efectuar un continuo seguimiento de las decisiones y acuerdos que se vayan alcanzando para que la total erradicación de la Barriada de Los Asperones sea una realidad a corto o medio plazo y que familias como la de Rosario (queja 20/3711), que reside con sus dos hijos pequeños y su actual pareja en la vivienda de sus padres sin condiciones de habitabilidad pueda acceder a una vivienda digna y adecuada.

...



## REVISTA DEL INFORME ANUAL

### 01 A debate

#### Medidas cautelares frente a la pandemia

#### La necesidad de imposición legal de la solidaridad

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

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

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

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

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

Como potencialmente limitadoras de derechos fundamentales, las medidas fueron elevadas para su ratificación judicial y, aunque con vaivenes previos, la obtuvieron de la Sala de lo Contencioso Administrativo en Granada del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía (TSJA), que había rechazado la petición inicial de la Consejería de Salud y Familias por no delimitar el período temporal para el que pretendía su vigencia, respaldándola el órgano judicial una vez subsanada esta inconcreción, al entender que concurren en ella los elementos de proporcionalidad, necesidad e idoneidad.

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

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

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

Ello no obstante, el Defensor del Pueblo Andaluz recibió las consideraciones remitidas por un buen número de personas rebatiendo vehementemente la legalidad de las medidas preventivas adoptadas, al amparo de argumentaciones variopintas, todas ellas centradas en la vulneración de derechos personales,



como individuos aisladamente considerados, obviando el enfoque más amplio de nuestra condición de miembros plenos de una sociedad y de un mundo, que no puede abstraerse de las específicas circunstancias de sus coyunturas históricas.

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

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

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

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

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

En el plano exclusivamente sociológico, comprobamos cómo la exposición a las redes sociales de gran parte de la población contrasta con el celo que suscita la posible vulneración del derecho a la protección de datos personales en virtud de las medidas preventivas de salud pública que analizamos, lo que no deja de ser un fenómeno llamativo, aunque entre lo primero y lo segundo medie un matiz diferenciador importante, que es el de la voluntariedad de la persona respecto de aquella parte de su individualidad a la que franquea el acceso.

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

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

## 02 Nuestras propuestas

### 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.

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.

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

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.*

## 04 Atender las quejas

### Medidas de protección para los valores arqueológicos de Huelva

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

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

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

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

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

### Terremotos en el patrimonio

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

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

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



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

La situación creada por estos incidentes sísmicos ha generado daños en las viviendas de muchas zonas, en particular en Santa Fe. Son inmuebles acogidos al nivel de protección que implica el reconocimiento formal como centro histórico y sus reparaciones deberán atender las exigencias de control y adecuación que las normas establecen.

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

*Más Información en Informe Anual 2021. Capítulo 1.2. Cultura y Deporte, epígrafe 1.2.2.1. Amenazas al patrimonio monumental*

## Actividades que se realizan en los recintos monumentales

### ¿Qué uso damos al patrimonio? ¿Todo vale?

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

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

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

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

*06 Atención Ciudadana*

## 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

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

eléctrico o el Ingreso Mínimo vital... para los que se requiere una serie de documentos que estas personas no poseen.

- **Se legisla fuera de la vida real.** *"Los propios procedimientos expulsan del sistema a las personas más frágiles por la complejidad de los actos administrativos y su limitada adaptación a la realidad y circunstancias de los administrados"*. Hay que diseñar los procedimientos y los recursos pensando en todas y todos.
- Nos aportan un apunte sobre brecha digital: *"la mayoría de las personas que acuden a estos servicios son analfabetas tecnológicas y, en cambio, en la mayoría de las ocasiones no les permiten presentarlo en papel y personalmente"*.
- **Hacen falta planes en educación y empleo.** Si no se hacen intervenciones con educación o empleo, habrá quinta y sexta generación con las mismas condiciones. *"Damos una ayuda inmediata y subsidiaria y 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.



### 3. Cultura y Deportes

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.