



6. Educación

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	4
1.4. Educación	4
1.4.1. Introducción	4
1.4.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	5
1.4.2.1. Enseñanzas no universitarias	5
1.4.2.1.1. Educación Infantil 0-3 años	5
1.4.2.1.2. Escolarización del alumnado	6
1.4.2.1.3. Instalaciones escolares	9
1.4.2.1.4. Servicios educativos complementarios	10
1.4.2.1.5. Equidad en la Educación	14
1.4.2.1.5.1. Educación especial	14
1.4.2.1.5.2. Educación compensatoria	16
1.4.2.1.6. Convivencia escolar	18
1.4.2.1.7. Enseñanzas en Régimen especial	18
1.4.2.2. Enseñanza Universitaria	19
1.4.2.2.1. Las complejidades del proceso de admisión	19
1.4.2.2.2. La conflictividad de los cursos de doctorado	20
1.4.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones	22
1.4.3.1. Actuaciones de oficio	22
1.4.3.2. Colaboración de las Administraciones	22
1.4.3.3. Resoluciones no aceptadas	22
Este tema en otras materias	24
Balance del Defensor	24
2. Evolución de los Retos para salir de la crisis sanitaria en igualdad. Dos años conviviendo con la COVID-19	24
2.5. Adaptar el ejercicio del derecho a la educación a las necesidades de sociedades digitales	24
2.13. Mejorar y humanizar los servicios de Información y atención ciudadana	25
1.1. Atención e Información a la Ciudadanía	26
1.1.2. Análisis de las consultas presentadas	26
1.1.2.1. "Quiero que me atiendan.": La atención a la ciudadanía por parte de las Administraciones públicas	26



1.3. Dependencia y Servicios Sociales	29
1.3.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	29
1.3.2.5. Discapacidad	29
1.3.2.5.1. La Discapacidad en otras materias	29
1.3.2.5.1.2. Infancia y Adolescencia	29
1.5. Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social	30
1.5.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	30
1.5.2.1. Consecuencias de la pandemia de la Covid-19	30
1.5.2.3. Acceso y mantenimiento en el empleo público de las personas con discapacidad	30
1.5.2.6. Quejas relacionadas con el reconocimiento y ejercicio de derechos de los empleados públicos	31
1.5.2.6.1. Posible discriminación por no poder acceder al Premio de Jubilación	31
1.5.2.6.2. Impedimentos para la conciliación de la vida personal, familiar y laboral	32
1.5.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas	33
1.5.3.1. Quejas de oficio	33
1.9. Mediación	33
1.9.2. Análisis de la actividad del dPA en materia de mediación	33
1.9.2.2. Incidencias por materias	33
1.10. Movilidad y Accesibilidad	34
1.10.1. Introducción	34
1.10.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas	34
1.10.3.2. Resoluciones no aceptadas	34
1.11. Personas Migrantes	34
1.11.1. Introducción	34
1.11.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	35
1.11.2.2. Sistemas de alojamientos de los temporeros migrantes en Andalucía	35
1.11.2.2.3. Asentamientos chabolistas en la provincia de Huelva	35
1.11.2.2.3.1. Actuaciones de la Defensoría relacionadas con la eliminación de los asentamientos chabolistas	35
1.11.2.2.3.2. Atención de las necesidades básicas en los asentamientos de la provincia de Huelva	38
1.13. Servicios Administrativos, Tributarios y Ordenación Económica	39
1.13.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	39
1.13.2.2. Administración Local	40
1.13.2.2.1. Gestión del Padrón de Habitantes	40
1.14. Servicios de Interés General y Consumo	41
1.14.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	41
1.14.2.1. Servicios de interés general	41
1.14.2.1.4. Telefonía e Internet	41
1.14.2.1.4.1. Brecha digital	41
1.17. Vivienda	43
1.17.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	43
1.17.2.5. Otras cuestiones en materia de vivienda	43



REVISTA DEL INFORME ANUAL	45
02. Nuestras propuestas	45
Una escuela segura frente a la Covid-19	45
Garantías de acceso universal a los servicios de la sociedad de la información	46
La Beca 6000 para el alumnado de Enseñanzas en régimen de adultos	46
Posibilidades de intervención mediadora de los defensores del pueblo en el ámbito contencioso administrativo	47
04. Atender las quejas	48
Fibra óptica	48
132 comedores escolares andaluces cierran sus puertas	50
El transporte escolar para el alumnado con discapacidad debe ser suficiente e idóneo	51
06. Atención Ciudadana	51
Escuchar y atender a los Servicios Sociales municipales y comunitarios	51



Parte general

1.4. Educación

1.4.1. Introducción

La pandemia provocada por la Covid-19 está teniendo un singular impacto en el ámbito educativo y ha continuado centrando buena parte de las actuaciones de esta Institución. Unas intervenciones realizadas ante la demanda de los diferentes actores que intervienen en esta esencial actividad pública destinada a hacer posible el efectivo ejercicio del derecho fundamental a la Educación y, también, promovidas de oficio a iniciativa de la Defensoría, especialmente en su condición de garante de los derechos de la infancia y adolescencia en la Comunidad Autónoma andaluza.

El año 2021 ha afectado a dos cursos académicos protagonizados por la pandemia y **hemos de congratularnos por haber logrado una actividad lectiva mayoritariamente presencial salvando las graves dificultades y los grandes retos** que esta amenaza a la salud pública ha generado en la sociedad, en la ciudadanía y en el efectivo ejercicio de sus derechos. Y nos atrevemos a manifestar que con resultados satisfactorios por el esfuerzo de toda la comunidad educativa.

En efecto, la lucha contra la pandemia ha tenido en el ámbito educativo un escenario estratégico, que se ha mostrado clave para aportar al conjunto de la sociedad un esfuerzo de servicio y normalidad **gracias a la implicación de la comunidad educativa**. Profesorado, empleados, familias, alumnado y administraciones han logrado con su compromiso el mantenimiento general de los valores de la Educación en unos momentos tan complicados y difíciles como los que estamos viviendo.

Ello no empece para que se haya generado **un clima de inquietud e incertidumbre por los riesgos de contagio** que puede conllevar las actividades de la docencia y que ha tenido su reflejo en las actuaciones de la Institución. Nuestro trabajo se ha centrado en comprobar que la Administración educativa ha adoptado las medidas de prevención y protección para asegurar que los centros escolares son espacios seguros.

No obstante, aun compartiendo dicha preocupación por los posibles contagios en las escuelas, nuestra Institución, desde que se puso término al confinamiento de la población por las autoridades, ha venido **abogando por la presencialidad del alumnado en las aulas**. Una presencia que debe desarrollarse con normalidad dentro de la excepcionalidad que estamos viviendo y también con el consenso, la responsabilidad y la generosidad de toda la comunidad educativa. Y siempre velando por el interés superior del alumnado.

Consensuada la necesaria presencialidad del alumnado en las aulas, **la seguridad de los colegios ante los contagios por la pandemia ha constituido un objetivo de primer orden para toda la comunidad educativa**. Para garantizar esta seguridad se han venido aprobando por las autoridades diversas iniciativas, protocolos y documentos técnicos donde se explican las distintas estrategias y soluciones para ventilar las clases y determinar si las condiciones de ventilación son las adecuadas, así como respecto del uso de mascarillas y otras medidas preventivas, especialmente en materia de limpieza e higiene.

No ha sido una tarea fácil compatibilizar la seguridad con el confort en las aulas, sobre todo en las épocas invernales donde se producen descensos notables de temperaturas. Los centros educativos han debido combinar, con muchas dificultades, las medidas establecidas por las autoridades sanitarias en el aula para combatir los posibles contagios de la Covid -que se concretan en la ventilación constante a través de la apertura de ventanas- con la búsqueda de la temperatura idónea que haga soportable la estancia de los niños y niñas en ellas.

La ola de frío que azotó a Andalucía a comienzos del año 2021 propició una nueva confrontación entre quienes abogaban por suspender las actividades docentes al no poder realizarse con unas mínimas condiciones de confort y entre quienes insistían en su continuidad a pesar de la adversa situación climática. En esta tesitura se optó por continuar con la presencialidad, por lo que muchos alumnos se vieron obligados a recibir las clases con ropas de abrigo e incluso con mantas para combatir las bajas temperaturas de unas aulas que debían estar ventiladas por razones de seguridad.

Por otro lado, **las condiciones de seguridad, limpieza y mantenimiento de los centros docentes impuestas para evitar la propagación del virus ha supuesto unos costes económicos extraordinarios para**



los ayuntamientos a los que no siempre han podido hacer frente. La insuficiencia financiera de algunas corporaciones locales para realizar las tareas de limpieza y desinfección, especialmente en los municipios pequeños, ha sido otro frente abierto en las labores de conseguir que los colegios sean espacios seguros.

La competencia de los ayuntamientos en las labores señaladas no resulta cuestionable. La Ley de Bases de Régimen Local, la Ley de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local o la propia Ley de Educación reconocen la obligación de las corporaciones locales en la conservación, mantenimiento y la vigilancia de los edificios escolares de educación infantil, primaria o especial. El problema estriba en la capacidad real de los ayuntamientos de pequeña entidad para atender estas funciones.

La descripción de un genérico concepto de mantenimiento y limpieza que han debido asumir las corporaciones locales ha tenido con las medidas anti-pandemia una mayor exigencia y complejidad; lo que se traduce indefectiblemente en gasto. Un gasto que si ya resultaba complicado hacer frente en condiciones de normalidad para municipios pequeños, ahora se antoja casi imposible si no se adoptan correlativamente las medidas necesarias con su cobertura presupuestaria.

La pandemia sigue marcando la actividad docente. Continuamos en una situación incierta sometida a renovadas amenazas de olas o repuntes de los datos de contagio o de impactos en los sistemas sanitarios. **Ello nos obliga a continuar sumando esfuerzos y responsabilidades para avanzar en experiencia y eficacia mientras persista la amenaza del virus.** Una ardua labor en la que sin duda las administraciones responsables adquieren un destacado protagonismo en el despliegue de sus capacidades y competencias para colaborar en la definición y puesta en marcha de todas aquellas medidas que han de regir en las aulas mientras perdure la situación de emergencia sanitaria.

Sin duda, el proceso de vacunación contra el SARS-CoV-19 de los menores de entre 11 y 5 años, que ha arrancado en Andalucía el 15 de diciembre de 2021, será un punto de inflexión importante en la lucha contra la enfermedad y permitirá mejorar la seguridad del alumnado en los centros educativos.

Esta Defensoría estará atenta a las incidencias y disfunciones que se puedan producir e intervendrá de manera inmediata en el ejercicio de nuestras competencias, para conciliar con todas las garantías, los diferentes derechos y libertades que pueden entrar en conflicto ante esta situación tan excepcional en la que nos encontramos.

1.4.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.4.2.1. Enseñanzas no universitarias

1.4.2.1.1. Educación Infantil 0-3 años

Durante 2021 se ha producido un descenso del número de quejas referidas a esta etapa educativa, versando casi todas ellas sobre el **cálculo de las bonificaciones para el pago de las plazas en esta etapa educativa no obligatoria de la Educación.**

Sin embargo, en la mayoría de los casos, analizadas las distintas quejas, no hemos podido observar irregularidad en la actuación administrativa, ya que el problema de fondo afectaba a cuestiones y circunstancias particulares de las familias afectadas.

Citemos un ejemplo. Una madre tenía atribuida en exclusiva la guarda y custodia de sus tres hijas menores, pero la sentencia de divorcio no era firme por haberla recurrido su ex marido. La ausencia de firmeza implicaba que los ingresos de este último fueran computados a efectos del cálculo de las bonificaciones que le pudieran corresponder por la plaza de educación infantil solicitada para la menor, por lo que la bonificación había resultado del 0%. En estas circunstancias tampoco se tenía en consideración que el progenitor nunca le había hecho efectivas las cantidades correspondientes a la pensión alimenticia acordada en la sentencia, siendo únicamente el sueldo de la reclamante de 900 € mensuales con los que contaba para mantener a las menores (queja 21/5223) .

Lamentablemente, la fórmula de cálculo de la bonificación que se había aplicado por la Administración era la correcta conforme a los establecido en el punto 10.1 A.b) de la Instrucción conjunta de 19 de febrero de 2021, de la Dirección General de Planificación y Centros y de la Dirección General de la Agencia Pública Andaluza de Educación, sobre determinados aspectos relativos al procedimiento de admisión y



matriculación del alumnado y a la concesión de ayudas económicas a las familias en el primer ciclo de la educación infantil para el curso 2021/22 en centros adheridos al programa de ayuda para el fomento de la escolarización en el primer ciclo de la educación infantil en Andalucía. Según esta instrucción, en caso de divorcio sin sentencia judicial “firme” ambos progenitores deben figurar como miembros de la unidad familiar y, por consiguiente, se computarán los datos de renta de ambos.

En referencia también al cálculo de las bonificaciones, en nuestro anterior informe aludíamos a una cuestión que atañe directamente a la Administración educativa y que afecta de manera general a todas las familias. Se trataba de la fórmula de cálculo utilizada según se hubiese presentado o no la declaración del Impuesto sobre la renta de las personas físicas (IRPF) aun cuando no se esté obligado legalmente a ello conforme a la normativa reguladora del mencionado tributo.

Y es que la Instrucción conjunta de 19 de febrero de 2020, de la Dirección General de Planificación y Centros y de la Dirección General de la Agencia Pública Andaluza de Educación, antes mencionada, establece con toda claridad cómo se han de calcular las bonificaciones si se ha presentado declaración de renta pero, sin embargo, nada se dice sobre cómo calcular las mismas si los posibles beneficiarios de las ayudas no tienen la obligación de presentarla, dándose la circunstancia de que son estas familias, precisamente, las que disponen de menos ingresos y se encuentran en una situación de mayor vulnerabilidad.

Conforme a la Instrucción señalada, por tanto, si se presenta declaración, se computan los ingresos de la unidad familiar menos los gastos deducibles, mientras que si no se presenta dicha declaración -insistimos, por no tener la obligación de hacerlo- tan solo se computan los ingresos brutos sin ningún tipo de descuento, por lo que la bonificación de la cuota es bastante inferior.

En cualquier caso, si estas unidades familiares conocieran previamente la trascendencia a efectos de la bonificación de referencia de presentar la declaración del IRPF a pesar de no estar obligadas a ello, con toda probabilidad presentarían su declaración. El problema es que dicha información no se facilita ni por parte de las escuelas y centros de educación infantil, ni aparece en ninguno de los medios que la Administración utiliza para informar al público, o al menos es lo que se ha deducido de la información que hasta el momento nos ha sido facilitada por la Agencia Pública Andaluza de Educación y por la Dirección General de Planificación y Centros.

Así las cosas, nos encontramos en un supuesto de desigualdad de trato entre iguales, por lo que, en el momento en el que se redacta este Informe, estamos en proceso de elaboración de una resolución de cuyo contenido daremos cuenta en el próximo informe.

Por último, respecto del primer ciclo de educación infantil, también debemos aludir a las reclamaciones recibidas por el **cierre de alguna escuela de titularidad pública** (queja 21/0965 y queja 21/0430).

Es cierto que el descenso de la natalidad en Andalucía ha significado una menor demanda de plazas en esta etapa educativa, añadiéndose en este caso, además, el temor de muchos padres y madres a que sus pequeños pudieran resultar contagiados del SARS-CoV-2, por lo que, a pesar de haberse demostrado que estos centros son espacios seguros y que la incidencia de contagios ha estado muy alejada de la que en principio se podía temer, muchas familias han optado por buscar otra manera de conciliar vida laboral y familiar, sin recurrir a la escolarización de sus hijos e hijas en este nivel educativo no obligatorio.

No obstante, y si bien el hecho de la bajada de la natalidad será una constante en los próximos años, entendemos que a medida de que la pandemia que nos azota vaya superándose, también se recuperará en parte la demanda existente antes de que apareciera en nuestras vidas este virus.

1.4.2.1.2. Escolarización del alumnado

La normativa reguladora de los procedimientos de admisión del alumnado en los centros docentes públicos y privados concertados fue regulada por la Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo. De acuerdo con lo dispuesto en su disposición final quinta, el Gobierno de la Junta de Andalucía, con carácter de urgencia, por iniciarse el procedimiento de escolarización en marzo de 2021, procedió a **la aprobación del Decreto-ley 2/2021, de 2 de Febrero, modificando determinados aspectos de la normativa anterior sobre los procesos de escolarización.**



El mencionado Decreto-ley se limita a adaptar la regulación autonómica sobre la admisión del alumnado a las modificaciones introducidas por la Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, así como a establecer ciertos aspectos organizativos derivados de dichas modificaciones, concretando, de igual manera, algunas cuestiones que, tras la experiencia obtenida en el procedimiento de escolarización del curso 2020-2021, habían originado determinadas dudas interpretativas.

Algunas de las principales **novedades** introducidas por la norma de referencia se concretan en las siguientes:

- Ampliación de los supuestos de prohibición de discriminación en los procesos de admisión del alumnado a los casos de origen racial o étnico, discapacidad, edad, enfermedad, orientación sexual o identidad de género.

- Para garantizar la posibilidad de escolarizar a todo el alumnado sin discriminación por motivos económicos, las actividades complementarias deberán ser programadas y realizarse de modo que no supongan un motivo de discriminación por esta causa.

- En cuanto a la programación de la red de centros, se señala que habrá de ser tenida en cuenta la oferta existente tanto de centros públicos, como la autorizada en los centros docentes privados concertados, la participación de todos los sectores afectados, garantizándose la existencia de suficientes plazas en el Sistema Educativo Público de Andalucía, especialmente en las zonas de nueva población, persiguiéndose, en todo caso, el objetivo de alcanzar la cohesión social y la consideración de la heterogeneidad del alumnado como oportunidad educativa.

- Las áreas de influencia se determinarán, oídas las administraciones locales, permitiendo garantizar la aplicación efectiva de los criterios prioritarios de admisión de proximidad al domicilio y cubran, en lo posible, una población socialmente heterogénea.

- En cuanto a los criterios para la admisión del alumnado, se introduce como novedad que el alumno o alumna haya nacido de parto múltiple, circunstancias que otorgará 1 punto, independientemente de la existencia de otros hermanos o hermanas que ya estén matriculados en el centro solicitado.

Para concluir con las novedades introducidas en el Decreto-ley 2/2021, de 2 de febrero, hemos de referirnos al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo. Engloban este colectivo quienes requieran una atención educativa diferente a la ordinaria por presentar «retraso madurativo, por trastornos del desarrollo del lenguaje y la comunicación, por trastornos de atención o de aprendizaje, por desconocimiento grave de la lengua de aprendizaje, por encontrarse en situación de vulnerabilidad socioeducativa, por sus altas capacidades intelectuales, por haberse incorporado de forma tardía al sistema educativo o por condiciones personales o de historia escolar» (apartado 2 del artículo 31).

En este mismo ámbito destacamos la incidencia que el nuevo Decreto-ley realiza de los principios de calidad y equidad, principios indisociables en los que ha de basarse el sistema educativo. Y así, con el fin de asegurar la calidad educativa para todos y todas, la cohesión social y la igualdad de oportunidades, la Consejería competente en materia de educación garantizará una adecuada y equilibrada escolarización del alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo entre los centros docentes sostenidos con fondos públicos, y dispondrá las medidas necesarias para evitar la segregación del alumnado por razones socioeconómicas o de otra naturaleza, garantizando los recursos personales y económicos necesarios a los centros para ofrecer dicho apoyo. Asimismo, establecerá las medidas que se deban adoptar cuando se concentre una elevada proporción de alumnado de tales características en un centro educativo, que irán dirigidas a garantizar el derecho a la educación en condiciones de igualdad a todos los alumnos y alumnas.

En cuanto a la escolarización del alumnado con necesidades educativas especiales que por sus especiales características o grado de discapacidad no puedan ser debidamente atendidos en centros ordinarios y precisen por ello de un centro de educación especial, se establece que sus representantes legales han de ser «preceptivamente informados y oídos» (apartado 1 del artículo 33). Para este alumnado, la Administración educativa se encuentra obligada a reservar hasta el final del periodo de matrícula un máximo de tres plazas por unidad en los centros públicos y privados concertados.

En cuanto a las quejas recibidas durante el año 2021, como viene aconteciendo en los últimos ejercicios, **las dificultades para reagrupar a los hermanos en el mismo centro docente ha constituido el principal**



motivo de queja en materia de escolarización (quejas 21/7279, 21/3988, 21/4222, 21/6688, 21/6724, 21/6001, 21/6614, 21/6522, y queja 21/6523, entre muchas otras).

Ya señalábamos en el informe correspondiente a 2020 que la nueva vía que estableció el Decreto 21/2020, de 17 de febrero (artículo 51) para escolarizar a los menores en el mismo centro en el que ya lo están otros hermanos y hermanas iba a tener escasa repercusión práctica. En efecto, esta reagrupación solo puede realizarse previa ponderación de las circunstancias que concurran en cada caso, siempre que no se conculquen derechos de terceras personas participantes en el procedimiento ordinario de admisión, y respetándose, además, las ratios máximas establecidas para cada enseñanza.

Es así como expresamente se hizo constar en las Instrucciones de 29 de febrero de 2020, de la Viceconsejería de Educación y Deporte, sobre los procedimientos de admisión y matriculación del alumnado en los centros docentes sostenidos con fondos públicos para el curso escolar 2020-2021, reproduciéndose de manera idéntica en las Instrucciones dictadas para el actual curso 2021-2022.

Este trámite de admisión en centros donde ya se encuentran otros hermanos no está desligado del procedimiento ordinario de escolarización. Ocurre, sin embargo, que por una cuestionable técnica legislativa, las normas reguladoras de estos procesos se han incluido en el articulado correspondiente a escolarización extraordinaria. La consecuencia de ello es que se ha inducido a una confusión a las familias, quienes vienen interpretando erróneamente que el procedimiento extraordinario es una vía a la que recurrir cuando la reagrupación de hermanos no ha sido posible en el procedimiento ordinario. Este error deviene en muchas ocasiones por la inadecuada información recibida de los centros docentes y de la propia Administración educativa.

“Las dificultades para reagrupar a los hermanos en el mismo centro docente ha constituido el principal motivo de queja en materia de escolarización”

Todas estas circunstancias han proporcionado que muchas familias que no han conseguido la escolarización de todos los hermanos en un mismo centro por el procedimiento ordinario, soliciten de nuevo el acceso en el procedimiento extraordinario -el conocido como Anexo IX-. Evidentemente estas solicitudes son sistemáticamente denegadas por no concurrir ninguno de los supuestos establecidos para justificar la escolarización extraordinarias: escolarización del alumnado de incorporación tardía motivadas por el traslado de la unidad familiar; por discapacidad sobrevenida de cualquiera de los miembros de la misma; por adopción, por el inicio o modificación de otras formas de protección de menores; o por ser víctima de violencia de género o de acoso escolar.

Del mismo modo, la Administración se ve imposibilitada, en la mayoría de estos casos, a autorizar el incremento de la ratio para facilitar el acceso de estos hermanos y hermanas, no ya solo porque esté sobrepasada la ratio en el centro docente y nivel solicitados, sino porque de hacerse tendrían prioridad en el acceso a las plazas escolares aquellos solicitantes que han quedado en lista de espera con mayor puntuación en el procedimiento ordinario.

También al respecto del proceso de escolarización, otro importante número de quejas han venido motivadas por **la demora en el acceso a una plaza escolar solicitada mediante el procedimiento extraordinario** (quejas 21/3350, 21/3986, 21/6366, 21/6615, 21/6618, 21/6687, 21/6508 y queja 21/6515, entre otras muchas).

Si bien es cierto que el procedimiento de escolarización extraordinario está abierto durante todo el curso escolar, la mayoría de las solicitudes se reciben a su finalización o durante los meses del verano. De este modo, puede producirse cierta lentitud en la asignación de las plazas, teniendo en cuenta, además, que sobre todo en las etapas educativas de Enseñanza Secundaria Obligatoria y Bachillerato, hay que esperar al mes de septiembre para poder conocer las vacantes que han podido producirse como consecuencia de



la repetición de curso del alumnado que ha de concurrir a los exámenes extraordinarios celebrados en este mes.

Por otra parte, también acontece que no todo el alumnado solicitante en el procedimiento ordinario ha obtenido plaza y en consecuencia se encuentra en lista de espera. Así, sumando las solicitudes con prioridad en el acceso a las vacantes junto con las solicitudes formuladas en procedimiento extraordinario, no es infrecuente que los trámites de gestión conlleven ciertas demoras en la asignación de las plazas escolares solicitadas.

No obstante, estas son unas circunstancias que se producen en todos los procedimientos de escolarización, por lo que no es justificable que alumnos y alumnas que solicitaron plaza en un centro educativo en el mes de junio o julio no se les adjudique una plaza hasta pasados dos o tres semanas del comienzo del curso en el mes de septiembre.

Por último, hemos de hacer alusión a las numerosas quejas recibidas durante el año 2021 en las que se ponía de manifiesto el **desacuerdo de muchas comunidades educativas por la supresión de líneas en los centros docentes públicos de Andalucía**, lo que, evidentemente, ha significado la disminución de la oferta de plazas en muchos de ellos.

Según los datos a los que hemos podido tener acceso, en total, el número de líneas suprimidas netas en la Comunidad Autónoma andaluza, para el curso 2021-2022, en los centros públicos de Educación infantil y primaria ha sido de 239, lo que ha supuesto unas 5.975 plazas menos ofertadas para dicho curso.

No obstante, esta medida ha afectado de manera desigual a las provincias. Esta desigualdad ha tenido su reflejo -como no podía ser de otro modo- en la procedencia de las quejas recibidas en la Institución. Sevilla ha sido la provincia más afectada con la supresión de 188 unidades y tan solo 68 creadas, con lo que para el presente curso cuenta con 120 líneas menos de Educación infantil y primaria que el curso anterior. En otras provincias, con cifras de supresión de líneas inferiores, también se observa una disminución respecto al curso 2020-2021: Cádiz tiene 47 unidades menos; Málaga 39; Córdoba 30; Huelva 17; Granada y Jaén 8 cada una de ellas.

El principal motivo de esta disminución en la oferta es la bajada de la natalidad de los últimos años, por lo que también han sido muchas menos las plazas demandadas para el curso señalado. Aun partiendo de esta evidente premisa, un importante sector de la comunidad educativa -al que nos sumamos- no ha dudado en criticar que no se haya aprovechado esta coyuntura por la Administración educativa para disminuir la ratio en las aulas. Y ello no solo porque esta disminución de la ratio se perfila como una garantía de una educación de calidad y que con ello se dé respuesta a una reivindicación histórica de los profesionales de la enseñanza, sino porque, además, en estos momentos también hubiera supuesto una importante medida de seguridad para evitar la propagación entre los escolares de la Covid-19.

Pero lo cierto es que la supresión de líneas se ha realizado con estricta observancia de lo establecido en el Decreto 21/2020, de 17 de febrero, en la redacción actual de acuerdo con el Decreto-ley 2/2021, de 2 de febrero, por el que se modifican con carácter urgente la normativa de admisión del alumnado en los centros docentes públicos y privados concertados de la Comunidad Autónoma de Andalucía y otras disposiciones normativas.

A pesar de ello, hay que señalar que en algunos casos -los menos- tras la finalización del plazo de presentación de solicitudes de escolarización, las Delegaciones Territoriales competentes, por necesidades de escolarización en las distintas zonas de influencia, han autorizado la reposición de líneas que fueron suprimidas en la inicial actividad de planificación.

No obstante, el temor expresado tanto por las familias, como por los propios centros, es que la supresión de líneas en los niveles de entrada al sistema educativo se traducirá en la eliminación progresiva de clases en los niveles superiores en los próximos años, lo que pudiera suponer, según expresan, la desaparición de algunos de los centros docentes.

1.4.2.1.3. Instalaciones escolares

Resulta evidente mencionar que **el Sistema educativo depende, entre otros muchos factores, de las dotaciones de acogida de estas actividades docentes en los edificios e instalaciones asignados.**



Muy relacionadas con las condiciones de habitabilidad de los centros educativos, recibimos muchas quejas a propósito de las **medidas de ventilación de las aulas decretadas con motivo de la pandemia de Covid-19**. En estas quejas se coincidía en evidencias de estas prácticas de apertura de ventanas y puertas, favorecedoras de ventilación y recorrido de aire coincidiendo con periodos de bajas temperaturas en localidades de especial impacto del invierno. Salvando algunas casuísticas muy singularizadas en algunas localidades andaluzas, promovimos de las autoridades educativas la máxima atención hacia estas demandas para hacer compatibles las medidas de prevención sanitaria con las condiciones de habitabilidad y estancia de alumnos y profesores.

Es el sentido de la queja de oficio abierta por iniciativa de la propia Defensoría sobre los **sistemas de climatización de varios centros escolares en la ciudad de Córdoba** al hilo de distintos proyectos comprometidos y anunciados para atender los equipamiento de varios centros en esta capital. Esperamos que en el próximo ejercicio podamos dar cuenta del resultado de esta queja de oficio a la que se han sumado algunos escritos individuales que coinciden ante la misma preocupación, **queja 21/8804**.

Al hilo de lo anterior, el inevitable impacto de la situación pandémica ha obligado a esta Institución a abordar las **medidas dirigidas a la prevención y mantenimiento de los centros escolares aprobadas para la lucha contra la pandemia**. En el marco de estas medidas, las autoridades han dispuesto actuaciones especiales de mantenimiento en los centros educativos en relación con la limpieza, higiene y desinfección, que se han dirigido a los municipios responsables de dichas labores. Sin embargo, estos edificios escolares quedan a cargo de los ayuntamientos que en muchas ocasiones presentan una dimensión muy pequeña y con graves incapacidades para afrontar estas excepcionales circunstancias de refuerzo o incremento de servicios.

Ante tal circunstancia, hemos investigado de oficio las intervenciones que han desarrollado las Diputaciones Provinciales para apoyar a los pequeños municipios para el cumplimiento de estas medidas de mayor atención y cuidado a los edificios escolares durante la pandemia (**queja 20/8282**).

Tras analizar todas las respuestas de las ocho Diputaciones andaluzas, la Defensoría ha sugerido que se arbitren los canales para apoyar a los municipios con las medidas de mantenimiento de estos centros escolares. En concreto, nos hemos posicionado a fin de que por parte de la Consejería de Educación y Deporte, así como por la iniciativa de las Diputaciones Provinciales, se dispongan de las vías de apoyo presupuestario en sus respectivos ámbitos para atender los impactos de incremento de las responsabilidades de mantenimiento atribuidas a los municipios para los centros educativos en el próximo curso académico 2021/2022, con motivo de las medidas especiales de lucha contra la pandemia de Covid-19.

1.4.2.1.4. Servicios educativos complementarios

Respecto al servicio de **comedor escolar**, uno de los servicios complementarios que con mayor asiduidad es utilizado por las familias, hemos recibido algunas quejas que se refieren a **la calidad de los menús que son servidos en algunos de los centros docentes** y, en particular, cuando esto afecta a menores con intolerancias alimenticias para los que se han de elaborar menús especiales (quejas 21/0745, 21/3261, 21/6517 y 21/7286).

El problema radica en que para las empresas que prestan este servicio, y dada la heterogeneidad de intolerancias que puede sufrir el alumnado, a veces se produce cierto retraso en la elaboración de los menús individualizados, por lo que mientras estos se preparan el alumno o alumna afectados recibe lo que se denomina "menú basal", de los que, con el criterio de máxima prudencia, se eliminan también alimentos que, en principio, podrían ser tolerados.

En opinión de algunas familias, tanto estos menús básicos, como posteriormente una vez adaptados a las necesidades del menor, presentan escasa calidad por la limitada variedad y por la cantidad de los alimentos servidos. Consideran además, que no reciben puntualmente las comunicaciones e información que se les ha de ofrecer a los progenitores sobre los menús que recibirán sus hijos e hijas y, de esta manera, poder supervisarlos.

Sin embargo, hemos podido observar que, en la mayoría de los casos, las pequeñas disfunciones que se producen sí son corregidas por las empresas concesionarias, a las que se les exige por la Administración



educativa la elaboración de los menús bajo la supervisión obligatoria de un nutricionista, además de estar supervisados y aprobados por las autoridades sanitarias competentes. En este contexto, y ante la insistencia de la familia en que la calidad de los menús no responde a las exigencias de una buena alimentación, no nos queda otra respuesta que la de que deben dirigirse, precisamente, a esas autoridades sanitarias quienes, en última instancia, son las que pueden valorar si los menús servidos cumplen con las exigencias nutricionales óptimas o si, por el contrario, necesitan ser rediseñados conforme a las exigencias del Plan de Evaluación de la Oferta Alimentaria en centros escolares de Andalucía (EVACOLE). No corresponde a esta Institución pronunciarse sobre aspectos técnicos que competen en exclusiva a los organismos administrativos especializados en esta materia.

Otra cuestión que afecta tanto al servicio complementario de comedor escolar, como al de aula matinal, es **la insuficiente oferta de plazas que se produce en algunos centros docentes**, lo que se traduce en un verdadero problema para las familias que, sin poder recurrir a estos, ven realmente complicada la conciliación laboral y familiar.

Pero sin duda, el asunto de mayor importancia y relevancia social que hemos tratado durante el año 2021 en relación al comedor escolar, ha sido **la suspensión de dicho servicio, desde el inicio del curso 2020 y hasta el mes de febrero de 2021, en 132 centros docentes de Andalucía**, por abandono del servicio de las empresas suministradoras, lo que fue objeto de investigación de oficio.

Esta incidencia, que afectó a todo el alumnado usuario de los 132 centros, incidió de manera singular al alumnado acogido al Plan de Ayuda Alimentaria, es decir, aquel que por encontrarse en riesgo de exclusión social o en riesgo de padecerla se le ha de garantizar tres comidas diarias: el desayuno, el almuerzo y la merienda. Por supuesto que el resto del alumnado usuario también sufrió las incomodidades de no poder recibir el servicio en el centro docente, pero sus familias podían garantizar una buena alimentación una vez regresaban a casa. No así aquellos acogidos al programa señalado.

Resulta paradójico que en circunstancias tan extremadamente complejas como el cierre de todos los centros docentes de Andalucía como consecuencia de la declaración del estado de alarma y posterior confinamiento de toda la población, la Consejería de Educación y Deporte tuvo la iniciativa y voluntad de realizar todas las actuaciones que fueron necesarias para que el alumnado más vulnerable pudiera acceder a los alimentos que se les venía proporcionando en los centros docentes a pesar de encontrarse estos cerrados.

Pensemos que cuando se suspendió el servicio de comedor escolar durante la fase de confinamiento, eran inicialmente unos 18.000 alumnos y alumnas los que se beneficiaban del Plan señalado, pero en muy pocos días la Consejería coordinó los medios que fueron necesarios para que no solo esos niños y niñas siguieran recibiendo sus menús, sino que se reconoció la necesidad de incluir en el mismo Plan a unos 12.000 más, por lo que el total de beneficiarios que fueron atendidos llegó hasta los 30.000, aproximadamente. Sin embargo, esta celeridad y contundencia en su actuación no sucedió en el asunto que tratamos ahora, de modo que los niños y niñas beneficiarios del Plan estuvieron, en algunos casos, hasta tres meses sin ser debidamente atendidos debido a la suspensión del servicio de comedor en sus colegios.

Estamos hablando del derecho de los niños y niñas a una alimentación suficiente y saludable, derecho íntimamente ligado al derecho a la propia existencia, y a la integridad física y moral, por lo que a la vista de todas nuestras consideraciones, y con fundamento en el interés superior de los menores, formulamos a la Consejería de Educación un Recordatorio de sus deberes legales y Recomendación, resultando, para nuestra satisfacción, que han sido aceptadas nuestras resoluciones.

En respuesta a nuestras Resoluciones, la Consejería de Educación puso de relieve que el proceso de abandono del servicio que se produjo por parte de las diferentes empresas concesionarias, y que supuso su suspensión durante meses, vino provocado en la mayoría de los casos por un incremento de los precios de las materias primas de los menús escolares, la logística necesaria hasta los centros escolares y, fundamentalmente, por una elevación de los costes salariales señalados en convenio para los trabajadores de este servicio y que, de alguna manera, no habían tenido su reflejo en el incremento del precio público fijado para el servicio de comedor escolar con los que se financia esta prestación.



De acuerdo con lo anterior, entre las medidas adoptadas al objeto de adecuar el precio público a la realidad de los costes actuales del mercado y como mecanismo para evitar nuevos abandonos del servicio, y tras los contactos mantenidos con la patronal representativa del sector de la restauración colectiva en Andalucía (Aercan), se llegó al compromiso por parte de la Administración de elevación anual y progresiva del precio público del servicio de comedor escolar durante el periodo de los tres próximos años, de tal forma que evolucionase desde los 4,38 €/día existentes al inicio del curso escolar 2020-2021, hasta alcanzar los 4,98 €/día durante el curso escolar 2023-24.

En ese sentido, el 6 de agosto se publicó en BOJA el Acuerdo de 3 de agosto de 2021, del Consejo de Gobierno, por el que se revisan las cuantías de los precios públicos de los servicios de aula matinal, comedor escolar y actividades extraescolares en los centros docentes públicos de Andalucía establecidos en el apartado A) del Anexo del Acuerdo de 27 de marzo de 2018, del Consejo de Gobierno, por el que se fija la cuantía de los precios públicos por los servicios complementarios de aula matinal, comedor escolar y actividades extraescolares en los centros docentes públicos y por el servicio de residencia en las residencias escolares de Andalucía, quedando fijado el precio diario del comedor escolar en 4,58€, como primer escalón de ese compromiso.

Del mismo modo, se actualizó la cuantía del precio público de acuerdo a los tipos impositivos que gravan cada uno de los dos componentes del servicio de comedor escolar (servicio de apoyo y vigilancia durante el horario de comedor pasando del 29% al 55% del coste del mismo sobre el cual sería de aplicación la exención del impuesto sobre el valor añadido y el servicio de elaboración, distribución y suministro de menús escolares pasando de un 71% a un 45% del coste del servicio sobre el que cabría aplicar un tipo del 10% sobre la base Imponible del precio público) mediante Resolución de 1 de septiembre de 2021 de la Dirección General de la Agencia Pública Andaluza de Educación por la que se ajusta la cuantía del precio público del servicio de comedor escolar revisado por el Acuerdo de 3 de Agosto de 2021 del Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía. (queja 20/6564).

Respecto a otro de los servicios complementarios, **el transporte escolar**, hemos recibido quejas sobre **las condiciones en las que se presta el servicio al alumnado escolarizados en centro de educación especial**.

Sobre este asunto, en febrero de 2021, formulamos a la Dirección General de Planificación y Centros una Recomendación para que adoptara las medidas que fueran necesarias a fin de garantizar al alumnado usuario del servicio de transporte escolar de un centro específico de educación especial de la provincia de Sevilla, que en todos los trayectos se cumplieran las medidas de distancia interpersonal recomendadas por las autoridades sanitarias para evitar el contagio y propagación del SARS.CoV-2, así como cualquier otra medida adicional que refuerce la protección de este alumnado.

Ciertamente, en el asunto que nos ocupa, nos encontramos con un espacio cerrados -autobús- en el que los usuarios -el día que menos 20, más el conductor y la monitora- no guardaban en ningún caso la medida de separación interpersonal de 1,5 metros, ni tampoco en muchos casos pueden hacer uso de la mascarilla por su situación de discapacidad y por sufrir, en muchos casos, trastornos graves de conducta. Sin embargo, nuestra Resolución fue rechazada por el centro directivo (queja 20/5970)

Por fortuna, la respuesta no fue la misma en el asunto que seguidamente describimos: el transporte utilizado para el alumnado afectado por discapacidad no disponía de aire acondicionado, no funcionaban las ventanillas -ni siquiera la del conductor-, la trampilla para subir las sillas de ruedas la mayoría de veces no funcionaba, la ventana del techo estaba rota y entraba agua cuando llovía, la mayoría de cinturones no enganchaban, y había asientos sueltos que algunos padres habían tratado de sostener con cuerdas.

Panorama, desde luego, inaceptable. Pero tan obvio era que desde la Agencia Pública Andaluza de Educación se nos informó de que en orden a subsanar las deficiencias, se iba a realizar una nueva licitación para contratar un nuevo vehículo que cumpliera con las condiciones especificadas en los pliegos de contratación y que debía estar en perfecto estado, para lo cual sería revisado previamente al inicio del presente curso (queja 21/3873).

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.

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.

Por último, aludimos al [servicio complementario de servicio de interpretación de lengua de signos española](#). En el informe de 2020 señalamos que la decisión de cerrar los centros educativos tras la declaración del estado de alarma no fue acompañada de los apoyos necesarios para que el alumnado afectado por algún tipo de discapacidad pudiera continuar su proceso de aprendizaje. Así ocurrió con el alumnado afectado por discapacidad auditiva al que, en dicho periodo de tiempo no se les facilitó el apoyo de los profesionales de intérpretes de lengua de signos.

Estos profesionales son contratados a través de la adjudicación de la prestación del servicio a la empresa con la que mantienen la relación laboral, y la Junta de Andalucía decidió durante la etapa de confinamiento que no se desarrollarían los servicios externalizados, de manera que, sin distinción alguna, equiparó los que podían ser considerados prescindibles durante el estado de alarma -como el comedor, el aula matinal o el transporte escolar-, con los que son irrenunciables, como la interpretación de la lengua de signos española, tal como se concibe en la Ley 11/2011, de 5 de diciembre, por la que se regula el uso de la lengua de signos española y los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y con sordoceguera en Andalucía.

En este contexto, iniciamos una investigación de oficio ante la Consejería de Educación y Deporte, comprobando que, efectivamente, el alumnado con discapacidad auditiva no estaba recibiendo el apoyo de los profesionales señalados ([queja 20/2615](#)).

El problema no pudo solventarse porque, según argumentaba la Agencia Pública Andaluza de Educación, para la prestación telemática de dicho servicio hubiese sido necesario formalizar nuevos contratos con las empresas adjudicatarias, ya que a estas se les tendría que haber facilitado determinados medios de teletrabajo para su personal cuyo coste no se incluía en los contratos iniciales.

Las funciones del profesional de Intérprete de Lengua de Signos (ILS) resulta esencial para el alumnado afectado por discapacidad auditiva. En efecto, es el recurso específico que permite eliminar las barreras de comunicación con las que se encuentran el alumnado sordo o con discapacidad auditiva en sus distintos niveles, facilitando la comunicación e información entre sordos y oyentes, posibilitando el acceso a la enseñanza en igualdad de condiciones. Su trabajo implica la realización de una interpretación, directa o inversa, en todas las situaciones de comunicación, tanto en situaciones de aprendizaje formal como informal; la preparación de las materias que debe interpretar en coordinación con los tutores y profesorado, e incluso tutorizar las prácticas del alumnado de los Ciclos Formativos de interpretación de la Lengua de Signos Española. Por lo tanto, sus funciones no son únicamente asistenciales, sino también educativas, si bien los ILS no forman parte, técnicamente, del personal docente.



Son muchos los instrumentos jurídicos que desde el ámbito internacional, nacional y autonómico reconocen el derecho a la educación de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones que el resto de la ciudadanía, abogando, además, por una educación inclusiva y de calidad. Estos mismos instrumentos obligan a los poderes públicos a adoptar medidas y acciones eficaces para hacer realidad en el ámbito educativo el principio integrador.

Teniendo en cuenta lo señalado, por lo tanto, no podíamos compartir el criterio que siguió la Consejería de Educación y Deporte respecto de la equiparación del servicio de interpretación de lengua de signos con el resto de servicios complementarios. Ciertamente, mientras que estos se ponen a disposición de las familias y alumnado que pudiera necesitarlos, la utilización o el apoyo del intérprete de lengua de signos no es una opción elegible para el alumno o alumna con discapacidad auditiva, sino una necesidad irrenunciable.

Es por esta misma razón que hemos trasladado a la Consejería señalada nuestra discrepancia con la aprobación del Decreto 231/2021, de 5 de octubre, por el que se establece el servicio complementario de apoyo y asistencia para alumnado con necesidades educativas especiales por parte del profesional técnico de integración social y de interpretación de lengua de signos española y se regulan las condiciones para su prestación, autorización y gestión, ya que, como en su mismo enunciado se señala, se asienta el criterio de la complementariedad de unos servicios que resultan del todo esenciales.

No obstante, esperamos que, a pesar de ello, el alumnado sordo, con discapacidad auditiva y sordociego, no se vea privado en ninguna de las circunstancias que pudieran concurrir -tal como fue la suspensión de la docencia presencial durante el estado de alarma y confinamiento de la población- del servicio de interpretación de lengua de signos española, único medio a través del cual se garantiza la integración social de este alumnado y el pleno ejercicio de su derecho constitucional a la Educación.

1.4.2.1.5. Equidad en la Educación

La equidad en la educación hace referencia al tratamiento igualitario, en cuanto al acceso, permanencia y éxito en el Sistema educativo para todas las personas, sin distinción de género, etnia, religión, condición personal, social, económica o política. Significa garantizar el efectivo ejercicio del derecho fundamental a la Educación consagrado, entre otros instrumentos jurídicos, en la Declaración de Universal de los Derechos Humanos y en nuestra Constitución Española.

A continuación se reseñan algunas de las principales intervenciones realizadas por la Defensoría para garantizar el ejercicio del derecho a la Educación del alumnado andaluz que, bien por sus circunstancias personales o bien por sus circunstancias sociales, se encuentra en una situación de desventaja en el acceso, permanencia, o promoción en el Sistema educativo andaluz.

Teniendo en cuenta lo anterior, en este subapartado diferenciaremos las medidas de equidad en los dos grupos: Educación especial y Educación compensatoria.

1.4.2.1.5.1. Educación especial

En las sucesivas memorias anuales que esta Institución presenta al Parlamento, en relación con los aspectos que afectan al derecho a la Educación, destacan por sus valores intrínsecos todos los temas que abordan la educación especial, es decir, aquella parte del Sistema educativo que atiende la respuesta que ofrecen las políticas públicas dirigidas a la población con capacidades diversas en el particular ámbito de sus actividades educativas.

El conjunto de nuestro ordenamiento jurídico especial ha construido un principio básico que responde coherentemente al alcance universal del derecho a la Educación recogido por el artículo 27 de la Constitución y 52 del Estatuto de Autonomía. Dicho principio define la inclusión escolar como piedra angular sobre la que se desarrolla todo el repertorio de actuaciones que persiguen, sencillamente, hacer efectivo que ese derecho universal acoja con decisión y solvencia al alumnado con necesidades educativas especiales.

La actividad de la Defensoría durante este ejercicio de 2021 se ha centrado, en una gran parte, en analizar los conflictos que nacen de la vida cotidiana de muchas familias a la hora de hacer efectiva la presencia



normalizada de sus hijos con capacidades diversas en su faceta educativa. En esta ocasión queremos destacar **varias tipologías de queja** que han sido atendidas desde la Institución.

Nos detenemos en una situación tan frecuente como carente de respuestas correctivas. Nos referimos a los **retrasos en los Equipos de Orientación Educativa (EOE) para realizar en términos eficaces su delicado trabajo** de estudiar y diagnosticar las trayectorias educativas de este alumnado con singulares capacidades. Estos equipos de profesionales definen las necesidades de los niños y niñas con discapacidad a la hora de incorporarse a su vida escolar, y en las sucesivas etapas, lo que permite un seguimiento y una adaptación de los recursos y atenciones que estos niños merecen en sus desempeños escolares. Se trata de una función sumamente delicada y no exenta de dificultades que acapara la atención de las familias y de los profesionales que acogerán a estos alumnos en los centros educativos en los que se escolarizan.

Pues bien, persisten las quejas por retrasos o discrepancias con los diagnósticos y dictámenes que se elaboran, tal y como recogen las quejas 20/1111, 21/7280, queja 21/3123, queja 21/4471, queja 21/4627, queja 21/4863 o queja 21/8184. Persisten dificultades para dotar de los recursos profesionales necesarios que permitan atender estos trabajos que suponen la definición y el diseño de los modelos de inserción escolar de estos alumnos.

Nos encontramos con una insuficiencia de plantillas diseñadas, bajas que no son cubiertas con agilidad, retrasos acumulados que dilatan estos trabajos y otros problemas que exigen una atención singular. Con resultado desigual en la conclusión de estas quejas, debemos reiterar la importancia estratégica del buen funcionamiento de los EOE, porque son quienes elaboran las trayectorias educativas de estos alumnos y alumnas y asumen un papel fundamental en la definición de los recursos de atención que se deben ofrecer desde los centros educativos donde se escolarizan y que van a disponer sus capacidades de respuesta para la atención educativa inclusiva y de calidad que merecen estos niños.

En otro tipo de situaciones, señalamos también el recurrente **problema de la asignación de recursos y medios profesionales en sus distintas especialidades para el alumnado con capacidades diversas**. Hemos de señalar que este tipo de quejas suelen tener una iniciativa colectiva a través de las AMPA o grupos de profesionales de los centros que demandan la dotación de plazas adecuadas para atender las necesidades de este alumnado.

Un aspecto llamativo de la tramitación de este tipo de quejas es la aparente contradicción que se sustancia entre la demanda de las familias afectadas y la descripción de los recursos disponibles que nos ofrece la administración educativa. De tal manera se expresa esta disparidad de relatos que una parte de las actuaciones sobre las que versa la intervención de esta Institución consiste en dilucidar la entidad del conflicto y procuramos analizar si estamos ante casos de falta de dotación de recursos para la atención del alumnado, o si se trata de una carencia de previsión en la planificación y diseño de dichas necesidades.

Nos nos cansamos de señalar que la Institución procura realizar un ponderado ejercicio de sus atribuciones a la hora de posicionarnos en nuestras Resoluciones demandando más recursos o ampliación de personal, porque somos conscientes de que no resulta tarea fácil dar respuesta a estas medidas.

“Acometer una actuación de oficio para estudiar el sistema de asignación de recursos y medidas al alumnado”

Ciertamente cualquier demanda de ampliación de la atención que se presta al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo se debe encontrar plenamente justificada, especialmente en épocas como las actuales de contención del gasto público. Por ello, a partir de la constatación de una carencia del servicio prestado a través del estudio y la investigación de cada caso, no podemos eludir nuestra posición institucional y procedemos, con todos los argumentos que se exponen en nuestras Resoluciones, a requerir las medidas de apoyo que resulten necesarias.



Del mismo modo, debemos reseñar que también se han producido avances ante concretos conflictos en los que la respuesta de la administración educativa ha sido colaboradora y ha aceptado las posiciones que le dirigimos para atender las medidas de refuerzo o dotación de profesionales que se requirieron desde esta Defensoría ([queja 20/7364](#) y [queja 20/8379](#)).

Precisamente, para estructurar las medidas prescritas de escolarización del alumnado con necesidades educativas especiales, hemos valorado acometer una **actuación de oficio para estudiar el sistema de asignación de recursos y medidas al alumnado** con la intención de avanzar en una definición más precisa y detallada de las especialidades de atención y régimen de prestaciones que se prescribe para cada niño o niña. De sus resultados pretendemos dar cuenta en próximos informes ([queja 21/8805](#)).

Mientras, debemos reconocer que la realidad a la que nos enfrentamos ofrece frecuentes supuestos de **dificultades de este alumnado en muchas parcelas en la vida del centro ya sea docente o de tipo extraescolar** (una excursión, visita, actividad lúdica, o de cualquier naturaleza) por falta de un refuerzo de personal, lo que no favorece el principio de inclusión que se preconiza hacia estos menores.

Para exponer el análisis global que hemos desempeñado en esta labor de programación y diseño de las políticas de dotación de personal para el alumnado con necesidades especiales nos remitimos a la resolución a propósito de la queja presentada por una organización sindical de la provincia de Cádiz ([queja 20/1971](#)). En dicha resolución nos centramos en solicitar que se evaluara la ordenación de los recursos de Profesionales Técnicos de Integración Social (PTIS), destinados a la atención del alumnado con necesidades educativas especiales en la provincia de Cádiz y que se promoviera, en su caso, los refuerzos o ajustes que resulten adecuados para la cobertura del servicio educativo de integración de este alumnado.

Sin embargo, la respuesta de la Administración educativa se limitaba a argumentar la realización de los refuerzos o ajustes que se han considerado adecuados para la cobertura del servicio educativo de integración de este alumnado, en el marco de las disponibilidades presupuestarias existentes. Las argumentaciones que se expresaban en la resolución pretendían obtener un posicionamiento motivado de la Delegación a fin de conocer los argumentos de la Administración para no atender a lo solicitado en la resolución. Unos argumentos que, a todas luces, persiguen despertar el debate o el intercambio de posiciones con la mera intención de procurar mejor atención al alumnado y mejorar el servicio educativo prestado.

Ante la renuncia a un debate más argumentado, esta Institución lamenta la escasa receptividad de la Administración para ofrecer su respetable divergencia ante la resolución dirigida, en una actitud que viene siendo cada vez más frecuente con motivo de variados expedientes de queja que se tramitan ante la Consejería de Educación y Deporte y que reiteran las mismas y permanentes carencias de profesionales técnicos de inclusión social (PTIS) sin obtener las medidas correctivas necesarias.

En resumen, y como decíamos al comienzo, el hondo concepto de incorporación, normalización e inclusión de estos niños y niñas en su natural entorno educativo se resiente y daña si no dotamos este esfuerzo integrador con los recursos que se definen por los equipos técnicos.

En consecuencia, esta Defensoría considera que la administración educativa debe dar una respuesta adecuada y coordinada a las necesidades específicas de los alumnos que las necesiten integrados en el sistema educativo, dotando a los centros docentes sostenidos con fondos públicos de estos recursos, (educadores y profesionales de apoyo o fisioterapeutas, logopedas, pedagogos terapeutas, maestros de audición y lenguaje, educadores de educación especial y de apoyo, o de personal de enfermería, etc.) durante toda la jornada lectiva, con la finalidad última de mejorar las condiciones de vida de los menores así como su plena integración en el medio escolar, y con el objetivo del principio de igualdad consagrado en el artículo 14 de la Constitución Española.

1.4.2.1.5.2. Educación compensatoria

En cuanto a la Educación compensatoria, **las quejas se refieren principalmente a las becas y ayudas al estudio**. Dentro de esta realidad se destaca de manera insistente dos cuestiones diferenciadas; por un lado, **disconformidad con las denegaciones de las ayudas** por entender los solicitantes que han reunido



los requisitos necesarios para el acceso a la ayuda en cuestión (quejas 21/0556, 21/1150, 21/3497, 21/2363, 21/2431, 21/2721); y, por otro, denuncia por la **demora en el pago de las becas** (quejas 21/0277, 21/1660, 21/1661, 21/1671, 21/1662, 21/1663 y otras tantas más), con los consiguientes perjuicios para las familias más vulnerables, en general, y en particular, cuando el retraso en el pago afecta al alumnado con necesidades educativas especiales.

En relación a esta última cuestión, en 2020 expusimos a la Dirección General de Atención a la Diversidad, Participación y Convivencia Escolar que, teniendo en cuenta el retraso con el que se producían los pagos de las ayudas para el alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo, parecía necesario que se implementaran todas aquellas medidas para que dichos pagos se pudieran realizar a principio del curso. Y es que estas ayudas destinadas a pagar terapias del alumnado se venían abonando muy avanzado el curso, e incluso, en alguna ocasión, cuando casi estaba concluyendo, con lo que los beneficios de aquellas perdían la eficacia que se pretende (queja 20/1575).

Tras nuestra intervención, fuimos informados de que, como novedad para la convocatoria de ayudas para alumnado con necesidad específica de apoyo educativo, se había implementado para el curso 2020-2021 en la aplicación Séneca un módulo de Educación Especial para la generación y firma de certificados de estas ayudas, en el cual se establece la generación y permanencia de los certificados de los centros docentes orientadores e inspectores y se facilita a las Delegaciones Territoriales su accesibilidad para el estudio y grabación de las solicitudes.

Dicha implementación había podido ser efectiva en una primera fase y se completaría para el total de solicitudes para el curso 2021-2022, con lo que podían reducirse los plazos para su grabación y propuesta de pago, previéndose que esto permitiría que el pago se pueda realizar antes de la finalización del año en el que se produzca la convocatoria, es decir, antes de que concluya el primer trimestre del curso.

También en relación a las ayudas para el alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo hemos recibido quejas en las que se ponía de manifiesto **cierto error por parte de las familias en la interpretación de los requisitos exigidos para ser beneficiario en la convocatoria para el curso 2021-2022**. En todas estas quejas, sus promotores tenían la creencia, errónea, de que para poder obtener la ayuda era necesario aportar un certificado de discapacidad, argumentando ser una injusticia el que se dejara fuera de la convocatoria a aquellos alumnos y alumnas que, teniendo necesidades educativas especiales, no tuvieran declarada formalmente una minusvalía.

Sin embargo, y así se lo explicamos, comparando las convocatorias para el curso 2020-2021 con la del curso anterior, en ambos casos, conforme a los respectivos apartados 4 del artículo 2.A, el certificado de discapacidad de al menos un 33% solo se exige al alumnado discapacitado, siendo la única diferencia entre ambas convocatorias que si bien en la correspondiente al curso 2020-2021 se eximía de su presentación a quien ya lo hubiera aportado en el curso anterior, en la convocatoria para el curso 2021-2022 también tendrá que ser aportado aun en el caso de que ya se hubiera hecho para el curso 2020-2021.

Por lo tanto, al alumnado no discapacitado, lo que se le sigue exigiendo es la aportación del certificado del equipo de orientación educativa y psicopedagógica o del departamento de orientación dependientes de la administración educativa correspondiente que acrediten que el alumno o alumna padece trastorno grave de conducta o trastorno grave de la comunicación y del lenguaje asociado a necesidades educativas especiales.

En cuanto a otro tipo de ayudas y becas al estudio, **un significativo número de reclamaciones están relacionadas con la Beca 6000**, persistiendo aquellas que se refieren a la lentitud con la que se vienen resolviendo los recursos de reposición contra las resoluciones denegatorias (quejas 21/2954, 21/5421 y 21/3654, entre otras).

Pero también en este asunto hemos de celebrar que, en los primeros meses de 2021, se aprobara un segundo plan de choque, lo que suponía el incremento temporal de la plantilla del servicio de becas de la Dirección General de Atención a la Diversidad, Participación y Convivencia Escolar dedicado a la resolución de los recursos en 7 técnicos con titulación universitaria y cinco administrativos.



Tras un seguimiento de este asunto, la última información recibida del centro directivo es que con estos nuevos efectivos se han resuelto aproximadamente unos 1.000 recursos de los que estaban pendientes, lo que unido a los resueltos por el personal de plantilla del Servicio casi se ha duplicado el número de recursos que se han resuelto en 2021, habiéndose solicitado ya la prórroga del Plan o, en su caso, la aprobación de uno nuevo.

1.4.2.1.6. Convivencia escolar

En relación a la convivencia en los centros docentes, el mayor número de quejas recibidas durante el año 2021 se han referido a la **discrepancia de los progenitores con las medidas disciplinarias impuestas a sus hijos e hijas por el incumplimiento de las normas del centro**, bien por considerarlas desproporcionadas, o bien por considerar que el procedimiento no ha sido el correcto, e incluso por no aceptar las normas de convivencia impuestas por el propio centro (quejas 21/7449, 21/4900, 21/1440, 21/2720, 21/3353, 21/7526, 21/7293 y otras tantas).

En la mayoría de los casos, hemos de explicar a las familias que los centros docentes cuentan con autonomía pedagógica, de organización y de gestión para poder llevar a cabo modelos de funcionamiento propios, lo que se concreta en el Plan de Centro, que es elaborado por el equipo directivo y aprobado por el Consejo Escolar.

Dentro de dicho Plan, se integra el Proyecto Educativo, y en este -con el fin de garantizar, tanto el ejercicio de los derechos del alumnado como el cumplimiento de sus deberes- se incluyen las normas de convivencia, tanto generales del centro como particulares de cada aula, así como un sistema que detecte el incumplimiento de las normas y para la imposición de las correcciones o medidas disciplinarias que, en su caso, se aplicarán.

En cuanto al procedimiento de imposición de las medidas correctoras o disciplinarias, también comprobamos que en la gran mayoría de los casos se aplica correctamente, y que en otros, si se ha producido alguna incidencia, ha sido subsanada, sin que haya supuesto ningún perjuicio para el alumno o alumna en relación a la conducta a corregir o sanción impuesta.

1.4.2.1.7. Enseñanzas en Régimen especial

La ausencia de adaptaciones en las pruebas de acceso, así como el no establecimiento de un cupo de reserva para alumnos o alumnas con discapacidad, en las Enseñanzas de Régimen Especial de Música, Danza y Arte Dramático han constituido el principal motivo de queja en esta materia. Se trata de un asunto que viene siendo objeto de análisis por esta Defensoría desde hace varios ejercicios y que, hasta la fecha, no se ha resuelto a pesar de los compromisos asumidos por la Administración educativa.

En esta ocasión, la interesada nos relataba que su hija, con un grado de discapacidad del 65%, además de recibir tratamiento de salud mental por ansiedad y pánico -lo que le impide vivir de manera independiente-, a pesar de haber obtenido en la prueba de acceso al grado superior de música una nota de 7.35, no se le había permitido el acceso al Conservatorio prioritario solicitado y que se encuentra en la misma ciudad en la que viven. Paradójicamente, en el caso de que hubiera existido un cupo de reserva para alumnado discapacitado, sí hubiera podido acceder. En cualquier caso, siendo inviable, por sus problemas de salud mental, su traslado al Conservatorio en el que sí había obtenido plaza situado en otra provincia, no pudo continuar con su proceso formativo (queja 21/5641).

Como decimos, la no existencia de cupo de reserva de plazas para personas con discapacidad, así como la no adaptación de las pruebas de acceso, ha sido abordada en anteriores ocasiones por esta Institución desde tiempo atrás, pudiéndonos remontar a los años 2015 y 2019, cuando formulamos la Sugerencia de que se realizaran las modificaciones normativas que fueran necesarias para subsanar esta grave deficiencia y la misma fue aceptada.

En el año 2021 hemos vuelto a reiterar el cumplimiento de nuestra resolución, habiendo sido informados por la Dirección General de Ordenación y Evaluación Educativa que, en la actualidad, la Secretaría General Técnica de Consejería de Educación y Deporte está elaborando la nueva orden de admisión que regulará las pruebas de acceso a las enseñanzas artísticas superiores y la admisión del alumnado en los centros públicos que imparten estas enseñanzas, en la que se incluirá un apartado sobre la reserva de cupo para el alumnado con discapacidad.



No obstante, nada se nos ha informado sobre esta misma cuestión pero referida a enseñanzas elementales y profesionales, por lo que hemos vuelto a dirigir solicitud de información al centro directivo, interesándonos sobre las actuaciones que se hayan llevado a cabo en orden a dar cumplimiento a la resolución que en su día fue aceptada, en el sentido de proceder a las modificaciones normativas necesarias a fin de que se incluya la obligación de los conservatorios elementales y profesionales de adaptar las pruebas de acceso a las citadas enseñanzas al alumnado con discapacidad, además de que se contemple en los procesos de acceso y admisión la reserva de un cupo de plazas específicas para dichos alumnos y alumnas.

1.4.2.2. Enseñanza Universitaria

En este subapartado se relacionan las quejas tramitadas durante 2021 en materia universitaria con excepción de las quejas relacionadas con el personal docente universitario o con el personal de administración y servicios adscritos a las universidades, que son objeto de análisis dentro del apartado denominado empleo público.

Por razones de espacio comenzaremos resumiendo, aunque sea de forma somera, algunas cuestiones de interés planteadas en las quejas tramitadas durante 2021, dedicando los siguientes epígrafes a un análisis más específico y detallado de aquellas cuestiones que consideramos que presentan mayor interés, ya sea por el tema debatido o por las actuaciones desarrolladas.

Es inevitable comenzar este apartado reseñando las **incidencias derivadas de la pandemia de Covid-19 para la enseñanza universitaria en Andalucía**, ya que, aunque la situación ha sido muy diferente a la vivida en 2020, especialmente al superarse el periodo de confinamiento que obligó a optar por un sistema de docencia virtual, lo cierto es que todavía no se ha restablecido en su totalidad la normalidad académica anterior a la pandemia.

Incluso nos atreveríamos a vaticinar que **ya nada será igual en la enseñanza universitaria**, como lo demuestran los datos que acreditan que la docencia virtual sigue estando presente en el ámbito universitario y es utilizada como sistema para la docencia o la evaluación en unos porcentajes notoriamente superiores a los que existían en el periodo pre-pandémico, y ello pese a haberse recuperado en su totalidad la presencialidad en las aulas.

A este respecto, debemos reseñar que la decisión de las autoridades académicas de volver a la plena presencialidad en la docencia universitaria, al igual que ocurriera con la decisión de optar por una docencia on line, no ha estado exenta de polémica y ha dado lugar a la recepción de diversas quejas promovidas por quienes consideraban dicha decisión precipitada y temeraria por la situación sanitaria existente.

Pese a todo, la mejor demostración de la vuelta a la normalidad en las aulas universitarias la encontramos en el hecho de que la mayoría de las quejas recibidas han vuelto a incidir en cuestiones que, con ciertas variaciones, se repiten de un año para otro.

Tal es el caso de las quejas relacionadas con incidencias durante los procesos de admisión a los distintos niveles de la enseñanza universitaria; las que cuestionan la denegación de becas universitarias; las que denuncian retrasos en la expedición de los títulos universitarios o del suplemento europeo al título; las relacionadas con la acreditación del nivel B1 de lengua extranjera; o las que plantean discrepancias con las calificaciones obtenidas en pruebas y exámenes.

Para concluir este apartado introductorio debemos mencionar la aprobación por el congreso de los Diputados el pasado mes de noviembre de la denominada **Ley de convivencia universitaria** que, si finalmente culmina su proceso aprobatorio en el Senado, supondrá la tantas veces reclamada por esta Institución derogación de la normativa preconstitucional que hasta la fecha reglaba el régimen disciplinario en las Universidades españolas.

1.4.2.2.1. Las complejidades del proceso de admisión

Un año más, han sido numerosas las quejas recibidas en relación con **incidencias habidas durante los procesos de admisión** de aquellas personas que desean comenzar sus estudios en el nivel universitario. Unas quejas que ponen de manifiesto las complejidades que presenta el procedimiento telemático de preinscripción y matriculación que gestiona la Comisión de Distrito Único Universitario de Andalucía.



Aunque es de rigor reconocer la importante mejora que ha experimentado en estos últimos años el programa informático que gestiona este proceso, lo cierto es que el mismo está sujeto inevitablemente a problemas relacionados con la inestabilidad de las conexiones informáticas, la falta de pericia de algunos usuarios y los errores derivados de la propia complejidad del procedimiento.

No debemos olvidar que una incorrecta cumplimentación del procedimiento de admisión puede provocar la frustración del proyecto académico e incluso vital de una persona. No es de extrañar, por tanto, que el promotor de la queja 21/5430 reclamara la existencia de un canal telefónico de ayuda para solventar las dudas e incertidumbres que a veces genera un procedimiento que no dudaba en calificar de “*laberíntico*”.

De entre las quejas recibidas como consecuencia de errores producidos en el proceso de admisión, son frecuentes las que aducen **errores informáticos** supuestamente imputables a defectos del propio programa o a fallos inesperados en las conexiones informáticas. En estos supuestos, los responsables de Distrito Único que gestionan el programa pueden comprobar si existen registros informáticos que acrediten el supuesto defecto de funcionamiento o la desconexión alegada por el cual las quejas recibidas se trasladan a dicho organismo para su verificación. Tal fue el caso de la quejas 21/1549; queja 21/5678; queja 21/5805 y queja 21/6156.

En otras ocasiones, el problema durante el proceso de admisión se produce por otras circunstancias, como puede ser una errónea interpretación del procedimiento a seguir o de la documentación a aportar. Tal fue el caso en la queja 21/6608, que pudo finalmente ser solventado.

Cuestión sustancialmente diferente fue la planteada en la queja 21/1352, ya que en la misma lo que se cuestionaban eran los criterios seguidos por la Universidad de Cádiz para determinar cuáles debían ser las titulaciones prioritarias para el acceso al Máster Universitario en Profesorado en Enseñanza Secundaria Obligatoria y Bachillerato Formación Profesional y Enseñanzas de Idiomas (MAES) en su modalidad de matemáticas. La persona promotora de esta queja no podía entender cómo se había decidido por dicha Universidad que su titulación de grado en estadística no le confería prioridad alguna en el acceso a un Máster cuya finalidad era formarse para impartir docencia en Matemáticas.

Los diferentes criterios seguidos al respecto por las comisiones de docencia de las distintas Universidades andaluzas, aunque legítimamente amparados en el principio de autonomía universitaria, no pueden por menos que suscitar las dudas y la sensación de agravio de quienes resultan perjudicados por el criterio elegido, por lo que no es de extrañar que esta Institución dictara una Resolución en la queja 21/1352 reclamando de la Universidad que justificara y motivara debidamente las razones que explicaban su criterio divergente.

También resultó peculiar el supuesto planteado en la queja 21/0089, ya que su promotor denunciaba cómo había quedado excluido del proceso de admisión a un máster en la Universidad de Granada e incluso había sido acusado de falsificación de un documento público, todo ello como consecuencia de la decisión por la Universidad de Córdoba de permitir que exámenes correspondientes a la convocatoria de diciembre se anticiparan al mes de septiembre, generando así confusión sobre si las calificaciones obtenidas en dichos exámenes debían computarse en relación al curso ya concluido o al que acababa de iniciarse.

1.4.2.2.2. La conflictividad de los cursos de doctorado

No es infrecuente que en esta Institución se reciban quejas denunciando **supuestas irregularidades en relación con los cursos de doctorado** o **con los premios que se otorgan** a quienes acreditan mejor desempeño en los mismos.

En el año 2021 se tramitaron diversas quejas con esta temática de fondo, resultando algunas de ellas de singular interés.

Así, en relación a los **premios extraordinarios de doctorado**, además de las habituales quejas por discrepancia con el resultado del proceso, con la baremación de los méritos o con la decisión final de la Comisión evaluadora -ver queja 21/1983-, se tramitó la queja 20/7320 cuya promotora planteaba su total disconformidad con las bases que regulan el otorgamiento de los premios extraordinarios de doctorado de la Universidad de Sevilla por convertir en requisito ineludible para optar a los mismos el contar con un “*informe favorable del tutor y director de tesis*”.



La promotora de la queja consideraba este requisito “un atropello manifiesto al derecho fundamental de creación científica pues condiciona exclusivamente la presentación de candidaturas a la discrecionalidad más absoluta de unas personas que no participan de la autoría de la tesis doctoral que ha sido defendida y trabajada por el doctorado”.

A este respecto añadía que “lo lógico es que sea la Comisión Evaluadora la que, aplicando el baremo, atribuya el premio a los merecedores, pero no impedir de forma abrupta y grosera la mera participación condicionándola a una decisión caprichosa y sin motivación alguna por parte de quienes no tienen ninguna autoría sobre la tesis. No tiene ninguna justificación legal ni lógica, pues las tesis ya han sido evaluadas con la máxima calificación y contando con la autorización de los directores para defenderlas”.

En respuesta a nuestra petición de informe inquiriendo por las razones de la inclusión de este requisito, la Universidad de Sevilla señala que se trata de un “proceso de evaluación interno de la Universidad de Sevilla en el que se valora la trayectoria del estudiante en la fase de su formación doctoral, así como la actividad investigadora desarrollada durante su permanencia en el programa de doctorado, proceso que culmina con la defensa de la tesis doctoral. En dicha fase de formación del estudiante participan activamente los directores y tutores, (...), por lo que se entiende que resulte conveniente que dichos responsables manifiesten su parecer acerca de las solicitudes de participación en el proceso (...)”

Asimismo, incide la Universidad en el hecho de que, de producirse un informe desfavorable del tutor o director de tesis, el mismo debería ser motivado y sería susceptible de impugnación por parte del doctorando.

Analizada esta respuesta y aunque todavía no ha concluido la tramitación del expediente de queja, debemos avanzar nuestra consideración acerca de la conveniencia de modificar esta regulación, ya sea para eliminar este requisito o para especificar en qué supuestos procedería emitir un informe en sentido desfavorable, exigiendo siempre la debida motivación del mismo, con el fin de evitar que la potestad que tan discrecionalmente se reconoce a tutores y directores de tesis pueda derivar en supuestos de arbitrariedad.

En relación con el desarrollo de los programas de doctorado nos ha parecido peculiar el supuesto planteado en la [queja 21/0762](#), al producirse la renuncia del director de una tesis doctoral en la Universidad de Málaga por discrepancias con las opiniones expresadas por el doctorando en su tesis.

El supuesto resulta peculiar por cuanto la renuncia no tiene por motivo un desacuerdo con la calidad del trabajo realizado, sino la simple disconformidad del director de tesis con las opiniones y valoraciones vertidas por el doctorando en uno de los apartados de su tesis.

Se plantea aquí **la disyuntiva de decidir si es correcto que un director de tesis imponga sus opiniones y criterios al doctorando o si debe limitarse a garantizar que el trabajo realizado por el doctorando reúna los parámetros exigibles de calidad**, respetando las opiniones y criterios del autor de la tesis, aunque no las comparta. Ciertamente no es una cuestión fácil de dilucidar y habría que analizar cada supuesto para decidir cuál sería la postura correcta en cada caso.

Lo que a nuestro juicio es innegable es que en el caso de producirse una discrepancia insalvable entre el director de tesis o el tutor y el doctorando, debe formalizarse inmediatamente la renuncia del mismo a fin de que pueda ser nombrado con rapidez un nuevo tutor o director de tesis, minimizando así los perjuicios que de tal renuncia se derivan inevitablemente para el doctorando.

En este sentido, no podemos por menos que cuestionar las actuaciones realizadas por la Universidad Pablo de Olavide en relación al supuesto planteado en la [queja 21/5502](#), como consecuencia del **desencuentro entre un tutor y director de tesis y su doctorando**.

El promotor de la queja denunciaba que el tutor y director designado para su tesis había obviado por completo ejercer sus funciones como tal, incumpliendo obligaciones esenciales en el proceso de tutorización y dirección de tesis, como la firma del compromiso de supervisión o la materialización del documento de actividades. Tampoco había reclamado al doctorando el plan de investigación, ni había efectuado las tareas necesarias para la evaluación del alumno.

Como resultado de todo ello, el doctorando había sido evaluado como no apto por dos veces y se veía abocado a abandonar sus estudios doctorales.



Como justificación por lo ocurrido la Universidad aducía en su informe que esta situación obedecía a “un desencuentro de orden académico” ente el tutor y director de tesis y el doctorando.

A juicio de esta institución, aunque dicho desencuentro parecía evidente a la luz de lo acontecido, lo correcto hubiera sido que el tutor y director de tesis renunciara formalmente a sus responsabilidades y pidiera a la Comisión Académica el nombramiento de un nuevo tutor y director de tesis.

Lo que no nos parecía correcto es que tal renuncia no se formalizase en ningún momento, ni la Comisión Académica, pese a conocer la situación existente, adoptase medida efectiva alguna para solucionar el problema. Por tal motivo, se ha trasladado una Resolución en la [queja 21/5502](#) a la Universidad pidiéndole que reconsidere la decisión de expulsar al doctorando del programa y le reconozca la posibilidad de volver a cursar el doctorado con un nuevo tutor y director de tesis. Resolución que aún no ha tenido respuesta de la Universidad.

1.4.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones

1.4.3.1. Actuaciones de oficio

Las quejas de oficio que se han iniciado en el ejercicio de 2021 en materia de Educación no universitaria han sido las siguientes:

- [Queja 21/5220](#), ante el Ayuntamiento de Conil de la Frontera (Cádiz), relativa a problemas urbanísticos para abordar actuaciones en las sedes del colegio público rural (CPR) denominado Campos de Conil.
- [Queja 21/8803](#), ante la Delegación Territorial de Educación y Deporte en Cádiz, relativa al estudio de ampliación a segundo ciclo de primaria en el colegio público rural (CPR) denominado Campos de Conil.
- [Queja 21/8804](#), ante el Ayuntamiento de Córdoba, relativa a los problemas de climatización de varios centros escolares en la ciudad de Córdoba.
- [Queja 21/8805](#), ante la Dirección General de Atención a la Diversidad, Participación y Convivencia Escolar, relativa al sistema de concreción para la asignación de recursos y medidas al alumnado con necesidades especiales.

No ha habido ninguna actuación de oficio en 2021 en materia de educación universitaria.

1.4.3.2. Colaboración de las Administraciones

Con respecto a la colaboración de las Administraciones con esta Institución en materia de educación no universitaria, por lo que se refiere al cumplimiento de los plazos para responder a las peticiones de información de esta Defensoría, destacamos que, en general, la misma ha sido aceptable aunque todavía existe un margen de mejora.

No obstante, hemos de poner de relieve -como se comprueba en el subepígrafe siguiente- el elevado porcentaje de resoluciones dirigidas a la Consejería de Educación y Deporte y a sus entes territoriales que no han sido aceptadas.

1.4.3.3. Resoluciones no aceptadas

En materia de enseñanza no universitaria se destacan las siguientes resoluciones dictadas por el Defensor que no fueron aceptadas en 2021 por la Administración Pública a tenor del artículo 29.1 de la Ley 9/1983, del Defensor del Pueblo Andaluz:

- [Queja 18/3747](#), ante la Consejería de Educación y Deporte, relativa a la solicitud de personal técnico de integración social (PTIS) en un centro de Educación Infantil y Primaria de apoyo para un alumno con trastorno conductual grave.
- [Queja 19/1798](#), ante la Dirección General de Atención a la Diversidad, Participación y Convivencia Escolar, relativa a la denegación de una ayuda para alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo para el curso escolar 2018/2019.
- [Queja 19/2686](#), ante la Dirección General de Atención a la Diversidad, Participación y Convivencia Escolar y la Consejería de Educación y Deporte, relativa a demoras en la resolución de recurso de reposición.



- Queja 19/5023, ante la Dirección General de Atención a la Diversidad, Participación y Convivencia Escolar, relativa a demoras en resolución de recurso de reposición contra denegación de la Beca Andalucía Segunda Oportunidad.

- Queja 19/5381, ante la Delegación Territorial de Educación y Deporte en Cádiz, relativa a la ausencia de un profesional técnico de integración social (PTIS) en el aula y comedor en el Instituto de Enseñanza Secundaria Antonio Briante de Trebujena (Cádiz).

- Queja 19/6645, ante la Delegación Territorial de Educación y Deporte en Sevilla, relativa a la demanda de incrementar recurso de un profesional de pedagogía terapéutica en un Instituto de Educación Secundaria de San Juan de Aznalfarache (Sevilla).

- Queja 20/1971, ante la Delegación Territorial de Educación y Deporte en Cádiz y ante la Dirección General de Planificación y Centros, relativa a la falta de personal para el alumnado con necesidades educativas especiales (NEE) escolarizado en centros educativos de la provincia de Cádiz.

- Queja 20/5970, ante la Dirección General de Planificación y Centros, relativa a las inadecuadas condiciones del servicio de transporte escolar para el alumnado afectado por discapacidad y escolarizado en un centro específico de educación especial de Alcalá de Guadaíra (Sevilla).

No ha habido resolución en materia Universitaria dictada por el Defensor que no haya obtenido una respuesta colaboradora de las Administraciones Públicas



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

2.5. Adaptar el ejercicio del derecho a la educación a las necesidades de sociedades digitales

Durante el año 2021 se han desarrollado parte de dos cursos académicos con la presencia del alumnado en las aulas. Una realidad que ha sido posible salvando las graves dificultades y los grandes retos que la pandemia ha generado en la sociedad, en la ciudadanía y en el efectivo ejercicio de sus derechos. Y hemos de congratularnos que con resultados satisfactorios por el esfuerzo de toda la comunidad educativa.

La pandemia, el confinamiento y las distintas medidas impuestas por las autoridades para frenar la propagación del virus han puesto de relieve los graves perjuicios que la brecha digital ha ocasionado al alumnado más vulnerable, esto es, aquel que se encuentra en una situación de desventaja por sus circunstancias socioeconómicas o por padecer algún tipo de discapacidad.

Para luchar contra la brecha digital, la Administración educativa andaluza puso en marcha para el curso 2020/2021 la iniciativa denominada «**Transformación digital**». Un concepto que incluye actuaciones dirigidas a la mejora y modernización de los procesos, procedimientos y hábitos de las organizaciones educativas y de las personas que, haciendo uso de las tecnologías digitales, mejoren su capacidad de hacer frente a los retos de la sociedad actual. Esta transformación digital engloba tres ámbitos de actuación: el de organización y gestión de los centros docentes, el de los procesos de enseñanza-aprendizaje, y el de la información y comunicación, tanto interna como externa.

No obstante, cualquier iniciativa en este ámbito, por muy loable que sea, ha de adaptarse a las tendencias y modelos que la Unión Europea está poniendo en marcha a través de los diferentes Marcos de Referencia de la Competencia Digital elaborados por el Centro Común de Investigación (Joint Research Centre), organismo dependiente de la Comisión Europea, única entidad que se encarga de la innovación, investigación, asesoramiento científico y soporte técnico de la Comisión Europea para apoyar sus políticas dentro del «Programa Horizonte 2020», que se concreta en la Agenda Digital para Europa, una de cuyas áreas es la relativa al aprendizaje y habilidades para la era digital.

En concordancia con lo anterior, se ha promulgado la Orden de 29 de marzo de 2021, por la que se establecen los marcos de la Competencia Digital en el sistema educativo no universitario de la Comunidad Autónoma de Andalucía (BOJA nº 67, 12 abril 2021), que resulta de aplicación a todos los centros educativos de enseñanzas no universitarias, tanto públicos como privados, así como al resto de servicios adheridos al sistema educativo andaluz: centros del profesorado, equipos de orientación externa y demás centros no docentes, tales como las aulas hospitalarias, residencias escolares y cualesquiera otros que correspondan a esta tipología.

“La brecha digital perjudica al alumnado más vulnerable”

Para continuar avanzando en el reto de implementar dicho proceso, se han aprobado las Instrucciones de 20 de septiembre de 2021, de la Dirección General de Formación del Profesorado e Innovación Educativa, sobre medidas de transformación digital educativa en el sistema educativo no universitario de Andalucía para el curso 2021-2022, iniciadas en el curso anterior.

En resumen, la Transformación Digital en el ámbito educativo es un proceso ambicioso que

requiere una ingente inversión de recursos, medios y tiempo. **Se han puesto en marcha, a nivel normativo y de programación, importantes iniciativas para el desarrollo de tan complejo proyecto.** Esta Institución no ha recibido ninguna queja respecto de la cuestión que abordamos, si bien, hemos podido conocer a finales



de 2021, por los medios de comunicación, algunos datos aportados por la Administración educativa, relativos a la implementación de la Transformación Digital en la Comunidad Autónoma de Andalucía:

«El 64,43% de los centros educativos han mejorado su nivel de Competencia Digital de Centro y el 55% del profesorado ya cuenta con un nivel de competencia docente B1 o superior, por lo que se sigue avanzando con paso firme para cumplir con el objetivo europeo de llegar al 80%. Además, 3.700 centros andaluces ya han elaborado su propio Plan de Actuación Digital con unas líneas definidas y asociadas a su evaluación y formación necesaria para su desarrollo».

«La dotación a los centros educativos de más de 275.000 dispositivos con conexión a internet con el fin de reducir la brecha digital entre los estudiantes, 1.800 paneles táctiles y 900 kits de robótica y de investigación aeroespacial para el desarrollo de proyectos de metodología STEAM en las aulas».

«En la actualidad, más de 3.000 centros públicos en Andalucía cuentan ya con servicios de conectividad de fibra óptica de 1Gb y acceso WIFI en todos sus espacios educativos».

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 Andalúz 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 catálogo 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 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 transmitía una ciudadanía 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 afecta¹.

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.

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.



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.

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.

1.3. Dependencia y Servicios Sociales

1.3.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.3.2.5. Discapacidad

1.3.2.5.1. La Discapacidad en otras materias

1.3.2.5.1.2. Infancia y Adolescencia

La atención al alumnado con necesidades educativas especiales -como viene aconteciendo en ejercicios anteriores- ha constituido el eje central de las intervenciones de la Institución, tanto en su condición de Defensor del Pueblo Andaluz como de Defensor de la Infancia y Adolescencia, en asuntos como los siguientes:

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



- a.- Insuficiencia de recursos personales para la debida atención del alumnado con discapacidad.
- b.- Disconformidad con el recurso educativo asignado por la Administración al alumnado con discapacidad.
- c.- Ausencia de concreción y definición en las medidas de apoyo al alumnado con necesidades educativas especiales.

Más allá de estudiar cada caso concreto, hemos pretendido realizar una recopilación más global del problema para avanzar en la mejor definición de los programas de escolarización y atención que necesita cada alumno acorde con sus diagnósticos y características.

En la investigación de oficio que pretendemos iniciar en 2022, perseguimos trasladar la cuestión ante las autoridades educativas para conquistar mayores niveles de garantía en estos modelos de inclusión educativa y social para este colectivo escolar. Se pretende, en última instancia, que los dictámenes de escolarización y las evaluaciones psicosociales concreten y especifiquen un número mínimo de las medidas de apoyo que los centros educativos deben poner a disposición del alumnado con necesidades educativas especiales.

1.5. Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social

1.5.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.5.2.1. Consecuencias de la pandemia de la Covid-19

...

En materia de prevención de riesgos laborales también han sido numerosas las quejas que se han recibido por causas relacionadas con la pandemia. Entre éstas cabe destacar la queja 21/1433 en la que se denunciaba que no se realizaran pruebas al profesorado cuando se tiene alumnado positivo en las aulas, ya que según las normas de epidemiología únicamente las realizarán cuando se tenga síntomas de Covid. Efectivamente la Administración educativa, en estos casos, sigue las directrices de las autoridades sanitarias que son las competentes para determinar los protocolos a seguir en esta materia.

También en este ámbito hay que reseñar la queja 21/845 en la que se denunciaba la falta de apoyos para esta situación derivada de la pandemia en la especialidad de Pedagogía Terapéutica en aquellos centros educativos ordinarios en los que se supere un censo de alumnado de Necesidades Específicas de Apoyo Educativo (NEAE) de 15 alumnos, en contra de lo que se establece en los artículos 113 y 117 de la Ley de Educación de Andalucía que, consideran los promotores de la queja es incumplido por la Administración educativa. Ante la respuesta recibida de la Consejería de Educación y Deporte ratificándose en el cumplimiento de la normativa que resulta de aplicación, se ha propuesto una mediación para resolver esta situación.

...

1.5.2.3. Acceso y mantenimiento en el empleo público de las personas con discapacidad

...

Entre las intervenciones desarrolladas por el Defensor del Pueblo Andaluz en el año 2021 para la defensa del derecho de acceso al empleo público de las personas con discapacidad, cabe destacar las siguientes:

La correspondiente a la queja 20/4414, en la que se denunciaba que la Universidad de Cádiz no respetaba los cupos legales de reserva de personas con discapacidad en el acceso a la condición de personal docente e investigador. Y en la que, tras la preceptiva tramitación, se formuló finalmente Resolución a dicha Universidad recomendándole que, en el marco de las Recomendaciones formuladas por el Defensor del Pueblo Andaluz en la actuación de oficio queja 17/36785 y por la Defensora Universitaria de dicha Universidad en relación con este asunto, se adopten las medidas que fueran necesarias a fin de que en las ofertas públicas de empleo que realice esa Administración universitaria para cubrir plazas de personal docente e investigador, se reserve el porcentaje mínimo que establezca la normativa vigente en favor de las personas con discapacidad. Y que, por sus órganos de gobierno, se aprueben los criterios y procedimientos necesarios para llevarlas a la práctica.



Dicha Resolución fue aceptada por la Universidad, si bien al conocer que en la convocatoria del Rectorado para plazas de Profesorado Ayudante Doctor no se incluía el cupo legal de reserva para personas con discapacidad, cuya inclusión se había aceptado por la misma, se solicitó la pertinente aclaración a la Administración universitaria.

En su respuesta, la Universidad de Cádiz sostiene que la aceptación de la recomendación y sugerencia formuladas no se refieren, en ningún caso, a la convocatorias de plazas de profesorado de carácter temporal. Ante esta respuesta nos volvimos a dirigir a la Universidad indicándole que **cuando se aprueben las medidas necesarias que permitan garantizar el derecho de las personas con discapacidad a que se incluya el cupo de reserva previsto legalmente para acceder al empleo público**, ya sea con carácter definitivo o temporal, **debe materializarse en todos los procesos de acceso** que sean convocados por dicha Administración, aún reconociendo las peculiaridades que concurren en este tipo de convocatorias.

...

1.5.2.6. Quejas relacionadas con el reconocimiento y ejercicio de derechos de los empleados públicos

1.5.2.6.1. Posible discriminación por no poder acceder al Premio de Jubilación

En esta Institución se han venido recibiendo numerosas quejas presentadas, especialmente, por personal docente de la Consejería de Educación y Deporte, jubilado y próximo a la jubilación, por la discriminación que consideran que están sufriendo al no poder acceder al premio de jubilación, a diferencia de lo que ocurre con el personal funcionario y laboral de la Administración General de la Junta de Andalucía que sí lo tienen reconocido.

Ante esta situación, se iniciaron quejas de oficio a fin de conocer las previsiones que se pudieran tener por parte de la Administración para el acceso al premio de jubilación de dicho personal.

Tras la confirmación de las Consejerías competentes de que, de momento, no estaba previsto el reconocimiento de este premio a dicho personal, pusimos de manifiesto a las mismas que en el ámbito del empleo público se incluyen una serie de actuaciones de diverso tipo que tienen por objeto proteger a los empleados públicos y que se vinculan con el hecho de estar prestando servicios en una Administración Pública.

Medidas, entre las que se incluyen **los denominados premios de jubilación que, desde los años 2003 y 2018 están reconocidos, respectivamente, para el personal funcionario y laboral de la Administración General de la Junta de Andalucía a diferencia de lo que ocurre con otros colectivos de personal de dicha Administración que no tienen reconocido este derecho** en la normativa específica por la que se rigen.

No obstante, en virtud de la norma básica en materia de función pública de aplicación a todos los empleados públicos, a dicho personal también le resultaría de aplicación el régimen general de derechos previstos en el EBEP, respetando, en su caso, la normativa específica aplicable al mismo, y las características propias del servicio público en los que han de desempeñar sus cometidos profesionales.

Este planteamiento que incorpora la norma básica en materia de empleo público ha supuesto un importante cambio en la ordenación de la función pública, ya que todo aquello que debe ser común al personal que preste sus servicios en una Administración Pública, con independencia de la naturaleza del vínculo jurídico que mantenga con la Administración, pasa a configurarse como objeto del estatus esencial de empleado público garantizado por el propio EBEP.

Es por ello que el no reconocimiento del premio de jubilación **aún cuando no contraviene la legalidad vigente** al no haberse reconocido hasta ahora este premio a dicho personal en su correspondiente normativa, y correspondientes Mesas de negociación, debería adecuarse a la nueva configuración del régimen estatutario de los empleados públicos, que surge con la aprobación del EBEP como norma básica de referencia en esta materia, y que va a permitir someter a todos los empleados públicos a una misma regulación en aspectos esenciales de su régimen jurídico, sin perjuicio de las especificidades propias de cada colectivo.



Esta naturaleza pública, común a todos los colectivos de empleados públicos, implica su sujeción, además de a los principios constitucionales que rigen en este ámbito, a normas de Derecho Público también aplicables a todo el personal que, no sólo configuran un estatus similar de derechos individuales y colectivos, sino que también los modulan, de forma unitaria, en situaciones como ha sido la de la reciente crisis económica en la que, como es notorio, a todos los colectivos de empleados públicos, por igual, se les han aplicado las suspensiones y limitaciones al disfrute de los mismos.

Ante estas circunstancias, en el caso de derechos de contenido social, como sería el premio de jubilación -que, como hemos dicho, no tiene consideración de complemento salarial-, dejaría de tener sentido seguir distinguiendo entre los distintos colectivos de empleados públicos de una misma Administración para referirse al estatus de derechos inherentes a la actividad pública que desempeñan en esa Administración en función del vínculo que los une con la misma.

Por todo ello, consideramos que por parte de los órganos competentes de la Administración de la Junta de Andalucía se deberían adoptar las medidas que procedan para incluir en la correspondientes Mesas de Negociación del personal docente y sanitario el reconocimiento del Premio de Jubilación para estos colectivos de empleados públicos, **a fin de posibilitar la efectiva equiparación en el acceso a derechos comunes y equilibrio entre los colectivos de empleados públicos de la Junta de Andalucía**, en el marco de las normas y criterios presupuestarios que resulten de aplicación.

1.5.2.6.2. Impedimentos para la conciliación de la vida personal, familiar y laboral

Entre las quejas tramitadas en el año 2021 relacionadas con el derecho de los empleados públicos a la conciliación de la vida personal y familiar, caben destacar la [queja 20/0931](#) y la [queja 20/1099](#) promovidas por personal docente ante la negativa de la Consejería de Educación y Deporte a diferir el disfrute del permiso de paternidad que les había sido reconocido al haberse producido un cese y un nuevo nombramiento como funcionario interino tras el reconocimiento inicial del derecho al mismo.

Para dar cumplimiento a los mandatos constitucionales y estatutarios, a fin de garantizar el derecho a la igualdad de toda la ciudadanía, se han venido adoptando en los diferente ámbitos territoriales y sectoriales distintas normas que persiguen la consecución de la igualdad real y efectiva entre mujeres y hombres. Dichas normas promueven la promoción de la conciliación de la vida personal y familiar y el principio de corresponsabilidad entre ambos progenitores, elementos ambos esenciales para el cumplimiento del principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres en todos los ámbitos.

En este marco, la normativa reguladora del permiso de paternidad, tanto estatal como autonómica, es de aplicación a todo el personal de la Junta de Andalucía sin excepción y, por tanto, al personal docente que presta sus servicios en la Consejería de Educación y Deporte. Los criterios de aplicación de esta normativa en dicho ámbito se determinan en las Instrucciones que, a estos efectos, se han adoptado por la Dirección General del Profesorado y Gestión de Recursos Humanos.

Y, en base a dicha normativa, si bien en estos casos se produce una interrupción de la relación funcional entre el interesado y la citada Consejería al producirse el cese del funcionario interino, cuando esta se restablece consideramos que, al encontrarse dentro del plazo legal que posibilita el disfrute del permiso de paternidad que se había reconocido por esa misma Administración, no puede denegarse a estos funcionarios el disfrute del derecho de paternidad reconocido.

Para ello, debe tenerse en cuenta que **dicha situación es consecuencia de las peculiaridades propias de la función pública docente**, como consecuencia del funcionamiento del servicio público educativo, **y de la que no puede colegirse la exclusión del disfrute de un derecho a un empleado público que ya lo tenía reconocido por esa misma entidad pública, con la que un mes después reanuda su relación funcional y que debe considerarse vinculada por sus propios actos.**

En este sentido, para que no existan dudas sobre el alcance de la situación protegida con esta situación, y dada la integración de estos funcionarios en el Régimen General de la Seguridad Social, nos remitimos a la regulación contenida en el art. 284.1 de la Ley General de la Seguridad Social. Dicha regulación pone de manifiesto el sentido y alcance de la situación protegida a través del establecimiento de las correspondientes prestaciones y permisos, y que no es otro que facilitar el cuidado del menor durante sus primeros doce meses de vida posibilitando la conciliación de la vida personal, familiar y laboral. Regulación



que resulta más clara aún con respecto a las prestaciones y permisos en razón de maternidad previstos en el EBEP y cuyo disfrute se sigue respetando, también en el ámbito de esta Consejería, en supuestos de hecho similares al de la presente queja.

Por todo ello, recomendamos a la Consejería de Educación y Deportes **que se promueva la adopción de las medidas que procedan para que se pueda disfrutar el permiso** del progenitor diferente de la madre biológica por nacimiento, guarda con fines de adopción, acogimiento o adopción de un hijo o hija, previsto en el art. 49.c) del EBEP, que se hubiera reconocido al personal docente interino de dicha Consejería por los órganos competentes para ello, **en los casos en que se produzca cese y posterior nombramiento del mismo dentro del plazo establecido para disfrutar de dicho permiso, y siempre que se sigan cumpliendo los requisitos legalmente establecidos para su reconocimiento.**

1.5.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

1.5.3.1. Quejas de oficio

...

- **Queja 21/2166** dirigida a la Dirección General del Profesorado y Gestión de Recursos Humanos y la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública, por las demoras en la tramitación de las sustituciones de los Profesionales Técnicos de Integración Social que afecta a la debida atención del alumnado con necesidades educativas especiales en los centros dependientes de la Consejería de Educación y Deporte.

...

1.9. Mediación

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

1.9.2.2. Incidencias por materias

...

Respecto de la materia relativa a **Educación**, y tangencialmente a la infancia, dado que no se han atendido quejas por mediación para educación superior y/o universitaria, han tenido especial relevancia aquellas referidas a la **supresión de líneas educativas**, sobre todo, en centros de primaria.

La ciudadanía en varias ocasiones manifestó sentir la vulneración del derecho de elección de centro educativo, así como vivir un agravio comparativo en la enseñanza pública respecto de la concertada, en la medida en que en esta su normativa reguladora permite dejar inamovibles dichas líneas durante la vigencia del concierto (4 años), con independencia de la demanda, que es el elemento esgrimido por la Administración para tomar decisiones respecto de la optimización de los recursos públicos.

Estas quejas, por ejemplo, 21/2168, 21/2240, 21/3411 o 21/3412, en las que no apreciaba irregularidad alguna, fueron abordadas con la invitación del Defensor a mediación, y tuvieron resultados muy distintos, aun tratándose del mismo asunto.

La primera de ellas, relativa a un centro ubicado en Mairena del Aljarafe (Sevilla), se resolvió con el desarrollo de un proceso de mediación en el que las madres y padres y la administración pública se sentaron e intercambiaron opiniones. El clima fue distendido y se asumió el compromiso de elevar este malestar a las autoridades competentes superiores a la Delegación Territorial tras manifestar la satisfacción y agradecimiento de ambas partes por el diálogo producido. Sin embargo, en las otras tres quejas la Delegación Territorial de Educación de Córdoba rechazó sentarse en la mesa de diálogo con los afectados.

Por otra parte, también se ha gestionado una queja (21/4801) que merece resaltarse, sobre la **supresión de una línea concreta correspondiente al idioma inglés en un centro de educación infantil y primaria de Sevilla**. Los familiares de los alumnos/as manifestaban el riesgo que suponía para el proyecto plurilingüe que desarrolla ese centro el caso de que dicha línea se suprimiera, e incluso temían por la continuidad del centro. Tras la celebración del proceso de mediación, el asunto se solventó con la solicitud de una atención



de excepcionalidad respecto de la anticipación de una normativa pendiente de aprobar, que permitía incorporar dicha lengua en el catálogo de asignaturas de refuerzo. Es de resaltar la cooperación de la dirección del centro, de la Delegación territorial de Educación y de la Dirección General de Ordenación educativa de la Junta de Andalucía.

Por último, merece destacarse en materia educativa la queja 20/8592 en la que se analizó el **problema planteado por 28 familias**, casi todas de Sevilla y Granada, **que no contaban con bonificación para la educación de sus hijos de 0 a 3 años, por mantener una situación irregular de alguno de los progenitores o por no acreditar la situación regularizada**.

En el escenario de mediación se aclaró que lo que realmente generaba estos conflictos es la dificultad que supone la interpretación de la norma, la comprensión de su filosofía por todas las partes y, en particular, por las administraciones intervinientes en el proceso: educación y servicios sociales.

Por ello, el diálogo supuso un avance importante en la identificación de los aspectos que podrían contribuir a resolver este asunto, previniendo futuras controversias, sobre todo las acaecidas como consecuencia de un formulario concreto. El acuerdo alcanzado consistió en suprimirlo, así como en ofrecer un cauce de comunicación directo con las familias afectadas para el estudio particular de cada caso de exclusión ya acaecido.

...

1.10. Movilidad y Accesibilidad

1.10.1. Introducción

...

Han sido numerosas las peticiones que solicitan mejorar la **movilidad peatonal**, tanto en itinerarios peatonales en ciudad consolidada como en tramos de travesías urbanas que carecen de espacio reservado para peatones.

En aspectos concretos como la entrada y salida de comunidades escolares a sus centros educativos, alguna Asociación de Madres y Padres solicita la adopción de medidas de regulación y ordenación del tráfico que permitan un acceso pacífico sin contaminación acústica y atmosférica.

...

1.10.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

1.10.3.2. Resoluciones no aceptadas

...

- **Queja 16/1510**, dirigida al Ayuntamiento de Granada, relativa a disconformidad con ubicación de parada de autobuses en lugar cercano a centro escolar.

...

1.11. Personas Migrantes

1.11.1. Introducción

La Constitución Española, establece en su artículo 149.1.2º que **el Estado tiene competencia exclusiva en materia de nacionalidad, inmigración, extranjería y derecho de asilo**.

Por su parte **la Comunidad Autónoma Andaluza**, a través de la administración local y autonómica es **competente para resolver actuaciones que están íntimamente relacionadas con los derechos de los migrantes**: los empadronamientos, informes de inserción social en los expedientes de arraigo, menores, atención y cobertura sanitaria, formación y educación, servicios sociales, políticas de integración, políticas



de empleo, gestión de residuos, alternativas habitacionales, albergues para temporeros, situaciones de emergencia como la covid-19, incendios, etcétera.

Una larga lista que desvirtúa planteamientos categóricos de que la realidad migratoria es de competencia exclusivamente estatal.

...

1.11.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.11.2.2. Sistemas de alojamientos de los temporeros migrantes en Andalucía

1.11.2.2.3. Asentamientos chabolistas en la provincia de Huelva

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 la 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, continua 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 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 trabajando 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.

1.13. Servicios Administrativos, Tributarios y Ordenación Económica

1.13.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite



1.13.2.2. Administración Local

1.13.2.2.1. Gestión del Padrón de Habitantes

...

El empadronamiento es de una vital importancia para aquellas personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad y que demandan servicios que suelen estar vinculados a la vecindad, como son la educación o el sistema sanitario, donde es necesario acreditarla para acceder a un centro público o para asignar el profesional de atención primaria.

En el informe anual 2020 se puso de manifiesto la situación de vulnerabilidad de muchas familias que tras sufrir las consecuencias económicas de la pandemia quedaron, si cabe, en peor situación económica que con anterioridad al mes de marzo del mismo año.

Personas que como se recogió en el informe extraordinario redactado en octubre de 2020, "**Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19. Primera ola de la pandemia**", ante la falta de empleo y la escasez de recursos económicos necesitaron acogerse a las ayudas alimentaria o económica de urgencia, tanto por parte de los Ayuntamientos como por la Junta de Andalucía y que les requerían para acudir a ellas acreditar el empadronamiento en el municipio donde residían.

Son recurrentes las quejas relacionadas con las dificultades para empadronarse al no poder aportar los requisitos exigidos en la hoja padronal, referidos a la acreditación de la titularidad del domicilio donde reside, o a la autorización de sus propietarios. Expedientes, que en la mayoría de los casos, concluyen archivándose por no poder aportar los documentos que se les exige en la solicitud.

Una situación que deja desprotegidas a quienes necesiten documentar su vecindad para optar a una ayuda social, a la asistencia médica, a la escolarización de sus menores e incluso a poder participar en las convocatorias de adjudicación de una vivienda de protección oficial.

En este sentido y aludiendo al contenido de la citada Resolución de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Cooperación Autonómica y Local "**las facultades atribuidas al Ayuntamiento en el art. 59.2 del Reglamento de Población y Demarcación Territorial de las Entidades Locales para exigir la aportación de documentos a sus vecinos tienen como única finalidad comprobar la veracidad de los datos consignados**, como textualmente señala el propio artículo".

Y lo más importante en relación a la exigencia del título de propiedad o contrato de alquiler es que "**... tan pronto como el gestor municipal adquiriera la convicción de que los datos que constan en la inscripción padronal se ajustan a la realidad, deja de estar facultado para pedir al vecino ulteriores justificantes que acrediten aquel hecho**".

Conforme a la Resolución de referencia, la incorporación de cualquiera de los títulos exigidos para incorporarlos al expediente administrativo "**... tiene por única finalidad servir de elemento de prueba para acreditar que, efectivamente, el vecino habita en el domicilio que ha indicado**", no atribuyendo a las Administraciones Locales "**.. competencia para juzgar cuestiones de propiedad, de arrendamientos urbanos o, en general, de naturaleza jurídico-privada,..**".

Son ilustrativos algunos testimonios que traducen la importancia del empadronamiento para familias vulnerables. Así en la queja 21/5216, nos trasladan que necesita "**ayuda por el motivo del empadronamiento ya que yebo viviendo en la plaza (.....) casi 4 años con mi esposo (.....) y mis dos hijos de 3 y 1 año necesitamos ayuda ya que no tenemos trabajo y no podemos optar a ninguna ayuda también tengo problema con el médico ya que al no tener padrón no tengo médico fijo y estoy embarazada en enero doy a luz y no puedo empadronar al bebé y ningún sitio para ka le pueda dar su revisiones y vacuna ya que al no estar empadronado no le dan médico por eso pido ayuda para que vean mi situación y me puedan ayudar espero una respuesta de ayuda muchas gracias**".

Una queja referente a la situación de una ciudadana que no puede empadronarse en el Padrón de Habitantes del municipio donde reside, por no aportar la documentación e información requerida según el modelo de la solicitud de inscripción del Ayuntamiento de Linares.

En el informe remitido por el Ayuntamiento en el expediente de queja traslada que "**Supervisada la documentación aportada para el citado trámite en fecha 3/12/2020 la misma adolece de falta de**



documentación, concretamente, del documento que acredite la titularidad o adjudicación del inmueble para el que solicita el alta, requisito imprescindible para el trámite solicitado ...”

Desde el punto de vista del trámite del expediente, cumplen con todos los cauces formales exigidos, ya que la persona interesada al no disponer de los títulos exigidos no contestó al requerimiento notificado.

Si bien, el problema trasladado requiere que las administraciones locales profundicen más en la problemática que genera a las familias en situación de vulnerabilidad no estar empadronadas en el municipio y se invoque **"la potestad de aceptar más documentos, hechas las comprobaciones que considere oportunas (suministros de luz, agua, etc.)", pudiendo "comprobar por otros medios (informe de Policía local, inspección del propio servicio, etcétera) que realmente el vecino habita en ese domicilio, y en caso afirmativo inscribirlo en el Padrón"**.

Es por ello que en el contexto del expediente de queja y fundamentado entre otros en los preceptos legales analizados se formuló **Resolución** recomendando que se **"tramite el alta en el padrón municipal de la interesada Doña () y su familia"**. Y que se aplique el mismo criterio a cualquier ciudadano/a que resida en el municipio y tenga las mismas o similares dificultades para acreditar la relación jurídica con la vivienda en la que reside.

Por tanto en la gestión del padrón municipal los ayuntamientos deberán guiarse por los principios de una buena administración con la finalidad de garantizar los derechos de las personas vulnerables.

Lo que conlleva aceptar en los expedientes de empadronamiento otros documentos distintos a los títulos de propiedad y contratos de arrendamiento, realizando las comprobaciones que estime oportunas para verificar el domicilio.

1.14. Servicios de Interés General y Consumo

1.14.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.14.2.1. Servicios de interés general

1.14.2.1.4. Telefonía e Internet

1.14.2.1.4.1. Brecha digital

Del mismo modo que el confinamiento obligado de la población por la Covid-19 puso de relieve las ventajas y utilidades de pertenecer a la nueva sociedad digital, también nos ha permitido conocer las carencias que presenta la misma y nos ha llevado a atisbar las graves consecuencias que para amplios sectores de la población se derivan de su falta de acceso a las nuevas tecnologías.

Nadie duda hoy de que la **brecha digital es la expresión de una nueva forma de exclusión social** que afecta a colectivos muy amplios y, en mayor o menor medida, a grandes capas de nuestra sociedad: personas mayores; personas desfavorecidas social o económicamente; personas que viven en zonas rurales aisladas o mal comunicadas; residentes en barriadas desfavorecidas de grandes ciudades; personas migrantes; personas con discapacidad; mujeres maltratadas o con cargas familiares; personas con deficiencias educativas o formativas;...

El acceso a las nuevas tecnologías que conforman la puerta de entrada a la sociedad digital no está al alcance de todos. Los equipos informáticos con acceso a Internet son caros y, aunque los smartphones estén ya en el bolsillo de muchos andaluces, no todos pueden permitirse tener uno, ni todos pueden pagar los costes que implica el uso de todos los recursos de conectividad que ofrecen. Hay muchos hogares que cuentan con ordenadores conectados a Internet, pero siguen existiendo otros hogares donde este recurso resulta inalcanzable y muchos más en los que no es posible disponer de ordenadores suficientes para cubrir las necesidades de unos padres en teletrabajo y unos hijos siguiendo su proceso formativo a distancia.

El porcentaje de personas mayores que carecen de habilidades digitales para hacer uso de las nuevas tecnologías es muy elevado, y muchas de ellas ni pueden ni quieren adquirir esas habilidades y reivindican su derecho a seguir ejerciendo sus derechos de forma analógica.



La falta de conectividad es el principal problema en muchas zonas rurales para acceder a los servicios que ofrece la sociedad digital. Las personas sin hogar o en situación de exclusión social difícilmente pueden acceder a un ordenador o hacer uso de medios telemáticos para mejorar su difícil situación y acceder a las ayudas y recursos que precisan. Personas con algún tipo de discapacidad afrontan retos suplementarios para ejercer como ciudadanos digitales.

Los excluidos digitales son un nuevo colectivo de personas que engloba a muchos perfiles diferentes y entre los que predominan los de personas integradas en grupos o colectivos sociales que ya estaban en situación de exclusión o próximos a caer en ella.

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

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

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

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

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

...

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

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

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

(...)La Sala y demás dotaciones del CAIT, como es el IOA (punto de Información, Orientación y Asesoramiento) y los 8 gabinetes y despachos funcionan a través de Internet, como todo, hoy, en esta sociedad moderna y muy dependiente de la tecnología.

(...)En la Fundación estamos realmente satisfechos y sanamente orgullosos por haber hecho una fuertes inversiones en esta población tan vulnerable, marginal y marginada y lamentamos, profundamente, que esa sociedad tecnológica no haya llegado a esta zona.

Necesitamos Internet y lo que se nos ofrece es por hilo de cobre o radio, tecnología antiquísima, en la práctica esa tecnología es incapaz de gestionar nuestras necesidades y la de esos pequeños con trastornos en su desarrollo pues hablamos de niños con Autismo, Asperger, Síndrome de Down, Parálisis Cerebral, déficit cognitivos, sensoriales, retrasos y un largo etcétera.

Para una correcta intervención orientada a su recuperación -en la medida de lo posible- y de mejorar sus calidades de vidas, bajar niveles de estrés de las familias; podernos comunicar con ellos a través de Comunicadores con ratón movido por el iris o táctiles, es imprescindible disponer de Internet por Fibra Óptica. Lo demás es dinero mal invertido, recursos y oportunidades negadas a



una parte de la población de distintas etnias -gitana, rumana, árabe, distintas culturas y religiones pero con los mismos derechos y más necesidades.

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

Esta Fundación trabaja, incansablemente, para hacer iguales a aquellos que son diferentes. Le ruego intermedie o eleve a Telefónica estas circunstancias para que cese esa discriminación y la igualdad de derechos sea un hecho y no un deseo."

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

Esta Institución está convencida de que cualquier expectativa de mejora y progreso en esta zona tan desfavorecida pasa por dotar a la misma de infraestructuras, instalaciones y equipamientos que, no solo le permitan acceder a las mismas oportunidades que ya disfruta la población asentada en otras zonas, sino que además le otorguen una cierta ventaja competitiva respecto de otras zonas con mejores indicativos socio-económicos.

Por este motivo, nos dirigimos a la Compañía Telefónica Movistar a fin de solicitarle que se estudiase la posibilidad de acelerar el proceso de despliegue de las redes de fibra óptica, de modo que se otorgase prioridad a la cobertura con esta tecnología de las zonas ubicadas dentro del Polígono Sur de Sevilla que aun carecían de la misma. Asimismo, pedimos la colaboración del Comisionado del Polígono Sur y de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía (AVRA).

Para nuestra satisfacción la Compañía Telefónica nos informó de que aceptaban nuestra petición y que estaban ya adoptando las medidas necesarias para hacer efectivo el despliegue de fibra óptica.

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.

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

02. Nuestras propuestas

Una escuela segura frente a la Covid-19

Una responsabilidad compartida entre las administraciones

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

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

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

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

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

municipios pequeños, ahora esta ardua labor se antoja casi imposible.

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

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

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

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

El criterio señalado nos ha llevado a dirigir una sugerencia a la Consejería de Educación y a las ocho Diputaciones Provinciales de Andalucía para que cuenten con vías de apoyo a los ayuntamientos en el



incremento de sus responsabilidades de mantenimiento y limpieza de los colegios impuestas por las autoridades sanitarias para evitar la propagación de la pandemia (queja 20/8282).

Más información en *Informe Anual 2021. Capítulo 1.4. Educación, epígrafe 1.4.1.*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La Beca 6000 para el alumnado de Enseñanzas en régimen de adultos Una cuestión de justicia

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



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

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

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

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

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

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

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.

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

Fibra óptica

El drama de los postergados

Las consecuencias de la brecha digital, en sus diferentes manifestaciones, siguen generando la presentación de quejas en esta Institución, destacando por su número las que denuncian la situación de



exclusión en las que quedan aquellas personas que viven en zonas donde no es posible disponer de una adecuada conexión a internet, porque aún no ha llegado la fibra óptica y los sistemas alternativos no ofrecen garantías de una conexión con la calidad requerida.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Aunque no existía irregularidad alguna por el hecho de no haber desplegado la fibra óptica en esa barriada, decidimos admitir a trámite la queja por cuanto consideramos que ponía de manifiesto cómo una las zonas más desfavorecidas social y económicamente estaba viéndose postergada en el acceso a una tecnología que



resulta imprescindible para la transición hacia la sociedad digital, lo que a buen seguro redundaría en una profundización de los niveles de marginación y exclusión que ya padece la misma.

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

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

132 comedores escolares andaluces cierran sus puertas

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

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

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

El origen del problema parecía estar en la quiebra de las empresas adjudicatarias del servicio de comedor, las cuales no habrían comunicado sus problemas financieros a la administración educativa con una antelación suficiente para realizar una nueva adjudicación. Y lo peor es que, según informaban los medios de comunicación social, el conflicto podría extenderse a otros colegios y a otras provincias.

Así lo anunciaba la Asociación empresarial de restauración colectiva de Andalucía (Aercan), quien no dudó en señalar que lo ocurrido podía

ser solo la punta del iceberg, porque el modelo de servicio de comedor escolar arrastraba una delicada situación desde tiempo atrás, llegando a ser insostenible en aquel momento -inicio del curso 2020/2021-, especialmente por las exigencias para cumplir con las medidas de seguridad impuestas por las autoridades para evitar la propagación de la pandemia.

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

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



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

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

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

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

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

Las condiciones de seguridad que proclaman las autoridades no se estaban cumpliendo en el servicio de transporte escolar prestado para el alumnado de un centro específico de educación especial ubicado en un municipio de la provincia de Sevilla. Nos encontrábamos con un espacio cerrado -autobús- en el que los usuarios no podían guardar, por las características del transporte, la medida de separación interpersonal y, además de ello, estos chicos y chicas tampoco podían hacer uso de las mascarillas por sus diversas patologías.

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

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

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

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

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"*.

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

- **Enredo de ayudas:** Nos señalan que existe mucha burocracia y un enredo espantoso en la tramitación de prestaciones. Ordenar dichas ayudas y que estas no se superpongan y, sobre todo, que se resuelvan en plazo ya que la mayoría de veces tienen que paliar situaciones de mucha vulnerabilidad y urgencia.

- **Exceso de legislación / falta de desarrollo:** *"Todo lo que estamos legislando está dejando fuera a los más vulnerables dentro de los vulnerables"*. Refieren dificultades administrativas en la imposibilidad de acceder al padrón; en demostrar posesión de

vivienda; en trámites para el bono social eléctrico o el Ingreso Mínimo vital... para los que se requiere una serie de documentos que estas personas no poseen.

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



*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.