9. Infancia, adolescencia y juventud

*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

1.7. Infancia y Adolescencia 4

1.7.1. Introducción 4

1.7.2. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones 7

1.7.2.1. Actuaciones de oficio 7

1.7.2.2. Colaboración de las Administraciones 8

1.7.2.3. Resoluciones no aceptadas: 8

Este tema en otras materias 10

Balance del Defensor 10

2. Evolución de los Retos para salir de la crisis sanitaria en igualdad. Dos años conviviendo con la COVID-19 10

2.7. Pobreza infantil y situaciones de riesgo en infancia y adolescencia 10

2.13. Mejorar y humanizar los servicios de Información y atención ciudadana 11

1.1. Atención e Información a la Ciudadanía 12

1.1.2. Análisis de las consultas presentadas 12

1.1.2.1. "Quiero que me atiendan.": La atención a la ciudadanía por parte de las Administraciones públicas 12

1.3. Dependencia y Servicios Sociales 16

1.3.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite 16

1.3.2.4. Rentas de garantía de ingresos 16

1.3.2.5. Discapacidad 16

1.3.2.5.1. La Discapacidad en otras materias 16

1.3.2.5.1.2. Infancia y Adolescencia 16

1.4. Educación 17

1.4.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite 17

1.4.2.1. Enseñanzas no universitarias 17

1.4.2.1.1. Educación Infantil 0-3 años 17

1.4.2.1.4. Servicios educativos complementarios 17

1.6. Igualdad de Género 19

1.6.1. Introducción 19

1.6.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite 19

1.6.2.6. Menores, educación, cultura y deporte 19

1.6.2.7. Violencia de Género 20

1.6.2.8. Vivienda 21

1.8. Justicia, Prisiones y Política Interior 22
1.8.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite 22
1.8.2.1. Justicia 22
1.8.2.1.1. La situación de colapso achacable a razones estructurales 22
1.10. Movilidad y Accesibilidad 22
1.10.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite 22
1.10.2.1. Movilidad 22
1.10.2.1.1. Ordenación del tráfico 22
1.11. Personas Migrantes 23
1.11.1. Introducción 23
1.11.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite 23
1.11.2.2. Sistemas de alojamientos de los temporeros migrantes en Andalucía 23
1.11.2.2.3. Asentamientos chabolistas en la provincia de Huelva 23
1.11.2.2.3.1. Actuaciones de la Defensoría relacionadas con la eliminación de los asentamientos chabolistas 23
1.11.2.2.3.2. Atención de las necesidades básicas en los asentamientos de la provincia de Huelva 27
1.12. Salud 28
1.12.2. Analisis de las quejas admitidas a trámite 28
1.12.2.8. Centros Sanitarios 28
1.12.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas 29
1.12.3.3. Resoluciones no aceptadas 29
1.14. Servicios de Interés General y Consumo 29
1.14.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite 29
1.14.2.1. Servicios de interés general 29
1.14.2.1.1. Energía 29
1.14.2.1.1.1. Análisis específico del bono social eléctrico y la protección al consumidor vulnerable ante la crisis de la COVID-19 y la subida de la luz 30
1.14.2.1.4. Telefonía e Internet 30
1.14.2.1.4.1. Brecha digital 30
1.15. Sostenibilidad, Medioambiente y Obras Públicas 31
1.15.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite 31
1.15.2.1. Contaminación acústica 31
1.15.2.1.2. Actividades no clasificadas 31
1.17. Vivienda 32
1.17.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite 32
1.17.2.1. Desahucios 32
1.17.2.2. Necesidad de vivienda 32

1.17.2.3. Ayudas al alquiler para personas con ingresos limitados 33
1.17.2.3.1. Convocatoria 2017 de ayudas al alquiler para personas con ingresos limitados 33
1.17.2.3.2. Convocatoria 2018 33
1.17.2.3.3. Convocatorias de ayudas al alquiler para personas con ingresos limitados para hacer frente al impacto de la COVID-19 36
1.17.2.3.4. Ayudas autonómicas a la vivienda al amparo del Plan Concertado de Vivienda y Suelo de Andalucía 2008-2012 y ayudas al alquiler al amparo del Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación 2009-2012 37

REVISTA DEL INFORME ANUAL 38
01. A debate 38
El interés superior del menor extranjero sin referentes familiares por encima de decisiones administrativas 38
02. Nuestras propuestas 39
Garantías de acceso universal a los servicios de la sociedad de la información 39
Barriadas sin luz 39
Posibilidades de intervención mediadora de los defensores del pueblo en el ámbito contencioso administrativo 41
03. Mejorar las normas 42
Retos para la nueva Defensoría de la Infancia y Adolescencia de Andalucía 42
Lucha contra la violencia sexual en la infancia 44
04. Atender las quejas 45
Fibra óptica 45
132 comedores escolares andaluces cierran sus puertas 46
06. Atención Ciudadana 47
Escuchar y atender a los Servicios Sociales municipales y comunitarios 47

Parte general

1.7. Infancia y Adolescencia

1.7.1. Introducción

La crisis provocada por la Covid-19 ha continuado marcando la vida de niños, niñas y adolescentes durante el año 2021. La situación de emergencia generada por la actual pandemia es una experiencia sin precedentes, que está generando cambios en los comportamientos de las personas menores de edad, y que les obliga a adaptarse de forma rápida a nuevos escenarios en un situación de gran incertidumbre.

Nos estamos enfrentando a una de las peores crisis conocida en muchos años. Una crisis que está aumentando los niveles de la pobreza infantil y agrandando la brecha de la desigualdad entre este sector vulnerable de la población. Es necesario reconocer que la pandemia no está afectando a todos por igual.

Es cierto que la "nueva normalidad" ha posibilitado la presencia de los niños en las escuelas pero lamentablemente no ha solventado las graves consecuencias derivadas de la pérdida de empleos entre las familias, el aumento de la pobreza, o los problemas de salud mental de niños y jóvenes motivados por el estrés y la ansiedad vividos en los últimos meses. Este nuevo escenario tras el confinamiento no ha podido, en definitiva, poner freno a la reversión de todos los avances que con tanto esfuerzo y empeño se habían conseguido en los últimos años en favor del reconocimiento y protección de los derechos de la infancia.

Pero no deberíamos caer en el derrotismo. **Hemos de aprovechar esta crisis mundial para unir esfuerzos y sinergias que permitan recuperarnos de la pandemia de forma equitativa**. Una ardua labor que pasa por **poner a la infancia en el centro de las prioridades de todas las políticas públicas** y en las que el interés superior del niño sea el eje central de las mismas.

> **"Hemos de aprovechar esta crisis mundial para unir esfuerzos y sinergias que permitan recuperarnos de la pandemia de forma equitativa"**

Ello conlleva situar al niño en el centro de las decisiones, crear unas condiciones de vida adecuadas a sus necesidades, haciendo posible el efectivo ejercicio de sus derechos. Así, se deberán diseñar, aprobar y ejecutar medidas y acciones que pongan el foco en las personas menores de edad, de modo que aquellas sean capaces de revertir las condiciones de mayor vulnerabilidad a la que se están enfrentando muchos niños y niñas en Andalucía, agravada por la crisis provocada por la pandemia. Significa que cualquier medida o prestación de las administraciones públicas debe ir precedida de un análisis y estudio previo sobre si se inspiran en el interés superior del menor, esto es, si permite reducir sus niveles de pobreza, si permite mejorar sus condiciones de vida, si dan cobertura a sus necesidades básicas, si favorece su desarrollo integral y, si, en definitiva, permite el efectivo ejercicio de sus derechos.

En esta ingente tarea se ha de **contar necesariamente con la participación de los protagonistas: niños y niñas**. Uno de los derechos reconocidos a las personas menores de edad es su participación en todos aquellos asuntos que les conciernen. Como sujetos de pleno derecho deben poder participar y expresar sus opiniones en todos los temas que afectan a su vida ordinaria. Son muchos los instrumentos jurídicos que reconocen el derecho de niños y niñas a expresar su opinión libremente, teniendo especialmente en cuenta sus opiniones en función de su edad y madurez, tales como la Convención de los Derechos del Niño, la Constitución Española, y la Ley de Protección Jurídica del Menor.

En otro orden de cosas, **hemos de congratularnos de la aprobación en 2021 de dos textos jurídicos que han supuesto un importante avance en la protección de los derechos de las personas menores de edad**. Nos referimos a la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia

frente a la violencia – conocida como Lopivi- (BOE 5-5-2021), y la Ley 4/2021, de 27 de julio, de infancia y adolescencia en Andalucía (BOJA 29-7-2021).

La Lopivi es una norma con un carácter eminentemente preventivo que pretende evitar que la violencia llegue a producirse, y por ello incorpora la obligación de constituir entornos seguros para la infancia en los diferentes ámbitos con obligaciones concretas para los diferentes actores que también deberán recibir una formación específica en esta materia. Con este objetivo la norma contiene medidas para los distintos niveles de actuación: la sensibilización, la prevención o la detección precoz que habrán de implementarse en todos los ámbitos donde puede desarrollarse la vida del niño, esto es, el ámbito familiar, educativo, de intervención social, centros de protección, sanitario, deportivo y de ocio, digital y policial.

Muchos han sido los organismos e instituciones que desde hace tiempo han venido reclamando un marco normativo e institucional adecuado para abordar de manera eficiente y conforme a las exigencias de derechos humanos la violencia que sufren las personas menores de edad. Tras su aprobación, España se sitúa como uno de los primeros países del mundo en contar con una legislación de tan profundo calado en la lucha contra la violencia hacia los niños y niñas.

Pero la guerra contra la violencia a la infancia no puede darse por ganada únicamente con la aprobación de la norma. Eso es el solo el comienzo. **Es necesario también un cambio de mentalidad en la sociedad** para que reproche y rechace de modo absoluto cualquier forma de violencia contra los niños y niñas. Es preciso asimismo poner en marcha los distintos mecanismos que la ley ha introducido para prevenir la violencia y desarrollar en los diferentes niveles administrativos (estatal, autonómico y local).

En agosto de 2021 entró en vigor la **Ley de la infancia y adolescencia de Andalucía. Una ley que nace con la vocación de garantizar una protección a la infancia y adolescencia en el ámbito del territorio andaluz**, atender tanto a las necesidades que ya venían existiendo, como a las que han ido surgiendo en tiempos más recientes.

Por otro lado, la norma andaluza se basa en la promoción de los derechos y en la prevención, con especial atención a las situaciones de riesgo y a las personas menores en situación de mayor vulnerabilidad. En este contexto, la ley incorpora la regulación de los derechos y deberes que asisten a las personas menores de edad y define el ámbito competencia de la Administración de la Junta de Andalucía en esta materia, creando escenarios para la participación infantil y definiendo un sistema de información e indicadores sobre infancia y adolescencia.

> **"La guerra contra la violencia a la infancia no puede darse por ganada únicamente con la aprobación de la norma"**

Además, esta ley dedica una parte importante de su articulado pensando en la corresponsabilidad de la sociedad en su conjunto, para que todas las niñas, niños y adolescentes que crecen y se desarrollan en nuestra Comunidad Autónoma puedan llevar a cabo su proyecto de vida en condiciones de igualdad de oportunidades, concitando la cooperación entre instituciones y ciudadanía para un apoyo conjunto.

Llegados a este punto hemos de centrar nuestra atención en los mecanismos que la meritada norma contiene para **garantizar los derechos de las personas menores de edad**. Nos referimos a las nuevas funciones atribuidas al Defensor del Menor, hoy **Defensoría de la Infancia y Adolescencia, las cuales han venido a confirmar la consolidación de esta Institución como garante de los derechos de niños, niñas y adolescentes**.

Esta especial tutela de la Institución deviene de la propia Convención de los Derechos del Niño de la Naciones Unidas. En su artículo 4 dicho texto legal obliga a los Estados Partes a adoptar «todas las medidas administrativas, legislativas y de otra índole para dar efectividad a los derechos reconocidos en la presente Convención».

Por su parte, el Comité de los Derechos del Niño, en sus Observaciones número 2, destaca que las instituciones nacionales independientes de derechos humanos representan un importante mecanismo para

promover y asegurar la aplicación de la Convención, y considera que el establecimiento de tales órganos forma parte del compromiso asumido por los Estados Partes al ratificar la Convención de garantizar su aplicación y promover la realización universal de los derechos del niño.

Por ello, el Comité acoge con satisfacción el establecimiento de instituciones nacionales de derechos humanos y de defensores o comisionados del niño y órganos independientes análogos para la promoción y vigilancia de la aplicación de la Convención en diversos Estados Partes.

El señalado Comité adopta la citada Observación número 2 con el fin de alentar a los Estados Partes a crear una institución independiente para la promoción y vigilancia de la aplicación de la Convención y apoyarlos en esa tarea explicando los elementos esenciales de tales instituciones y las actividades que deberían llevar a cabo. En los casos en que ya se han establecido esas instituciones, el Comité exhorta a los Estados a que examinen su estatuto y su eficacia con miras a la promoción y protección de los derechos del niño consagrados en la Convención sobre los Derechos del Niño y demás instrumentos internacionales pertinentes.

Pues bien, han transcurrido más de dos décadas desde la creación del Defensor del Menor en Andalucía, en los cuales la experiencia y el trabajo desarrollado permiten poner de manifiesto la consolidación progresiva de dicha Institución como garante de los derechos y libertades de la infancia y adolescencia. En todo caso, la función garantista que nos ha sido encomendada hay que entenderla en un sentido amplio, comprensiva no sólo de los derechos reconocidos y consagrados por el ordenamiento jurídico, sino también de la promoción y puesta en valor de los mismos.

Pero, a pesar de su labor durante estos años de andadura, lo cierto es que la regulación que hasta la entrada en vigor de la Ley de Infancia existía respecto a esta figura, se limitaba a dos preceptos de la Ley 1/1998, de 20 de abril, de los Derechos y atención al Menor.

La vigente Ley 4/2021 de la infancia y adolescencia en Andalucía ha sido aprovechada por el legislador para recoger las aportaciones singulares de esta figura y su encaje en el Defensor del Pueblo Andaluz, más allá del mero cambio de denominación ("Defensoría de la Infancia y la Adolescencia de Andalucía"). Esta iniciativa contribuirá sin duda a otorgar mayor seguridad jurídica a las funciones que en la práctica venimos desarrollando para la defensa y protección de los derechos y libertades de las personas menores de edad en nuestra Comunidad Autónoma.

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

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

"La nueva Ley de la Infancia y Adolescencia amplía el ámbito de funciones y competencias de la Defensoría de la Infancia y Adolescencia en Andalucía"

Como principal novedad hemos de destacar **la ampliación del ámbito de supervisión para garantizar los derechos de niños, niñas y adolescentes que se extiende no solo a las administraciones públicas sino también a cuantas entidades públicas o privadas presten servicios a la infancia y adolescencia en Andalucía.**

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

Contiene el mandato la Ley de Infancia y adolescencia de presentar anualmente ante el Parlamento de Andalucía un informe sobre la gestión realizada por la Defensoría de la Infancia y Adolescencia.

Disponemos pues de un nuevo escenario para incrementar la protección y defensa de los derechos de niños, niñas y adolescentes andaluces que obligará a esta Institución a incrementar sus esfuerzos y trabajo. Tenemos por delante nuevos retos. Tenemos que ser la Institución que representa a una nueva infancia y adolescencia, más participativa, más comprometida con su crecimiento y su entorno de este tiempo. Tenemos que continuar al lado de los niños y niñas y adolescentes, como institución cercana y viva, garante de sus derechos, darles toda la visibilidad y participación. Y queremos que el nombre de la Defensoría sea un fiel reflejo de esta población en continuo crecimiento, que desde la infancia hasta la adolescencia va aprendiendo sobre sus derechos para llegar a una edad adulta más justa e igualitaria.

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

1.7.2.1. Actuaciones de oficio

Las quejas de oficio que se han iniciado en este ejercicio de 2021 en materia de Infancia, Adolescencia y Juventud han sido las siguientes:

- Queja 21/0851, ante el Ayuntamiento de Ojén (Málaga) y ante la Delegación Territorial de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Málaga, relativa a la situación de riesgo de unos hermanos, menores de edad, que conviven con su madre drogodependiente.

- Queja 21/0852, ante el Ayuntamiento de Málaga, relativa a una denuncia anónima de la situación de riesgo por maltrato de unos menores que residen en Málaga capital en una vivienda ocupada sin autorización de su titular.

- Queja 21/0853, ante el Ayuntamiento de Vélez-Málaga (Málaga), relativa a una denuncia anónima de la situación de riesgo de un bebé que reside con sus padres en Vélez-Málaga, habitando una vivienda en condiciones higiénicas deplorables.

- Queja 21/1323, ante la Viceconsejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, relativa al seguimiento de la evaluación del impacto sobre los derechos del niño (CRIA).

- Queja 21/1324, ante el Ayuntamiento de La Algaba (Sevilla), relativa a una denuncia anónima sobre el maltrato psicológico de una menor por parte de su madre.

- Queja 21/1325, ante le Ayuntamiento de Málaga, relativa al deficiente estado un de parque infantil de acceso público ubicado en dicha ciudad.

- Queja 21/1926, ante la Diputación Provincial de Jaén, relativa a una denuncia anónima de la situación de riesgo de unos hermanos, menores de edad, que conviven con su familia en una vivienda ocupada ilegítimamente, sin tener cubiertas sus necesidades básicas.

- Queja 21/2164, ante el Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra (Sevilla), relativa a una denuncia de forma anónima sobre la posible situación de riesgo de unos menores que habitan en una vivienda en malas condiciones higiénicas y que además no estarían acudiendo al centro educativo.

- Queja 21/2165, ante el Ayuntamiento de Las Gabias (Granada), relativa a una denuncia de la situación de riesgo de un menor de 11 años de edad, cuya madre no estaría atendiendo sus necesidades básicas.

- Queja 21/3784, ante Ayuntamiento de Málaga, relativa a la denuncia sobre la situación de riesgo de un menor que convive con su madre alcohólica, con problemas de drogadicción y que no se ocupa de sus necesidades básicas.

- Queja 21/4323, ante la Secretaría General para la Justicia, relativa a las medidas conveniadas para el acceso al derecho a la educación de los menores internos en los Centros de Internamientos de Menores Infractores (CIMI).

- Queja 21/4626, ante el Ayuntamiento de El Puerto de Santa María (Cádiz), relativa a una denuncia anónima de la situación de riesgo de unos hermanos, menores de edad, cuyos padres no atienden de forma satisfactoria sus necesidades básicas.

- Queja 21/5667, ante el Ayuntamiento de Sevilla, relativa a una denuncia de posible situación de riesgo de un bebé en Sevilla.

- Queja 21/6852, ante el Ayuntamiento de Benahadux (Almería), relativa a una denuncia de la posible situación de maltrato de un menor que habita en dicho municipio.

- Queja 21/6925, ante el Ayuntamiento de los Palacios y Villafranca (Sevilla), relativa a una denuncia anónima sobre la situación de riesgo de cuatro hermanos, menores de edad, cuyos padres no atienden de forma satisfactoria sus necesidades básicas.

- Queja 21/6926, ante el Ayuntamiento de Sevilla, relativa a una denuncia del posible maltrato de un niño, de 8 años de edad, que reside junto con su madre y hermana en una vivienda social.

- Queja 21/7106, ante el Ayuntamiento de Cuevas del Almanzora (Almería), relativa a una denuncia anónima de la situación de riesgo de tres menores que residen con sus padres en dicho municipio.

- Queja 21/8103, ante el Ayuntamiento de Málaga, relativa a una denuncia sobre posible maltrato psicológico a un menor de tres años de edad por parte de su madre.

- Queja 21/8104, ante la Delegación Territorial de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Granada, relativa a la situación de riesgo de unos hermanos, menores de edad, cuyos padres no atienden de forma satisfactoria sus necesidades básicas, causándoles además maltrato psicológico e incluso físico.

- Queja 21/8802, ante la Delegación Territorial de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Huelva, relativa a la insuficiencia de efectivos de personal en el Servicio de Protección de Menores de Huelva.

1.7.2.2. Colaboración de las Administraciones

Con respecto a la colaboración de las Administraciones con esta Institución en materia de Infancia, Adolescencia y Juventud hemos de considerar que ha sido aceptable. La agilidad en emitir los informes requeridos suele ser satisfactoria en su conjunto.

1.7.2.3. Resoluciones no aceptadas:

No obstante hemos de destacar la siguiente resolución dictada por el Defensor que no ha obtenido la respuesta colaboradora de las Administraciones Públicas afectadas, conculcando las previsiones establecidas en el artículo 29.1 de la Ley 9/1983, del Defensor del Pueblo Andaluz:

- Queja 19/2925, ante la Secretaria General de Familias, relativa al abono de la ayuda por nacimiento de tercer hijo. Al presentarnos la queja el interesado nos decía que presentó su solicitud en mayo 2016, y que no fue hasta febrero de 2019 cuando le fue notificado el reconocimiento de una sola de las tres anualidades a las que tendría derecho, todo ello con el argumento de que no había aportado documentación que le fue requerida en julio de 2018, por lo que quedó extinguido el derecho a percibir estas dos anualidades (2017 y 2018).

Tras analizar los hechos consideramos no ajustada a derecho y desproporcionada la extinción del derecho a la percepción de dos anualidades de la ayuda por parto múltiple (2017 y 2018), puesto que el interesado siguió reuniendo los requisitos para ello, no resultando procedente que el motivo por el que se declaró extinguido el derecho fuese por no aportar una documentación a la que podía acceder directamente la Administración gestora del expediente recabando la colaboración de la Agencia Tributaria. A lo anterior se une que no se utilizaron otros cauces de avisos de los que disponía la Administración gestora del expediente y que hubieran evitado la notificación formal del requerimiento mediante su publicación en el Boletín Oficial del Estado, tratándose de un medio de comunicación al que no acude de forma ordinaria la ciudadanía y que, aunque sirve de recurso último de notificación en garantía de seguridad jurídica, lo

cierto es que su efectividad notificadora para el ciudadano no avezado en cuestiones jurídicas ha de ser puesta en entredicho.

En consecuencia, dirigimos una Recomendación a la Delegación Territorial de Salud y Familias de Sevilla para que iniciase un procedimiento de revisión de oficio de la resolución extintiva de las anualidades de ayuda por parto múltiple correspondiente a los ejercicios 2017 y 2018 formuladas por la persona promotora la queja, y que, en su virtud, se procediera a su reconocimiento y abono tras recabar de la Agencia Tributaria o del interesado la documentación que fuese necesaria.

Posteriormente, con fecha 19 de octubre de 2020, recibimos contestación del citado organismo, de la cual se deducía la no aceptación de los planteamientos expuestos en nuestra resolución. Y por ello, conforme prescribe para estos casos el artículo 29.2 de nuestra Ley reguladora, dimos traslado de la citada recomendación a la Secretaría General de Familias, en su calidad de autoridad jerárquicamente superior del organismo afectado, ratificando en su respuesta la anteriormente ofrecida por la Delegación Territorial.

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

2.7. Pobreza infantil y situaciones de riesgo en infancia y adolescencia

Desde que se decretó el Estado de alarma y se paralizó la actividad económica en nuestro país con las medidas de contención para evitar la propagación del SARS-CoV-2, se han aprobado y puesto en práctica un conjunto de actuaciones públicas dirigidas al sostenimiento de rentas de las familias. Iniciativas que han tenido como propósito principal **paliar la grave situación en la que se han encontrado y se encuentran muchas familias** principalmente por la pérdida del empleo de sus miembros, motivada por la paralización de numerosos sectores de la economía española tras la pandemia.

La Unión Europea ha aprobado un paquete de medidas financieras a través de los fondos NextGenerationEU, instrumento temporal concebido para impulsar la recuperación con un montante de 1,8 billones de euros. Es de destacar que el Reglamento que desarrolla estos fondos reconoce **la importancia de invertir en la infancia** y, por ello, establece como una de sus prioridades las políticas para la próxima generación, la infancia y la juventud, tales como la educación y el desarrollo de capacidades.

También la Comisión Europea ha aprobado la **Garantía Infantil Europea**, una medida destinada a combatir la pobreza infantil y sus consecuencias dentro de la Unión Europea que tomará la forma de Recomendación del Consejo de la Unión Europea. Esta iniciativa se enmarca dentro de una perspectiva más amplia de derechos de la infancia: es uno de los instrumentos principales de la Estrategia Europea de Derechos de la Infancia 2021-20243y del Plan de Acción del Pilar Europeo de Derechos Sociales.

> **"Necesitamos una reordenación de la protección de las familias ante la pobreza infantil"**

A nivel nacional, un hito importante en este ámbito ha sido la puesta en marcha del Ingreso Mínimo Vital (IMV). Esta prestación, articulada a partir del mandato que el artículo 41 de la Constitución Española, otorga al régimen público de Seguridad Social la misión de garantizar la asistencia y prestaciones suficientes ante situaciones de necesidad y **asegura un determinado nivel de rentas a todos los hogares** en situación de vulnerabilidad con independencia del lugar de residencia.

Asimismo, a nivel estatal se ha aprobado la **Alianza País Pobreza Infantil Cero** que tiene como propósito fomentar la participación y la creación de alianzas del conjunto de actores sociales para trabajar por una visión común: **una España en la que todos los niños, niñas y adolescentes tengan las mismas oportunidades de futuro** sin importar las condiciones de su nacimiento. Para poder abordar las múltiples dimensiones de la pobreza infantil -educativa, nutricional, cuidados, vivienda o brecha digital- es imprescindible **la colaboración de todos los actores mediante estrategias eficaces que tengan en cuenta las necesidades de la infancia vulnerable.**

En el caso de la **Junta de Andalucía**, desde que se declaró la pandemia, esta ha puesto en funcionamiento medidas de protección social a las familias. En este aspecto cobran un especial protagonismo la Renta Mínima de Inserción Social (RMISA), el Plan de Solidaridad y Garantías Alimentarias (SYGA) o el Programa de Refuerzo de Alimentación Infantil (PRAI). Programas que, a pesar de su importancia, no han estado exentos de vicisitudes en su funcionamiento desde que se decretó el Estado de alarma.

Así, respeto del RMISA, esta Defensoría tuvo que sugerir a la Administración autonómica que mientras durara el estado de alarma se ampliase de forma automática dicha ayuda. También demandamos que se adoptaran medidas para proteger a las personas en situación o riesgo de exclusión social más cualificada,

priorizando la tramitación y conclusión de las solicitudes y expedientes de urgencia social acreditada instados por familias con menores de edad.

Por otro lado, hemos de tener en cuenta también que la Ley 4/2021, de 27 de julio, de la Infancia y Adolescencia de Andalucía, **incluye el reconocimiento de una ayuda económica a las familias con hijos menores a cargo para atender las necesidades básicas de los mismos.** Remite la norma a un posterior desarrollo reglamentario para determinar su cuantía, requisitos y procedimiento.

En el actual escenario, la puesta en funcionamiento de esta prestación de la Administración autonómica a favor de la infancia así como las que, en su caso, se sigan aprobando en un futuro próximo para paliar las graves consecuencias producidas en todos los ámbitos por la pandemia, ponen de manifiesto **la necesidad de abordar una reordenación de los sistemas públicos de ayudas y protección social a las familias para evitar solapamientos pero, sobre todo, para no dejar a nadie fuera del sistema**.

Estas han sido algunas de las acciones y medidas establecidas desde distintos ámbitos para ayudar a las familias y paralelamente a la infancia más vulnerable a superar los adversos efectos provocados por la pandemia. Sin embargo, **no han podido llegar a todas las personas vulnerables bien porque han quedado fuera de su ámbito de aplicación, es el caso de las familias en situación de irregularidad administrativa o que viven de la economía sumergida, o bien porque la implementación de dichas ayudas debe desarrollarse a medio o largo plazo**.

En este escenario, hemos de señalar que **las soluciones al fenómeno de la pobreza de la infancia pasan por poner a esta en el centro de las prioridades de todas las políticas públicas**.

Es por ello que, en nuestra condición de garantes de los derechos de la infancia y adolescencia, abogamos y demandamos de los poderes públicos que la pobreza de niños y niñas **se aborde como un problema acuciante y una prioridad a combatir por los poderes públicos.** La dimensión e incidencia de la pobreza en la vida de miles de niños y niñas andaluces demanda poner el foco de las distintas intervenciones en luchar contra esta lacra social, adoptando **medidas urgentes y también estructurales que eviten que la actual crisis provocada por la pandemia empobrezca más aún nuestra región y se perpetúe en el tiempo**.

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 criticas que han conducido al **colapso en la atención ciudadana.**

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

Desde el Defensor del Pueblo Andaluz velaremos y supervisaremos para logar 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 especifica a las necesidades de los colectivos en situación de vulnerabilidad digital**, como pueden ser las personas mayores, inmigrantes o personas en situación de vulnerabilidad económica.

3.- **Refuercen los servicios de atención presencial y telefónico.**

4.- **Pongan en funcionamiento y se aumenten en todas las administraciones públicas andaluzas los servicios de las** Oficinas de Asistencia en Materia de Registros **con su plenitud de catalogo de servicios**.

5.- Doten **a todas las oficinas de Asistencia en Materia de Registros de los servicios** del funcionario público habilitado con el objeto de que aquellas personas físicas que no dispongan de medios electrónicos para la identificación y firma (certificado electrónico u otro sistema reconocido por las normas vigentes).puedan actuar a través de dichos funcionarios.

6.- **Aceleren la implantación de las infraestructuras tecnológicas precisas para un funcionamiento completo de la administración electrónica**, priorizando la puesta en marcha de aquellas que faciliten la relación con la ciudadanía.

7.- **Mejoren la eficacia y la eficiencia de la administración pública andaluza: que se presten servicios mejores y más ágiles a la ciudadanía**, que no se le demande documentación que ya obre en poder de la administración.

8.- Adecúen la comunicación y las notificaciones a la ciudadanía **utilizando un lenguaje claro y comprensible.**

...

1.1. Atención e Información a la Ciudadanía

1.1.2. Análisis de las consultas presentadas

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

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

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

Así, por ejemplo, un importante grupo de consultas sobre la Renta Mínima de Inserción Social de Andalucía (RMISA) lo que intentan es conocer si les ha sido aprobada su solicitud; por cual fecha se está abonando la prestación por las Delegaciones Territoriales de Igualad, 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 trasmitía una ciudadana desesperada por no poder presentar su solicitud de Ingreso mínimo vital en ninguna oficina de la Seguridad Social, ya que no le daban cita y desde la puerta le derivaban a presentarlo a través de la página web.

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

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

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

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

"He acudido a la Oficina, me ha atendido el guardia de seguridad que me ha explicado como tengo que hacer las gestiones a través del certificado digital, he insistido y al final ha salido un funcionario que me ha hablado a un metro de distancia a gritos diciendo que no me van a atender y que lo presente todo a través de correos o de la aplicación"

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Las políticas públicas deberán garantizar la universalización de estos bienes comunes en el futuro, también en términos de derechos, tanto para las personas como para los territorios. Y deberán poner los medios necesarios para que todas las personas puedan superar la brecha digital que ahora les afecta[1].

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

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)

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 requisitos[3].

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

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

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

3.- **Es necesario el uso de un lenguaje sencillo, de fácil compresión, 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.

---

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

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

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

1.3. Dependencia y Servicios Sociales

1.3.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.3.2.4. Rentas de garantía de ingresos

...

La Renta andaluza ha transitado junto al Ingreso Mínimo Vital de forma necesaria y ha beneficiado a muchas personas que, inicialmente, no han sido tributarias de la prestación estatal, lo que obliga a un análisis sosegado pero no dilatado del colectivo al que se pretende cubrir, máxime teniendo en cuenta la situación que cada día se nos revela por la ciudadanía andaluza.

Conocemos la intención manifestada por la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de transmutarla en una nueva prestación, el Ingreso por la Infancia y la Inclusión (IPII), destinado a responder a las necesidades de las familias unipersonales o con menores a cargo en exclusión o riesgo de exclusión, compatible y complementario del Ingreso Mínimo Vital estatal.

...

1.3.2.5. Discapacidad

...

Pese a tener en consideración las circunstancias anómalas añadidas por el contexto de crisis mundial pandémica que venimos viviendo, no podemos obviar que esta problemática da muestras de cronificación de manera sistémica, habida cuenta de que el perfil de las personas solicitantes, a pesar de ser la avanzada edad un factor determinante del fenómeno de la discapacidad, no se concentra en un segmento concreto de la población andaluza, sino que también alcanza a personas menores de edad y a personas en edad de actividad laboral que han quedado fuera del mercado de trabajo por patologías limitantes sobrevenidas.

...

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:

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.

1.4. Educación

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.

...

1.4.2.1.4. Servicios educativos complementarios

...

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 niñas 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.

...

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.

1.6. Igualdad de Género

1.6.1. Introducción

...

En **Infancia y Adolescencia** cuya temática, con carácter transversal, se encuentra relacionada -en mayor o menor medida- con cuestiones que inciden en el principio de igualdad de género, como viene siendo práctica habitual, muchas de estas quejas están relacionadas con el fenómeno de la violencia de género. En este sentido, son relativamente frecuentes las quejas de mujeres víctimas por la escasa protección para sus hijos al no suspender el órgano judicial competente el derecho de visitas con el progenitor; o aquellas otras quejas que denuncian en los procedimientos de divorcio los casos de violencia de género.

Por otro lado, esta Defensoría es testigo de los importantes retos a los que se ha de enfrentar en su vida ordinaria la adolescencia transgénero en su lucha por reivindicar su identidad. En otro orden de cosas, la Defensoría está interviniendo para supervisar algunas actividades deportivas que pudieran ser discriminatorias para las niñas.

...

1.6.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.6.2.6. Menores, educación, cultura y deporte

Como viene siendo práctica habitual, **muchas de estas quejas están relacionadas con el fenómeno de la violencia de género.** En este sentido, son relativamente frecuentes las quejas de mujeres víctimas por la escasa protección para sus hijos al no suspender el órgano judicial competente el derecho de visitas con el progenitor; o aquellas otras quejas que denuncian en los procedimientos de divorcio en los casos de violencia de género.

En los casos de ruptura de la pareja, cuando las relaciones familiares se desenvuelven en un ambiente de alta conflictividad, y con el fin de cumplir con el régimen de visitas acordado por resolución judicial, los Puntos de Encuentro Familiar (PEF) se convierten en el espacio de referencia para la comunicación de los progenitores y sus familias. Pero, sobre todo, estos recursos adquieren un especial protagonismo en los casos de violencia de género, donde el contacto entre los progenitores resulta de imposible cumplimento por la existencia de órdenes judiciales de alejamiento. Al respecto de estos servicios no es infrecuente

recibir reclamaciones sobre un supuesto trato sesgado de sus profesionales, tanto a favor de la mujer víctima como del padre maltratador, en relación con el contenido de los informes que periódicamente han de remitir al órgano jurisdiccional que ordenó dicho régimen de visitas.

Por otro lado, esta Defensoría es testigo de los importantes retos a los que se ha de enfrentar en su vida ordinaria la **adolescencia transgénero** en su lucha por reivindicar su identidad. Unos desafíos que en multitud de ocasiones comienzan en el propio ámbito familiar, y que se enquistan ante la diferente actitud que puedan mantener padre y madre frente al apoyo en esta legítima reivindicación del niño o la niña transexual. Si ya resulta difícil conseguir que estos chicos y chicas consigan hacerse un hueco en una sociedad que todavía discrimina por razones de sexo, la situación se vuelve insostenible cuando uno de los progenitores se opone o no acepta la verdadera identidad del hijo o hija (queja 21/7858).

En otro orden de cosas, la Defensoría está interviniendo para supervisar algunas **actividades deportivas que pudieran ser discriminatorias para las niñas**. Tal es el caso de una menor a la que se le ha prohibido participar en un equipo de baloncesto por ser la única chica entre sus componentes. El problema radica en que si bien puede entrenar con sus compañeros, la Federación de Baloncesto de Andalucía le ha comunicado que, al ser mujer no puede federarse ni competir con el equipo. En el momento de redactar este informe estamos a la espera de recibir información de la Federación y de la Consejería de Educación y Deporte (queja 21/7291).

1.6.2.7. Violencia de Género

...

Además, la violencia de género ha dejado un total de 30 huérfanos en 2021 y 7 menores víctimas de violencia vicaria a manos de sus progenitores, todos niños y niñas españoles, de los cuales 2 convivían con su presunto agresor y 5 no. Los 7 presuntos agresores intentaron el suicidio posterior, 5 lo consumaron y 2 no.

...

También hemos de citar la queja 21/1643 en la que la interesada en representación de su hija menor de edad nos exponía que había solicitado al Instituto Andaluz de la Mujer subvención en régimen de concurrencia no competitiva de una ayuda económica para mujeres víctimas de violencia de género que acrediten insuficiencia de recursos y especiales dificultades para obtener un empleo, pues según manifestaciones de la propia interesada su hija carece de empleo y no recibe el tratamiento que necesita.

La ayuda se solicitó para la convocatoria correspondiente a 2020 a través del Centro de Información a la Mujer de un ayuntamiento, hacía ya tres meses, sin que aún tuviera noticias de la misma ni se hubiera emitido resolución al respecto.

En fecha 12 de mayo de 2021, se recibe informe de ese Instituto mediante el que se nos comunica que se ha resuelto desestimar la solicitud formulada, mediante resolución de fecha 6 de abril del actual, en base a no acreditar el requisito establecido en el apartado 4,a) 2°b), «no acreditar la situación de violencia de género en la forma legalmente establecida.»

La ayuda solicitada por la interesada en representación de su hija menor de edad, viene contemplada y regulada en la Orden de 28 de junio de 2016, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de subvenciones por el Instituto Andaluz de la Mujer, en régimen de concurrencia no competitiva, Línea 2, en base a la cual, en concreto conforme al apartado 4,a) 2° b), le ha sido denegada, por no cumplir los requisitos establecidos en el mismo, en lo que atañe a la acreditación de la situación de violencia de género conforme a la forma legalmente establecida.

No obstante, la resolución desestimatoria del Instituto no concreta ni cita de manera expresa por qué o en qué aspecto no se acredita la condición de víctima de violencia de género, máxime teniendo en cuenta que la hija de la promotora de la queja, ha sido reconocida como víctima de delito de abuso sexual a una menor mediante sentencia condenatoria firme.

A este respecto, consideramos que la resolución desestimatoria aludida adolece de falta de motivación al incumplir el artículo 35. 1 apartados a) e i) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, según el cual serán motivados, con sucinta

referencia de hechos y fundamentos de derecho, los actos que limiten derechos subjetivos e interese legítimos y los que se dicten en el ejercicio de potestades discrecionales, así como los que deban serlo en virtud de disposición legal o reglamentaria expresa.

Máxime cuando la interesada insistía en que su hija tenía derecho a acceder a dicha ayuda al estar contemplado el supuesto de violencia sexual en la reforma efectuada de la Ley andaluza de Violencia de Género 13/2007, por la Ley 7/2018 que amplió el concepto de víctima de violencia de género en similares términos a los previstos en el Convenio de Estambul.

A este respecto esta Institución estima que la interesada hubiera tenido derecho a que de forma pormenorizada se la hubiera informado de que a pesar de esta reforma, al tratarse la ayuda solicitada de una ayuda estatal prevista en la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Protección Integral contra la violencia de género solo puede ser concedida a las mujeres víctimas de violencia de género que encajen en la definición del concepto que efectúa la Ley Orgánica, esto es «La presente Ley tiene por objeto actuar contra la violencia que, como manifestación de la discriminación, la situación de desigualdad y las relaciones de poder de los hombres sobre las mujeres, se ejerce sobre éstas por parte de quienes sean a hayan sido sus cónyuges o de quienes estén o hayan estado ligados a ellas por relaciones similares de afectividad, aun sin convivencia.»

En vista de ello emitimos resolución al Instituto Andaluz de la Mujer, recordándole el deber legal de observar los preceptos mencionados y recomendándole que se revise la resolución denegatoria de la solicitud de ayuda formulada por la interesada en nombre y representación de su hija menor de edad y se concrete la motivación con el grado de especificidad necesaria en base a la que pueda conocer de forma indubitada las razones o motivos de la denegación, incorporando los fundamentos de derecho en los que ha de sustentarse la misma.

El IAM si bien argumenta el motivo de la denegación de la solicitud de subvención, que es acorde a derecho, no podemos concluir que la resolución haya sido aceptada, pues entendemos que esa misma argumentación debió incluirse en el texto de la referida resolución, a efectos de que la interesada hubiera podido conocer de forma indubitada las razones o motivos de la denegación, dado que la resolución que nos ocupa solo se ciñó a efectuar una somera referencia al precepto legal a cuyo amparo la subvención solicitada no podía ser concedida.

En consecuencia, hemos procedido al archivo del expediente de queja y procedemos a incluirlo en este Informe Anual al Parlamento de Andalucía. a los efectos de dación de cuentas.

1.6.2.8. Vivienda

...

Por otra parte, debe tenerse presente las previsiones del artículo 64 de la LOMPIVG, en cuanto a la salida del domicilio, alejamiento o suspensión de las comunicaciones, refiriéndose al domicilio en el que el inculpado por violencia de género hubiera estado conviviendo o tenga su residencia la unidad familiar.

Sin embargo, pese a las previsiones legales en materia de vivienda respecto de víctimas de violencia de género, lo cierto es que la realidad cotidiana demuestra que en la mayoría de los casos, en alegadas razones de prudencia y seguridad aconsejan que sea la víctima de violencia de género quien abandone el hogar familiar o de convivencia con el inculpado, en lugar de que sea éste el que tenga que salir de la vivienda común, instalándose en algunos de los inmuebles que están destinados a este colectivo, en cualquiera de sus modalidades asistenciales como medidas incardinadas en la denominada protección integral.

Es aquí en donde debe hacerse una primera reflexión, pues a nadie resulta desconocido que los y las menores, hijos e hijas de las mujeres víctimas de violencia de género, también considerados víctimas directas, suelen acompañarlas generalmente en su peregrinaje por las distintas opciones de alojamiento que se les va ofreciendo. Es decir, también las personas menores de edad tienen que abandonar el hogar familiar o de convivencia, con todas los perjuicios que ello conlleva a edades tempranas.

Sin embargo, no es en este momento, si no en uno ulterior en el que se manifiestan las deficiencias del sistema, nos referimos al momento en el que la mujer víctima y sus hijos/as abandonan el recurso asignado

desde la protección integral para pasar a ir teniendo una vida más normalizada, siendo necesario para ello acceder a una vivienda libre o calificada como protegida, si la mujer no tiene recursos suficientes para acceder a una vivienda del mercado inmobiliario. Esta realidad la vemos a diario en esta Oficina.

Por ello se hace especialmente necesario contar con una bolsa de viviendas protegidas públicas de titularidad de la Administración que cubran las situaciones de necesidad de este bien básico de las víctimas de violencia de género y de sus hijos e hijas menores de edad, en aquellos casos en los que tienen que abandonar el hogar familiar. Puede decirse que, con las medidas y previsiones legales al inicio referidas, quedan cubiertas esta necesidad de vivienda; la realidad es, sin embargo, otra bien distinta, pues la experiencia demuestra que los cupos de viviendas protegidas en alquiler para víctimas de violencia de género son escasos o inexistentes, lo que da lugar a que, en una materia de tanta trascendencia como la vivienda, haya una total desprotección.

No basta con reconocer, como dice el artículo 3.2 de la Ley 13/2005, de 11 de noviembre, de Medidas para la Vivienda Protegida y el Suelo, que los diferentes programas que integran los planes de vivienda y suelo se atenderán de manera especial las necesidades habitacionales de los grupos sociales con especiales dificultades para el acceso a la vivienda, como, entre otros, las víctimas de violencia de género o los procedentes de situaciones de rupturas de unidades familiares.

...

1.8. Justicia, Prisiones y Política Interior

1.8.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.8.2.1. Justicia

1.8.2.1.1. La situación de colapso achacable a razones estructurales

...

En la queja 21/4702 el interesado nos comunicaba la dilación injustificada que se viene produciendo por el Juzgado Mixto nº1 de Sanlúcar de Barrameda (Cádiz) en relación a la entrega de las cantidades ya embargadas como pensión de alimentos de su hijo en procedimiento de Ejecución.

Una situación imputable al funcionamiento del juzgado, que afecta negativamente a los intereses de quien tiene la obligación de la manutención del menor, dado que estamos hablando de una pensión de alimentos.

...

1.10. Movilidad y Accesibilidad

1.10.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.10.2.1. Movilidad

1.10.2.1.1. Ordenación del tráfico

...

La persona afectada exponía que se dirigió al Ayuntamiento de Los Barrios planteando un **problema de inseguridad vial, relativo a un parque infantil**, sin que hubiera recibido respuesta alguna, queja 20/6486.

En un escrito posterior presentó instancia genérica en el Ayuntamiento sobre la peligrosidad que suponía el paso o cruce de un lado de la calle ya que los coches que se aproximaban no tenían visibilidad suficiente, como tampoco los ciudadanos que se disponían a cruzar, entrañando un posible riesgo para la seguridad vial y ciudadana. Solicitaba la colocación de un espejo convexo para prevenir posibles accidentes y reducir riesgos mejorando la visibilidad del lugar.

Admitida la queja a trámite, únicamente a los efectos de que por la administración se diera una respuesta expresa al escrito presentado, es decir, sin entrar en el fondo de las cuestiones planteadas nos dirigimos

al Ayuntamiento interesando la necesidad de resolver expresamente, sin más dilaciones e informándonos al respecto.

En la respuesta municipal se informaba que la consecución del objetivo de la seguridad vial suponía la disposición anticipada de las personas y los medios materiales para disminuir en lo posible, las causas y efectos del riesgo de impactos, atropellos y salidas de la vía en el funcionamiento del sistema de tránsito. Por ello, en cuanto tuvieran la oportunidad y conveniencia en la actuación, esta se llevaría acabo si así lo indicasen los informes de los técnicos municipales.

Nos dirigimos nuevamente al Ayuntamiento de Los Barrios interesando que nos mantuviera informados sobre la ejecución y plazos de la actuación solicitada. En la respuesta emitida nos señalaban que cuando se efectuaran los suministros por parte de la empresa adjudicataria, estos se irían colocando en función de la urgencia a cubrir y de los medios propios para su instalación. En vista de esta información, considerando que el asunto planteado se encontraba en vías de solución, dimos por concluidas nuestras actuaciones indicando a la persona afectada que si una vez transcurrido un tiempo prudencial, el ayuntamiento no realizara actuaciones, volviera a contactar con nosotros para valorar nuestra intervención.

...

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.

...

Velando por los derechos de las personas migrantes, y de manera especial de los no acompañados, en la reunión de coordinación de los Defensores del Pueblo celebrada en Tarifa en octubre de 2019, se analizó la situación de los migrantes que llegan a nuestras fronteras y en especial la de los menores no acompañados.

En esas jornadas se aprobó la Declaración de Tarifa donde los Defensores hacían una llamada a la solidaridad con los migrantes menores que llegan a España sin estar acompañados por persona adulta responsable y sin referentes familiares, recordando que "han de ser objeto de protección con independencia del grado de autonomía que hayan alcanzado", instando para ello a las Administraciones competentes.

...

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 Ayuntamientos 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 conciencia 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 DlAPPO, principalmente, con objeto de poner en práctica nuevas intervenciones con las personas que viven en los asentamientos. A los efectos de evitar la presencia de menores en los asentamientos la coordinación con los equipos de atención al emigrante de la Guardia Civil (EDATI) y la Dirección General de Política del Interior Unidad de Policía es fundamental.

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

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

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

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

1.12. Salud

1.12.2. Analisis de las quejas admitidas a trámite

1.12.2.8. Centros Sanitarios

...

Han reclamado también nuestra intervención familiares y personas afectadas por trastorno de conducta alimentaria, con relación a la implantación de las **unidades de trastorno de conducta alimentaria en Granada y Málaga**, en el entendimiento que su puesta en marcha precisaba de una mayor agilidad. Interesados por estos hechos ante la Administración sanitaria, se nos informaba de la disposición para mantener una reunión con el movimiento asociativo a fin de resolver las cuestiones que les preocupaban.

Por nuestra parte, conocíamos, a través la memoria que acompaña el Presupuesto de la Junta de Andalucía para el año 2021, la estimación de un aumento de profesionales para el Plan de Mejora de la Atención a Menores, y cuyas líneas de actuación se introducían como prioritarios, entre otros, los programas de trastornos de la conducta alimentaria. Éramos igualmente conocedores de las inversiones previstas para la provincia de Málaga en 2021, con la finalidad de adecuación de la Unidad de Trastorno de Conducta Alimentaria (BOJA número 40 de 2 de marzo de 2021) y de las inversiones acometidas en la Unidad de Granada (BOJA número 53 de 19 de marzo de 2021); luego nos parecía que de forma progresiva se iban asumiendo los compromisos alcanzados.

...

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

1.12.3.3. Resoluciones no aceptadas

-Queja 19/0766, relativa a la demora en cita para intervención quirúrgica de otoplastia a su hija, dirigida al Hospital Virgen del Rocío;

-Queja 19/3081, relativa a la derivación de su hija menor de edad, para tratamiento en hospital de Barcelona;

-Queja 19/5118, relativa a las dificultades por la anulación de la tarjeta sanitaria de sus hijos menores de edad al haber sido renovadas por el padre de los mismos, quien no ostenta la guarda y custodia, dirigida a la Dirección General de Asistencia Sanitaria y Resultados en Salud.

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

1.14.2.1.1. Energía

...

Siguen reiterándose las quejas por **averías y cortes de luz en barriadas o localidades** (El Jau -Santa Fe-, Chauchina, Pinos Puente, diversos barrios de Sevilla capital, Vejer de la Frontera, Las Lagunetas -Benalup-, Bácor-Olivar, Cogollos de la Vega, Céspedes -Hornachuelos-, Castellar, Los Algarbes -La Carlota-, Siles, Torres de Albánchez), debiendo distinguir entre cortes de luz por deficiencias en las instalaciones o redes eléctricas y cortes de luz relacionados con enganches ilegales asociados a plantaciones ilícitas de marihuana.

Los repetidos cortes de luz que afectaban a los municipios de la comarca de la Sierra Sur de Sevilla fueron objeto de una investigación de oficio en 2020 por parte de esta Institución (queja 19/7056). No obstante, tras recibir en febrero de 2021 las quejas de algunos Ayuntamientos afectados, solicitábamos de nuevo la colaboración de Endesa a fin de que pudiera informarnos sobre la ejecución de los planes de inversión previstos en la zona. Por otra parte, requerimos nuevamente a la Delegación del Gobierno de la Junta de Andalucía en Sevilla conocer las medidas que pudiera adoptar a fin de mejorar la calidad del suministro eléctrico.

De acuerdo con la información proporcionada, el Plan de Inversiones para el trienio 2022-2024 incluía observaciones relativas a las incidencias en la calidad del suministro (microcortes por avifauna y agentes atmosféricos, averías por derivaciones particulares) y posibles soluciones (instalaciones de telemandos y cierre de dos líneas). Igualmente se insistía en agilizar la construcción de la nueva línea eléctrica entre Osuna y El Saucejo de manera que se dispusiera de un doble circuito. Durante 2021 se habrían ejecutado algunas de las medidas, que en pocos meses estarían en explotación, lo que contribuirá a la mejora de la calidad del suministro.

Cuestión bien distinta es la planteada cuando las incidencias en el suministro eléctrico están ocasionadas por casos de fraude asociados con el cultivo de droga (marihuana), a causa de la excesiva potencia demandada por las instalaciones ilegales. Se trata de un problema social muy grave que afecta a miles de personas, que ven vulnerado su derecho a disponer de un suministro eléctrico en su vivienda con unas condiciones mínimas de seguridad y calidad.

Esta situación, que se extiende cada vez a más zonas de Andalucía y no parece encontrar una solución efectiva pese a las medidas adoptadas por las administraciones competentes y la compañía suministradora, afecta de forma muy directa a los derechos de las personas que viven en estas zonas y cumplen fielmente con sus obligaciones como usuarios del servicio eléctrico, perjudicando especialmente a las personas

mayores y a los menores de edad que ven gravemente afectada su vida cotidiana y el ejercicio de sus derechos mas fundamentales por la privación de este suministro tan esencial.

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

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

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

...

1.14.2.1.1.1. Análisis específico del bono social eléctrico y la protección al consumidor vulnerable ante la crisis de la COVID-19 y la subida de la luz

...

Hemos de señalar al respecto que el año pasado iniciamos de oficio la queja 21/4322 para proponer **soluciones ante las dificultades encontradas por algunas familias numerosas para renovación del bono social por las dilaciones del trámite de renovación del carnet de familia numerosa.** Dado que la normativa sobre bono social en principio amparaba la respuesta negativa de las comercializadoras de referencia, les sugerimos la posibilidad de conceder el bono social de forma condicionada o, en su defecto, el otorgamiento de efectos retroactivos a la concesión del bono social.

Energía XXI (grupo Endesa) nos detalla que los descuentos deben liquidarse ante la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en la primera quincena del mes siguiente al mes en que se efectúan, sin posibilidad de hacerlo de manera retroactiva. Gas & Power (grupo Naturgy) se ha comprometido a trasladar a los organismos implicados en la gestión y regulación del bono social, las dificultades mencionadas y la propuesta efectuada. Curenergía (grupo Iberdrola), sin embargo, nos indica que se han venido tramitando las renovaciones del bono social con la presentación de la solicitud de renovación del título efectuada a la Administración Autonómica correspondiente. El plazo de vigencia considerado en estas renovaciones sería el que se refleje en la solicitud de renovación o, en su defecto, de seis meses.

Actualmente nos encontramos a la espera de información relativa al resultado de las gestiones desarrolladas por el Defensor del Pueblo estatal ante la Secretaría de Estado de Energía para una posible **modificación de la normativa del bono social** que permita dar respuesta a estas situaciones.

Esperamos que las iniciativas regulatorias anunciadas por el Ministerio, que incluirán la ampliación de la población susceptible de recibir el bono social y la renovación automática del mismo para los beneficiarios, puedan mejorar notablemente el sistema de protección actual.

...

1.14.2.1.4. Telefonía e Internet

1.14.2.1.4.1. Brecha 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.

1.15. Sostenibilidad, Medioambiente y Obras Públicas

1.15.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.15.2.1. Contaminación acústica

1.15.2.1.2. Actividades no clasificadas

...

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

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

...

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

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

...

1.17. Vivienda

1.17.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.17.2.1. Desahucios

...

Tampoco puede olvidarse el **impacto emocional y en la salud mental** que los desahucios y sus sucesivas prórrogas dejan en las personas que se ven afectadas por ellos. Como institución de derechos humanos **nos preocupan especialmente los niños y niñas que forman parte de la mayoría de estos hogares, así como las personas de edad avanzada y personas con discapacidad**.

...

Por último, recordamos a Emvisesa la normativa y jurisprudencia nacional e internacional relativa al interés superior de las personas menores. En particular, citábamos las recientes sentencias del Tribunal Constitucional 113/2021, de 31 de mayo de 2021 y 178/2020, de 14 de diciembre, concluyendo que **cuando se produce el desahucio de familias con menores a cargo, el interés superior de estos debe ser el factor fundamental a tener en cuenta a la hora de decidir si se practica el mismo, el modo y condiciones en que ese se realiza, así como las ayudas posteriores a las familias que se han quedado sin hogar.**

...

1.17.2.2. Necesidad de vivienda

...

También encontraron **dificultades para un alquiler** Juan José y Reyes, tras casi dos años residiendo en un piso compartido municipal al que fueron derivados al ser desahuciados. Se trataba de una familia con recursos económicos muy limitados y compuesta por los dos progenitores y sus tres hijos menores de edad, uno de ellos con un 58% de discapacidad y el pequeño en tratamiento médico.

Aunque sabíamos que tanto los servicios sociales como el IMV eran plenamente conocedores de la situación de esta familia, a la que venían atendiendo desde hacía años, nos preocupaba el bienestar de los tres menores, pues a pesar de que el recurso de emergencia se hubiera alargado precisamente para protegerles, no podía considerarse que fuera lo más adecuado para su desarrollo emocional. De la información remitida se desprendía que se les había concedido un plan de ayuda al alquiler con un máximo 18.260 € para cuatro años (queja 20/1039).

...

1.17.2.3. Ayudas al alquiler para personas con ingresos limitados

1.17.2.3.1. Convocatoria 2017 de ayudas al alquiler para personas con ingresos limitados

Como reflejamos en nuestro Informe Anual correspondiente a 2020, en 2019 finalizó la tramitación de las solicitudes presentadas al amparo de la convocatoria de 2017 de ayudas para el alquiler de vivienda a personas en situación de especial vulnerabilidad o con ingresos limitados, procediendo a formular Resolución de valoración y cierre en la queja de oficio que habíamos iniciado en su día (queja 18/4615). Las Recomendaciones y Sugerencias fueron aceptadas por la Secretaría General de Vivienda y la Intervención General de la Junta de Andalucía en sus respectivos ámbitos competenciales, por lo que procedimos al cierre definitivo del presente expediente de queja y el de las quejas individuales que estaban acumuladas al mismo.

Sin embargo, este año 2021 hemos seguido tramitando las quejas presentadas por retrasos en la resolución de recursos de reposición contra las resoluciones denegatorias de las ayudas al alquiler solicitadas, por parte de las correspondientes Delegaciones Territoriales de Fomento, Infraestructuras, Ordenación del Territorio, Cultura y Patrimonio Histórico y, tras las resoluciones de dichos recursos, en la resolución de las solicitudes y, por último, abono de las ayudas concedidas en su caso.

Concretamente podemos citar tres quejas relativas a la Delegación Territorial de Sevilla. En las quejas 20/4802 y 20/5756 tuvimos que formular sendas Resoluciones en el sentido de que se adoptaran las medidas necesarias para resolver de forma definitiva los expedientes que se encontraran pendientes y para que se transfirieran a todas las Delegaciones Territoriales los créditos presupuestarios necesarios para poder atender los pagos. Las resoluciones fueron aceptadas, informándonos de que se había transferido a las delegaciones territoriales el crédito necesario para atender los abonos resultantes de las resoluciones estimatorias de los recursos administrativos presentados en estos procedimientos. Asimismo, la queja 19/7140, la dimos por finalizada al comprobar que ya se encontraba en vías de solución.

1.17.2.3.2. Convocatoria 2018

A lo largo del año 2021 al fin se ha ido concluyendo en algunas provincias la **convocatoria de ayudas al alquiler que se abrió en diciembre de 2018** para cubrir un período de tres años 2018-2020 con base en la Orden de 17 de octubre de 2018, por la que se aprobaron las bases reguladoras para la concesión, en régimen de concurrencia no competitiva, de ayudas para el alquiler de vivienda habitual a personas en situación de especial vulnerabilidad, con ingresos limitados y a jóvenes, en la Comunidad Autónoma de Andalucía, si bien **aún no se encuentra completamente finalizada**.

Las **extraordinarias dilaciones** que caracterizaron a las anteriores convocatorias de ayudas al alquiler de la Junta de Andalucía para personas con ingresos limitados han presidido también esta, a pesar de que se estableció un procedimiento de concurrencia no competitiva precisamente con la intención manifiesta de aligerar y facilitar la tramitación de las ayudas, procedimiento que se ha revelado como ineficaz para el objetivo pretendido, lo que a juicio de esta Institución **debería llevar a la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio, que está elaborando actualmente las bases reguladoras de una nueva convocatoria, a replantearse el sistema elegido**.

Ya casi finalizada la actual convocatoria, resulta llamativa la diferencia entre el tiempo que en cada provincia ha supuesto su tramitación, lo cual es indicativo de **la necesidad de ajustar los recursos humanos** dedicados a esta tarea en cada delegación; así como el **desigual alcance del presupuesto en cada territorio**.

A modo de ejemplo, en Sevilla el presupuesto solo ha alcanzado para las ayudas del grupo 1 presentadas antes del día 18 de diciembre de 2018, mientras que en Málaga llegó al día 28 de diciembre de 2018 y en Jaén al 8 de enero de 2019. En ningún caso, las ayudas han alcanzado a las solicitudes del Grupo 3, con lo que ha supuesto para las expectativas de miles de personas que han estado aguardando varios años con la esperanza de poder ser beneficiarias.

Por otra parte, como institución defensora de derechos debemos llamar la atención respecto a la **dificultad que en la práctica se produce para la presentación de las solicitudes en igualdad de oportunidades**. Así, aquellas personas con menos recursos y formación encuentran serias dificultades para entender los pormenores de unas bases reguladoras y convocatorias que resultan poco accesibles para la ciudadanía de a pie.

De igual manera, aquellas personas que no tienen conocimientos o medios para efectuar la presentación por medios telemáticos o que no residen en las capitales de provincia en las que se encuentran las sedes de las respectivas delegaciones territoriales de la consejería o en municipios con entidades colaboradoras en la tramitación de las ayudas, a menudo ven perder toda oportunidad de ser beneficiarias por el transcurso de varios días desde que presentaron la solicitud en una administración pública cercana a su domicilio hasta su registro en la delegación territorial correspondiente.

También se produce una desigualdad de hecho respecto a las personas adjudicatarias de viviendas públicas cuyas entidades propietarias informan, asesoran e incluso cumplimentan las solicitudes, como una medida para ayudar a sus inquilinos. Podemos concluir, por tanto, que **las personas que se sitúan más próximas de la exclusión social tienen menos posibilidades de acceder a unas ayudas configuradas precisamente para atender a los colectivos más vulnerables**.

Una demanda que nos ha llegado a través de muchos ciudadanos y ciudadanas es la de **mejorar la transparencia en la información respecto a la tramitación de la convocatoria**. En la base decimoséptima de las bases reguladoras se establece que se publicará en la web la situación de la tramitación de la convocatoria, mientras que sin embargo no figura ninguna información respecto al estado de tramitación de la convocatoria en Almería (ya finalizada), y la información que se facilita respecto al resto de provincias no permite a las personas interesadas saber el crédito presupuestario que en cada momento está remanente y, por tanto, las expectativas de que alcance al día en que presentaron su solicitud.

Es innegable la complejidad que supone una convocatoria de esta envergadura -con casi 36.000 solicitudes-, si bien **que unas ayudas que tenían como fin el garantizar el derecho a la vivienda de personas con escasos ingresos se hayan demorado en algunas provincias hasta tres años para su abono debe conllevar una reflexión sobre la necesidad de reforzar los recursos humanos de los que disponen las delegaciones provinciales que han presentado mayores retrasos, sobre la complejidad del procedimiento y sobre un sistema que prioriza la fecha de presentación sobre la mayor necesidad**.

Lucía nos transmitía desde Málaga su decepción por el procedimiento:

> *"Sr. Defensor del Pueblo Andaluz, soy sólo una de las muchas personas que nos hemos visto perjudicadas por la mala gestión y dejadez sobre los procedimientos que le cito. En diciembre de 2018 nuestra administración abrió plazo para solicitar ayudas destinadas al pago del alquiler para personas y familias en situación de especial vulnerabilidad. En dichas bases se marcaba como plazo para resolución 6 meses. En octubre de 2020, dos años después, fui requerida mediante anuncio en BOJA para presentar documentación complementaria (...). Todo lo expuesto a nivel personal sirva de ejemplo para la institución que representa para entender la situación por la que cualquier solicitante en estos procesos se puede encontrar. Plazos que no se cumplen, tramitaciones infinitas, teléfonos donde sólo te informan de que no hay "nadie" que te pueda atender y meses y meses esperando (...)." (queja 21/0651).*

En este sentido, este año **hemos continuado la tramitación de la queja de oficio** incoada por el retraso en la resolución de la convocatoria 2018, la cual está pendiente de emitir resolución definitiva por parte de esta Defensoría una vez que el procedimiento de resolución haya finalizado de forma definitiva (queja 19/2709).

Asimismo, también a través de las quejas individuales hemos supervisado **situaciones particulares**, normalmente **relativas a la falta de abono de la ayuda ya concedida**. Como Nieves, que nos manifestaba que le urgía su cobro, ya que estaba en paro, separada con un hijo a cargo y debía varias mensualidades del alquiler, por lo que temía llegar a ser desahuciada (**queja 21/2926**). En estos casos, procedemos a solicitar información a las delegaciones territoriales competentes sobre si ya se había procedido al abono de la subvención y, en caso contrario, la fecha prevista para ello y razones del retraso, pudiendo darla por finalizadas al encontrarse ya abonadas o en vías de solución (por ejemplo, la citada 21/2926, la **queja 21/3510**, la **queja 21/2268**).

La queja 19/4616 es especialmente significativa por cuanto Concha, la interesada, había presentado la solicitud el primer día del plazo, el 10 de diciembre de 2018. Más allá del retraso de año y medio en la resolución de su solicitud de forma favorable, estuvo más de un año (desde abril de 2020 a mayo de 2021) a la espera del abono total de la subvención, dándose la circunstancia de que dependía de dicha cantidad, primero para evitar un procedimiento judicial de desahucio, lo que no fue posible al no percibir la subvención, y una vez instado este, procurarse una nueva vivienda de alquiler.

En consecuencia, dirigimos a la Delegación Territorial de Sevilla una **Recomendación** para que, atendiendo al derecho de la ciudadanía a una buena Administración, se adoptasen las medidas necesarias, por un lado, a fin de resolver de forma definitiva la solicitudes de ayuda al alquiler de la Convocatoria 2018 que estuviesen pendientes y a liquidar los pagos de aquellas que ya hayan sido estimadas de forma favorable y por otro, para que hechos como los acaecidos en el presente expediente de queja no volviesen a producirse.

La resolución ha sido aceptada, informándonos la delegación territorial que desde el mes de julio de 2021 y durante 6 meses se habían incorporado al Servicio de Vivienda 11 personas interinas como parte de un plan de choque para ayudar en la tramitación de las distintas líneas de ayudas de subvenciones. Nos trasladaban asimismo las distintas circunstancias que habían incidido en la demora administrativa, fundamentalmente la sobrecarga de trabajo en la provincia de Sevilla (donde se registraron el 26% de las solicitudes de toda Andalucía) frente a una persistente falta de personal debida a diferentes causas.

En el Informe Anual 2020 ya dejamos constancia de la Recomendación formulada a la Secretaría General de Vivienda a fin de que diera instrucciones para que en la interpretación del requisito exigido en la Base Tercera de la Orden de 17 de octubre de 2018 ("titulares de un contrato de arrendamiento de vivienda") por parte de las Delegaciones Territoriales no se atienda a la calificación literal de los contratos de arrendamiento de temporada, sino a la calificación real fruto del examen de las circunstancias de cada supuesto demostradas por los solicitantes y de la finalidad del contrato y voluntad real de las partes.

Asimismo, formulamos una Sugerencia para que se revisasen todas las solicitudes de ayuda al alquiler que se hubiera desestimado en aplicación de una interpretación literal y restrictiva de los contratos de alquiler aportados, procediendo a emitir, en su caso, resolución estimatoria de las mismas previo el procedimiento que legalmente proceda (**queja 20/0683**, Granada).

Aunque desde la Secretaría General de Vivienda se nos respondió que se venía aplicando dicho criterio desde el 2019, teníamos conocimiento de que al menos en las Delegaciones en Málaga (se nos presentó un caso similar en la **queja 20/5696**), y Granada no fue así en el año 2020, e incluso la persona interesada de la queja 20/0683 había tenido que recurrir al procedimiento contencioso-administrativo para hacer valer su pretensión y esta Institución debió formular una Resolución, la cual no fue aceptada hasta que el juzgado dio la razón a la interesada con los mismos argumentos esgrimidos por esta Institución. Ello ha supuesto a las personas afectadas un retraso aún mayor del acumulado por la Convocatoria.

En consecuencia, hemos trasladado a la Secretaría General de Vivienda que para considerar estimada la Recomendación es necesario que se dicte una circular aclaratoria respecto a la interpretación adecuada del requisito de ser "titulares de un contrato de arrendamiento de vivienda", a fin de garantizar su aplicación por todas las delegaciones territoriales. Asimismo, para valorar la aceptación de la Sugerencia, hemos solicitado información sobre el resultado de la revisión de las solicitudes que se hubiesen desestimado aplicando el criterio incorrecto.

Por último, hemos formulado una **Sugerencia para que se inicie de oficio procedimiento de responsabilidad patrimonial en aquellos expedientes en los que, con posterioridad a la instrucción dictada por la Secretaría**

General de Vivienda con fecha 23 de septiembre de 2019, se aplicó una interpretación restrictiva del requisito de ser "titulares de un contrato de arrendamiento de vivienda" exigido en la Base Tercera de la Orden de 17 de octubre de 2018, dando lugar a la desestimación de las solicitudes de ayudas al alquiler o provocando un retraso en la tramitación y percepción de dichas ayudas, en caso de que resultaran finalmente estimadas. En la actualidad estamos a la espera de respuesta.

Finalmente, varias personas se dirigieron a esta Institución exponiendo que presentaron sus solicitudes en los primeros días de la convocatoria y en la tramitación de la queja con la correspondiente delegación territorial pudimos comprobar que sus posibilidades de ser beneficiarias de la misma se habían visto muy reducidas, cuando no anuladas, por el **transcurso excesivo de días entre la presentación de la solicitud y su remisión al organismo competente**, cuando se trataba de otro lugar o registro de los previstos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, diferente a las correspondientes delegaciones territoriales o entidades colaboradoras, o a través del Registro Telemático Único de la Administración de la Junta de Andalucía o en la oficina virtual de la Consejería competente en materia de vivienda.

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

"Alertamos del transcurso excesivo de días entre la presentación de la solicitud y su remisión al organismo competente"

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

Por esta razón, hemos debido formular Resoluciones a varias administraciones. En la queja 20/5335 dirigimos una Recomendación al Ayuntamiento de Marbella, que ha sido aceptada, para que los documentos presentados en su Registro Público sean inmediatamente transmitidos de forma telemática a los organismos destinatarios. En la queja 20/0583 formulamos una Resolución a la Viceconsejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio en el sentido de que se revisara el procedimiento de remisión de documentación entre los registros de la Consejería, a fin de que se cumpla con la necesaria diligencia y eficacia exigible a los registros públicos. La resolución ha sido aceptada, procediendo a la revisión del protocolo de remisión de documentación física entre Registros. Y, por último, en la queja 20/1436 formulamos una Sugerencia al Ayuntamiento de Huelva para que se iniciase de oficio procedimiento de responsabilidad patrimonial por los daños que se haya podido ocasionar a las personas cuyas solicitudes no fueron remitidas en un plazo razonable a la delegación territorial, perdiendo la posibilidad de ser beneficiarias de las ayudas al alquiler solicitadas. Al cierre de este informe permanecíamos a la espera de respuesta.

1.17.2.3.3. Convocatorias de ayudas al alquiler para personas con ingresos limitados para hacer frente al impacto de la COVID-19

En el año 2020 se pusieron en marcha en Andalucía dos programas de ayuda al alquiler en régimen de concurrencia no competitiva para hacer frente al impacto de la COVID-19: ayudas para contribuir a minimizar el impacto económico y social del COVID-19 y ayudas a las víctimas de violencia de género,

personas objeto de desahucio de su vivienda habitual, personas sin hogar y otras personas especialmente vulnerables, y a las Administraciones públicas, empresas públicas y entidades sin ánimo de lucro, que faciliten una solución habitacional a dichas personas.

Aunque en ambos casos la tramitación fue más ágil que en la convocatoria 2018 (debido a su carácter más restringido y a que se priorizó la tramitación de las de 2020 frente a un criterio cronológico), también se excedieron los plazos fijados, de forma que se han alargado más de un año, sin que en el mes de diciembre de 2021 se puedan dar completamente por finalizadas. Las quejas presentadas a este respecto han sido sin embargo de mucho menor cuantía que las relativas a las otras convocatorias a las que hemos hecho referencia, iniciando actuaciones en aquellos casos que por fecha de prestación de las solicitudes debían estar resueltas y solicitando información a la delegación territorial competente sobre su estado de tramitación (quejas 20/6947, 20/8554, 20/8560, 21/1550, 21/2272, 21/2569, 21/2739, 21/3208, etc.).

Por otra parte, en las bases reguladoras de la convocatoria de "ayudas a las víctimas de violencia de género, personas objeto de desahucio de su vivienda habitual, personas sin hogar y otras personas especialmente vulnerables" se establecía que las solicitudes se presentarían de manera telemática por los servicios sociales comunitarios en nombre de las personas interesadas. En el municipio de La Zubia en Granada, sin embargo, Sonia nos contaba que en los servicios sociales le habían indicado que no podían realizar dicho trámite al carecer de firma electrónica. Por ello debimos formular una Resolución al Ayuntamiento, que se encuentra pendiente de respuesta, en el sentido de que se den las órdenes oportunas y dispongan los medios necesarios para que el personal funcionario municipal cuente con la firma electrónica y el certificado de empleado público que les identifique y habilite, entre otras cuestiones, para poder firmar en nombre de las personas interesadas en las circunstancias en las que las diversas normas aplicables así lo permitan; así como para que se cree y mantenga actualizado un registro, u otro sistema equivalente, donde conste el personal funcionario habilitado para este tipo de identificación o firma, así como el alcance de la mencionada habilitación (**queja 20/6612**).

1.17.2.3.4. Ayudas autonómicas a la vivienda al amparo del Plan Concertado de Vivienda y Suelo de Andalucía 2008-2012 y ayudas al alquiler al amparo del Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación 2009-2012

A pesar del tiempo transcurrido, seguimos recibiendo quejas de personas que mantienen la expectativa de percibir algún día la ayuda que solicitaron hace una década al amparo de los citados planes. En estos casos, procedemos a informar a las personas interesadas de las actuaciones realizadas por esta Institución al respecto, a las que hemos hecho referencia en informes anteriores (**queja 19/3927** y **queja 18/4706**, respectivamente). Así ha sido, por ejemplo, en las quejas 21/3067, 21/3115, 21/4977, etc.

También en 2021 hemos finalizado la **queja 20/1002**, presentada por Javier, a quien le habían denegado los intereses de demora generados por el abono tardío de las ayudas al alquiler que le fueron concedidas al amparo del Plan Estatal 2009-2012. En la respuesta se coincidía con el criterio de esta Defensoría y que procedía, por tanto, el abono de la cantidad debida a la persona reclamante por parte de AVRA, para lo cual estaba en estudio el instrumento jurídico y contable adecuado para efectuar el traspaso de financiación desde la Consejería a AVRA.

REVISTA DEL INFORME ANUAL

01. A debate

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

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

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

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

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

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

En el caso concreto del proceso de repatriación de los menores extranjeros que se encontraban en Ceuta, la aplicación de esta normativa implica que antes del retorno de la persona menor a su país de origen hay que analizar de manera individual cada caso particular para determinar qué medida de protección es la más adecuada, duradera y que responda a sus necesidades y bienestar. De este modo, **la decisión que se adopte debe ir precedida de un riguroso estudio y análisis de que el retorno y las condiciones de la reagrupación familiar es la mejor decisión en interés superior del niño**.

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

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

Para esta Institución, en sintonía con las declaraciones del Defensor del Pueblo, la transparencia y claridad en todo momento son claves y constituyen la mejor garantía de que se está respetando el derecho de defensa de estas personas extranjeras -menores de edad- frente a unas decisiones administrativas que

pueden estar en contradicción con sus propios deseos e intereses o que no cumplan con los requisitos legales establecidos.

Comunicado Defensoría

02. Nuestras propuestas

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.

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

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**.

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.

Barriadas sin luz
Un drama social que no cesa

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

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

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

> **"Denunciando la inaceptable vulneración de derechos que se deriva de la misma y reclamando soluciones efectivas para la misma"**

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

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

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

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

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

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

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

A Endesa como distribuidora le hemos planteado que ponga los medios necesarios para que las zonas afectadas por los cortes de luz dispongan de potencia suficiente, así como un plan especial y urgente de renovación y mejora de las redes e instalaciones eléctricas en las zonas que fuere necesario. Asimismo,

le hemos sugerido que ponga los medios necesarios para llevar a cabo una colaboración activa con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en la detección y erradicación de los enganches ilegales y de los destinados a actividades delictivas; con AVRA en la detección y regularización de las instalaciones irregulares, y con los Ayuntamientos en la realización de labores de información sobre el bono social y para la regularización de los suministros enganchados y el arreglo de las instalaciones y equipos en mal estado.

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

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

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

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

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

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

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

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

Para ello, se analizó y debatió en profundidad acerca de las dificultades legales que podría generar incorporar la mediación, como herramienta no prevista expresamente en la ley reguladora de la figura del Defensor y se consideraron todos los obstáculos que, a priori, podría originar el cumplimiento del proceso mediador y sus características esenciales, manteniendo siempre el obligado respeto a los elementos definitorios de la Institución en la que se pretendía encuadrar.

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

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

No ha sido fácil lograr estos avances, sobre todo por la falta de comprensión general de la herramienta y de la capacidad de asumir que puede ser útil y eficaz en la parcela del derecho administrativo, que presenta, históricamente, rigideces propias del sistema, el necesario sometimiento de la Administración al principio de legalidad y una asimetría entre las partes que

protagonizarán el proceso, en la que además existe un procedimiento como el administrativo, en términos generales, complejo para la ciudadanía.

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

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

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

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

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

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

Así pues, el Defensor del Pueblo 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.

03. Mejorar las normas

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Lucha contra la violencia sexual en la infancia
Por una protección integral

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

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

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

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

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

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

No solo es necesario un marco normativo. Es preciso poner en marcha los mecanismos que la ley ha introducido para prevenir la violencia y desarrollarla en los diferentes niveles administrativos (estatal, autonómico y local). Además, hay que trabajar para cambiar la mentalidad social y mandar un mensaje rotundo de rechazo a cualquier forma de violencia ejercida contra los niños, niñas y adolescentes.

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

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

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

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.

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.

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

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.

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.

"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"

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

las que acontecieron y, por consiguiente, como se temía, la apertura de los comedores se dilató durante más semanas de las previstas inicialmente.

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

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

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 linea las graves desigualdades que generan las estructuras sociales, pero también han de ser el lugar desde el que impulsar respuestas eficaces y efectivas que garanticen la igualdad de oportunidades.

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

- **Falta de dotación de personal en los centros de servicios sociales y de tiempo suficiente para dedicarlo a la intervención social:** *"A veces tengo la sensación de hacer churros, que son bonitos, aunque lo que necesitas es una hora de atención, u ocho meses, y no los tienes". "Somos la puerta de entrada pero si entra todo, se colapsa".*
- La precariedad en las condiciones de trabajo genera deficiencias organizativas en los servicios (poco personal, no cobertura de bajas y vacantes, adscripción aleatoria y cambiante a cometidos diversos) y una atención insuficiente y de baja calidad a las personas peticionarias a las que, en numerosas ocasiones, no se informa ni orienta de forma adecuada, propiciando errores que perjudican sus derechos. Los Servicios Sociales siguen siendo "*el cajón de sastre donde acaba todo*".
- **Enredo de ayudas:** Nos señalan que existe mucha burocracia y un enredo espantoso en la tramitación de prestaciones. Ordenar dichas ayudas y que estas no se superpongan y, sobre todo, que se resuelvan en plazo ya que la mayoría de veces tienen que paliar situaciones de mucha vulnerabilidad y urgencia.
- **Exceso de legislación / falta de desarrollo:** "*Todo lo que estamos legislando está dejando*

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

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 circulo 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.