



6. Dependencia y servicios sociales

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

PARTE GENERAL	3
2.1.2. Educación y Universidades	3
2.1.2.1. Educación no universitaria	3
2.1.2.1.1. Introducción	3
2.1.2.1.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	4
2.1.2.1.2.1. Educación Infantil 0-3 años	4
2.1.2.1.2.2. Escolarización del alumnado	6
2.1.2.1.2.3. Convivencia escolar	7
2.1.2.1.2.4. Instalaciones escolares	7
2.1.2.1.2.5. Servicios educativos complementarios y actividades extraescolares	8
2.1.2.1.2.6. Equidad en la Educación	9
2.1.2.1.2.7. Formación Profesional	12
2.1.2.2. Enseñanza Universitaria	13
2.1.2.3. Actuaciones de oficio	15
ESTE TEMA EN OTRAS MATERIAS	16
Balance	16
B2.1.7. El código postal, a veces, influye más que el código genético	16
B2.1.14. La educación: quedan tareas por hacer y un reto preocupante, la Inteligencia Artificial	16
B2.3.3. Escuchar y conocer la problemática in situ en las visitas comarcales	17
B2.3.5. Los procesos de mediación para la resolución de conflictos	17
B2.3.7. Hemos continuado colaborando estrechamente con el movimiento social y los agentes sociales	17
1.1. Bioética y salud mental	18
1.1.3. La atención al bienestar emocional y a la salud mental de la infancia y adolescencia: promoción, prevención y detección e intervención temprana	18
1.2. Compromiso del Defensor del Pueblo Andaluz con la igualdad de género y trato	19
1.2.2.11. Acciones de formación y sensibilización	19
2.1.3 Infancia y adolescencia	19
2.1.3.2.4. Responsabilidad penal de menores	19
2.1.3.3. Actuaciones de oficio	20
2.2.1. Administración Tributaria, Ordenación Económica y Gobernanza Pública	20
2.2.1.2.3.3. Transición digital	20



2.2.2. Cultura y deportes	22
2.2.2.1.3. Patrimonio Arqueológico	22
2.2.2.2. Deporte	22
2.2.3. Empleo Público	23
2.2.3.2.4. Personas empleadas del ámbito docente	23
2.2.6. Servicios de Interés General y Consumo	24
2.2.6.1.1.2. Suministro domiciliario de agua	24
2.3.1. Atención a la ciudadanía	25
2.3.1.4. Acceso a la información y derechos fundamentales	25
2.3.1.5.3. Diseñar e implementar un modelo de relaciones menos burocráticas. Las visitas a los Servicios Sociales y ayuntamientos	27
2.3.3. Mediación	27
2.3.3.2.1. Quejas relativas al eje de Personas	27
2.4. Resoluciones	29
2.4.1.2. Educación y Universidades	29
3. Actividad institucional	31
3.1.5. Relaciones de colaboración con administraciones públicas	31
4. Colaboración de la administración	31
4.2.1.2. Educación y Universidades	31

REVISTA DEL INFORME ANUAL	32
La mediación del Defensor del Pueblo Andaluz, un diálogo entre la ciudadanía y las administraciones más cercano	32
Una Defensoría a tu lado: acercando la Institución a las personas	33
La importancia del Tercer Sector como vertebrador de las políticas públicas	36
AGENDA 2030: Políticas palanca que favorecen la inclusión de las personas más vulnerables	38
El derecho de las personas a acceder a una información de calidad. Acceso a la información y derechos fundamentales	41
Por una educación inclusiva, equitativa y de calidad: reto para el cumplimiento del ODS 4 de la Agenda 2030	43
La Administración Pública en su faceta de empleadora	45



Parte general

2.1.2. Educación y Universidades

2.1.2.1. Educación no universitaria

2.1.2.1.1 Introducción

La Asamblea General de la ONU aprobó la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. El Objetivo 4 de dicha Agenda se dirige a garantizar **una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos**. Argumenta que invertir en una educación de calidad es básico para mejorar la vida de las personas y, por lo tanto, para contribuir al desarrollo sostenible. Solo a través del acceso a la educación de toda la población se puede garantizar un crecimiento económico y social sostenible, así como una mayor preocupación y acción respecto al medioambiente.

A lo largo de los 40 años de existencia de la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz hemos sido testigos de los significativos avances en materia educativa en consonancia con la importancia que la sociedad ha ido otorgando a la educación que reciben niños y jóvenes, en la convicción de que de ella dependen tanto el bienestar individual como el colectivo. Ello ha provocado que los sistemas educativos, incluido el andaluz, hayan experimentado una gran evolución, hasta llegar a presentar en la actualidad unas características claramente diferentes de las que tenían en el momento de su creación.

Esta transformación ha tenido su reflejo en las demandas que la ciudadanía presenta ante la Institución. Atrás quedaron aquellos tiempos en los que el principal reto era conseguir la generalización de la enseñanza obligatoria hasta los dieciséis años, permitiendo con ello la escolarización de toda la población andaluza durante, al menos, diez cursos. En estos momentos las familias y los alumnos aspiran a acceder a centros escolares modernos, con infraestructuras adecuadas, dotados de los recursos personales y materiales necesarios, libres de violencia, donde se encuentren incorporadas las tecnologías de la información y la comunicación y donde se impulse el conocimiento de lenguas extranjeras.

También se exige una educación inclusiva y no segregadora para el alumnado afectado por algún tipo de discapacidad, a la par que se demandan recursos, becas y ayudas al estudio para el alumnado con necesidades de apoyo educativo asociadas a sus condiciones sociales desfavorables.

Y para quienes optan por las enseñanzas de Formación Profesional lo que se solicita por la ciudadanía es una oferta amplia y variada de titulaciones, con un acercamiento al tejido productivo y al mercado de trabajo, haciendo posible la conexión entre los centros de enseñanza y la actividad laboral.

Familias y alumnos demandan asimismo que los colegios e institutos de Andalucía cuenten con personal docente cualificado, implicado, responsable y sometido a un proceso de formación permanente. Solicitan de igual modo una mayor participación en las decisiones del centro que no quede reducida a entrevistas con los tutores, sino que se extienda a todas las actividades que se propongan, a participar activamente en los consejos escolares y en las asociaciones de madres y padres.

Muchos han sido los esfuerzos y recursos destinados por los poderes públicos de Andalucía para conseguir una educación inclusiva y de calidad en los términos señalados. Sin embargo, **estos logros no pueden dislumbrar los retos que aún quedan por delante para conseguir el mencionado ODS 4**.

En este contexto, Andalucía debe continuar luchando contra el abandono escolar, un mal que afecta a España pero que, a pesar de la mejora porcentual producida en los últimos años, parece haberse convertido en problema crónico en nuestro territorio.



La administración educativa andaluza también ha de incrementar sus esfuerzos en la plena inclusión del alumnado más vulnerable que, a la postre, es el que se enfrenta a más barreras para acceder a la educación. Y dentro de este colectivo el alumnado afectado por algún tipo de discapacidad adquiere un singular protagonismo. No se trata solo de que el niño o niña tenga una plaza en un colegio o instituto, preferentemente un centro ordinario, sino de que disponga de todos los medios personales y materiales que necesita para el desarrollo de sus capacidades y habilidades. **Sin recursos no es posible la inclusión.**

Por otro lado, las administraciones deben continuar las actuaciones legales emprendidas para la mejora de las instalaciones escolares en lo que respecta a las condiciones térmicas y ambientales. Se trata de garantizar las condiciones de habitabilidad y de confort térmico en las infraestructuras del sistema educativo de manera respetuosa y sostenible con el medio ambiente y con la salud laboral. Para esta labor partimos de una singular posición dado que la comunidad autónoma andaluza dispone de un elevado número de inmuebles destinados a centros educativos, muchos de los cuales son de construcción antigua que precisan de reformas y que no pueden ofrecer las condiciones necesarias para impartir y recibir docencia bien por su morfología, tamaño o por sus condiciones climáticas.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación, por otro lado, representan una herramienta fundamental para asegurar una educación inclusiva, equitativa y de calidad. Nadie pone en duda la importante transformación que estas herramientas han significado en los métodos de enseñanza y aprendizaje. Han dado lugar a un amplio abanico de posibilidades que han eliminado las barreras a la comunicación y la transmisión de la información, ofreciendo numerosos beneficios en diferentes áreas. Precisamente por la trascendencia de esta nueva modalidad de aprendizaje, se ha de trabajar para poner término a la brecha digital que afecta al alumnado con mayor vulnerabilidad.

De otra parte, hemos de estar atentos a la incidencia de la Inteligencia Artificial (IA) en la educación. Esta novedosa herramienta proporciona el potencial necesario para abordar algunos de los desafíos mayores de la educación actual, innovar las prácticas de enseñanza y aprendizaje y acelerar el progreso para la consecución del ODS 4. Sin embargo, dicho instrumento conlleva también de forma inevitable múltiples riesgos y desafíos, que hasta ahora han superado los debates políticos y los marcos regulatorios. En todo caso, la IA no puede ser un nuevo motivo de exclusión para determinados alumnos y alumnas, y su aplicación en contextos educativos debe responder a los principios básicos de inclusión y equidad.

A los retos descritos habría que añadir otros no menos importantes como son la necesidad de aumentar considerablemente la oferta de docentes cualificados, implicados, responsables y sometidos a un proceso de formación permanente, y también la mayor participación de las familias en los procesos educativos de sus hijos e hijas.

Queda por delante, sin duda, una ardua tarea hasta el año 2030 para que la Educación pueda llegar a desempeñar el rol esencial otorgado para el desarrollo sostenible: la herramienta global más efectiva para conseguir la mejora de la calidad de vida y del medio ambiente de las generaciones futuras.

2.1.2.1.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

Seguidamente se ofrece un relato de las actuaciones más significativas desarrolladas por la Institución en materia de Educación no universitaria.

2.1.2.1.2.1. Educación Infantil 0-3 años

En los últimos años se ha venido constatando **una disminución del número de quejas relativas a esta etapa educativa como consecuencia, entre otros factores, de la bajada de natalidad**. Este fenómeno conlleva paralelamente una disminución de la demanda de plazas en el primer ciclo de educación infantil y, por lo tanto, una menor conflictividad en el acceso a las escuelas y centros que la imparten.

En efecto, la bajada de la natalidad está afectando especialmente al sector de las escuelas y centros de primer ciclo de educación infantil en el que se atiende a menores de entre 0 y 3 años de edad, donde **cada curso aumentan las vacantes de plazas debido a la falta de demanda**.

Esta situación se visualiza en el mapa de zonas saturadas que cada año publica la Junta de Andalucía para planificar el programa de adhesión de los centros y escuelas en esta etapa educativa.



El listado de zonas saturadas sirve para establecer los criterios de planificación en las correspondientes Delegaciones Territoriales de Desarrollo Educativo y Formación Profesional, en aras de ajustar lo más posible la oferta a la demanda real. También resulta de gran utilidad para los titulares de los centros de titularidad privada del primer ciclo de Educación Infantil, ya que si desean desarrollar su actividad en alguna de estas zonas saturadas, no podrán solicitar su adhesión al Programa, al menos hasta el siguiente curso.

Citamos como ejemplo las circunstancias que concurren en la provincia de Sevilla. Según los últimos datos facilitados por la Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional, en toda la provincia sevillana, de cara al curso 2023/24, hay 60 **zonas saturadas de escuelas infantiles**. Ello significa que desde el curso 2021/22 no se ha cubierto más del 20% de sus plazas, en un total de 54 municipios. Por tanto, más de la mitad de la provincia sufre esta saturación por ausencia de demanda.

Una situación que, lejos de menguar, aumenta. En principio, el problema afectó a zonas céntricas de la ciudad cada vez menos ocupadas por vecinos por destinarse muchos de sus edificios a fines turísticos o comerciales. Sin embargo, en la actualidad, la calificación de zona saturada se ha extendido a zonas densamente pobladas donde se evidencia aún más esa bajada de la natalidad. En muchas de estas barriadas residen familias jóvenes, lo que constituye todo un síntoma de una tendencia que no tiene visos de cambiar, al menos, ni a corto ni a medio plazo.

Los datos no dejan lugar a dudas; desde 2018 el número de niños de entre 0 y 3 años se ha reducido en Sevilla casi 25.000, mientras que la oferta de estos centros no ha parado de crecer, pasándose de las listas de espera para obtener una plaza en un centro de educación infantil a encontrarnos con aulas vacías.

Para hacer frente a esta situación, **las patronales del sector solicitan que se avance en la gratuidad total de esta etapa educativa**, con lo que consideran que subirían las tasas de escolarización; que el porcentaje a tener en cuenta de plazas libres para declarar una zona saturada sea del 5% o 10%; y que la financiación pública no se base en el número de niños matriculados, sino en las aulas disponibles.

Con todo ello, aunque de manera muy excepcional, sigue habiendo falta de plazas en algunos municipios, situación expuesta, por ejemplo, en la queja 23/4093, en la que en la única escuela infantil que existía 11 niños y niñas se habían quedado sin plaza. Por su parte, el interesado en la queja 23/5696 exponía que no podía admitirse que en un municipio de 20.000 habitantes tan solo se contara con tres escuelas o centros, de manera que habían sido 15 los niños y niñas que no habían sido admitidos.

También se traduce esta situación en el cierre de algunas escuelas o centros, como en el caso de las [quejas 23/1329](#), 23/1331 y 23/1382, en este caso de titularidad privada; o en las quejas 23/6539, 23/5696 y 23/7581, de titularidad municipal, y en el que el ayuntamiento se vio obligado a cerrar una de las dos escuelas que durante años mantenía abiertas.

En otro orden de cosas, **las bonificaciones del coste de las plazas del servicio de atención socio-educativa y los servicios educativos complementarios en esta etapa educativa continúan generando quejas**. No obstante, sería injusto no reconocer el interés y esfuerzo del Gobierno de la Junta de Andalucía en que esta etapa educativa, y hasta que se implante la completa gratuidad, esté prácticamente subvencionada al 100%. De hecho, más de la mitad de las plazas están bonificadas en su totalidad, y más de un 40% lo están de forma parcial, por lo que prácticamente el 98% de las familias reciben alguna ayuda para hacer frente al coste del servicio de atención socio-educativa y servicios complementarios.

No obstante, como decimos, en alguna ocasión las familias discrepan con la bonificación concedida, considerando que en función de sus rentas, u otras circunstancias, les correspondería un porcentaje superior.

Por su singularidad, citamos la reclamación de una familia que había acogido a una menor tras el correspondiente expediente de desamparo de la familia biológica, resultando que escolarizada en un centro de educación infantil le fue denegada la bonificación solicitada por haber renunciado a una plaza anterior en ese mismo año.

Lo realmente ocurrido es que la familia biológica, una vez acordado el desamparo, decidió dar de baja a la menor en la escuela infantil en la que estaba escolarizada. Cuando posteriormente la familia de acogida solicitó plaza y bonificación, la administración no tuvo en cuenta que la renuncia de los progenitores se produjo cuando ya no ostentaban la tutela de la menor y, por lo tanto, su baja no debería haber tenido efectos.

Tras nuestra intervención se le concedió a la familia de acogida las bonificaciones que le correspondían ([queja 22/4173](#)).



● 2.1.2.1.2.2. Escolarización del alumnado

La escolarización del alumnado de los centros educativos de Andalucía ha presentado dos problemáticas que se repiten año tras año: la **imposibilidad de acceder al centro docente solicitado por las familias como prioritario** y la **imposibilidad de agrupar a los hermanos en un mismo centro docente**.

Respecto de esta última cuestión, conforme a las normas del Decreto 21/2020, de 17 de febrero la reagrupación de hermanos solo puede realizarse previa ponderación de las circunstancias que concurren en cada caso, y siempre que no se conculquen derechos de terceras personas participantes en el procedimiento ordinario de admisión, respetándose, además, las ratios máximas establecidas para cada enseñanza.

Por lo tanto, el que la Administración educativa pueda autorizar la matriculación de un alumno o alumna en el mismo centro docente que sus hermanos o hermanas cuando en el correspondiente procedimiento ordinario de escolarización no ha sido admitido por inexistencia de plaza vacante, solo dependerá de si las circunstancias que concurren permiten hacerlo.

Sin embargo, el hecho de que la referencia a la posibilidad de reagrupación de hermanos en un mismo centro se haya insertado en los artículos del mencionado Decreto 21/2020 dedicados al procedimiento extraordinario de escolarización, conduce a error a las familias. De este modo, a pesar de no haber obtenido plaza en el proceso ordinario por ausencia de aquella, cuando se abre el plazo del proceso de escolarización extraordinaria la familia vuelve a presentar una nueva petición para que todos los hermanos puedan estar en el mismo colegio. Estas nuevas solicitudes son denegadas por no concurrir ninguno de los supuestos establecidos para justificar la escolarización extraordinaria: escolarización del alumnado de incorporación tardía motivadas por el traslado de la unidad familiar; por discapacidad sobrevenida de cualquiera de los miembros de la misma; por adopción, por el inicio o modificación de otras formas de protección de menores; por ser víctima de violencia de género o de acoso escolar; y, por último, en supuestos excepcionales de enfermedad.

En cualquiera de los casos, la solución para el reagrupamiento de los hermanos en un mismo centro pasaría por la autorización del incremento de la ratio por unidad, si bien la mayoría de las veces se aplica el criterio de no proceder a ello si existen vacantes en otros centros de la misma zona de influencia, siguiéndose, y consiguiéndose, el principio de eficiencia en la utilización de los recursos públicos. Además de ello, en el caso de que se procediera a autorizar el incremento de la ratio por necesidades de escolarización en la zona, en muchos de los casos no significaría la admisión del hermano o hermana, puesto que tendrían prioridad en el acceso aquellos solicitantes que tuvieran mejor puntuación y que hubieran quedado en lista de espera.

También **se detectan distorsiones en el procedimiento de escolarización en las enseñanzas de Bachillerato**. La cuestión afecta a aquellos alumnos y alumnas que han cursado la Enseñanza Secundaria Obligatoria en centros privados concertados en los que, o bien no está implantado el Bachillerato, o estándolo no está concertado con la Administración educativa o, por último, no están adscritos a ningún centro en el que se imparta Bachillerato.

En estas situaciones, cuando se concurre al procedimiento ordinario de escolarización y los solicitantes no son admitidos en los centros elegidos como prioritarios, las correspondientes comisiones territoriales de garantías de admisión tampoco les adjudican ningún otro centro. En tales casos, el alumnado no es informado de la razón de esta decisión generándole una gran incertidumbre hasta el comienzo del curso.

Llegado el mes de septiembre, y generalmente ante la insistencia del alumnado, se les informa de que deben presentar un Anexo IX en cada uno de los centros docentes en los que pretendan ser admitidos. Este Anexo está específicamente elaborado para solicitar plaza en procedimiento extraordinario, por lo que de esta manera parece que a estas personas se les obliga a concurrir a un nuevo procedimiento cuando han concurrido ya al que les correspondía y en el que se les debería haber adjudicado una plaza.

En ocasiones, ante la incertidumbre y la falta de rigor en la respuesta administrativa, las familias optan por la escolarización en centros docentes privados, suponiendo ello un coste que han de asumir con gran esfuerzo.

Estas vicisitudes han sido puestas en conocimiento de la Administración educativa, estando a la espera de recibir la preceptiva respuesta (queja 23/7806 y 23/6938).



● 2.1.2.1.2.3. Convivencia escolar

El acoso escolar protagonizado entre iguales continúa siendo el principal motivo de queja en materia de convivencia escolar. En muchas de las ocasiones los progenitores no solo exponen la falta de diligencia a la hora de adoptar la decisión de incoarse el correspondiente protocolo, sino que, además, en algunas ocasiones se quejan de la falta de atención adecuada a las víctimas de acoso en la esfera de lo personal y afectivo, mostrándose en algún caso ausencia de empatía y comprensión, y responsabilizándose, a las propias víctimas cuando éstas reaccionan en defensa de su integridad al ser objeto de insultos e incluso de agresiones físicas.

También persisten las quejas en las que los progenitores muestran su **desacuerdo con las medidas disciplinarias y correctoras impuestas a sus hijos o hijas**, aunque en la mayoría de los casos no puede predicarse ninguna actuación irregular por parte del centro docente (queja 23/0023, entre otras).

Se ha de destacar que durante 2023 **se ha incrementado el número de reclamaciones de padres y madres que cuestionan o denuncian el mal trato recibido por sus hijos o hijas por determinados docentes y, en algunos casos, por quien ejerce la dirección del centro y su equipo directivo** (quejas 22/6625, 23/0435, 23/0773, 23/3505, 23/4128, 23/4305, entre otras).

Como muestra traemos a colación la denuncia de una familia contra un docente que, al parecer, profería insultos soeces y comentarios denigrantes y humillantes hacia determinados colectivos tales como obesos, mujeres, LGTBIQ, desvelando en clase la condición trans de uno de los alumnos presentes y sin que éste lo hubiera hecho públicamente. La administración educativa acordó incoar expediente disciplinario al profesor al tipificar su actuación como falta muy grave (queja 23/1513).

● 2.1.2.1.2.4. Instalaciones escolares

La mejora de los edificios, sedes, equipamientos o instalaciones que albergan las actividades del sistema educativo andaluz suele generar numerosas reclamaciones principalmente por parte de las AMPAS.

Traemos a colación un ejemplo que responde a la tipología descrita antes. Se refiere a un colegio ubicado en el municipio de Aracena (Huelva) en el que su comunidad educativa se movilizó solicitando una actualización y mejora de sus instalaciones a través de una acción conjunta entre el ayuntamiento y las autoridades educativas autonómicas. Un supuesto que evidencia la polémica interpretativa en cuanto a las responsabilidades para atajar las carencias diversas y complejas que presenta el inmueble donde se ubica el centro educativo.

Más allá de debates competenciales, esta Institución entiende que la dualidad de posiciones discrepantes entre la administración autonómica y local sobre en quién recae la competencia para acometer la actualización y mejora del colegio, debe hallar un espacio común para posibilitar el más eficaz cumplimiento de las exigencias definidas para la adecuación del centro educativo gracias al ejercicio de las respectivas competencias. Porque el objetivo compartido e ineludible desde las responsabilidades concurrentes de ambas administraciones es la intervención sobre las edificaciones del centro educativo de Aracena a la vista de su unánime estado de deterioro y de la inaplazable necesidad de ejecutar las medidas de adecuación que resulten necesarias.

Con este razonamiento, la Institución emitió una resolución requiriendo una imprescindible cooperación y colaboración entre ambas administraciones para dotar a la localidad de las infraestructuras necesarias ([queja 23/0269](#)).

A las motivaciones habituales de estas reclamaciones, se suman las actuaciones derivadas de la **situación de adecuación climática de los centros**, en la que hemos realizado un seguimiento de las medidas anunciadas desde la Consejería para aplicar las previsiones contenidas en la Ley 1/2020, de 13 de julio, para la mejora de las condiciones térmicas y ambientales de los centros educativos andaluces mediante técnicas bioclimáticas y uso de energías renovables ([Queja 23/4455](#)).

Desde luego, la correcta dotación de las instalaciones de climatización de los centros escolares adquiere una importancia singular. Ya la ostentan en circunstancias normales, cuánto más a partir de las evidencias de un proceso de cambio climático que ha provocado un oportuno ejercicio de análisis y de adecuación de las condiciones de los centros educativos. Por ello, creemos oportuno ratificar la unánime necesidad de transformar y adaptar el parque de edificios y sedes educativas conforme a las exigencias climáticas que día a día resultan más acuciantes.



Compartimos, a la hora de abordar esa ingente tarea, la obligada priorización de intervenciones otorgando prelación a aquellos centros y escenarios especialmente afectados por estas carencias climáticas. Del mismo modo que destacamos las previsiones recogidas en el artículo 10 de la citada Ley 1/2020 sobre participación de las comunidades educativas disponiendo «normas reglamentarias que permitan poner en funcionamiento los instrumentos de intervención en materia de adecuación energética sostenible, la comunidad educativa deberá ser tenida en cuenta para la elaboración y aprobación de estos».

En ese ejercicio de participación, debemos reseñar el ámbito competencial municipal respecto a las responsabilidades otorgadas por la normativa a los Ayuntamientos sobre los centros educativos de su titularidad y la conveniencia de impulsar las vías de acuerdo para programar las intervenciones recogidas por la citada Ley 1/2020. Precisamente, y al hilo del marco competencial municipal en estos procesos, apostamos por coordinar las actividades sometidas a programación al igual que dotar dichos proyectos de intervención de la necesaria publicidad y difusión.

La necesidad de nuevas construcciones de centros educativos que han alcanzado la obsolescencia de sus instalaciones o bien que son requeridos ante el aumento de la población escolar de la zona constituyen también motivo de reclamación por la comunidad educativa. Son los casos que se traducen en variadas quejas, de las que apuntamos sólo algunos ejemplos como los que se reclaman la superación de caracolas y nuevas construcciones ([queja 23/3320](#)) o la masiva demanda para concluir la nueva sede de un nuevo instituto en el municipio de Alcalá de Guadaíra ([queja 22/7029](#)).

● 2.1.2.1.2.5. Servicios educativos complementarios y actividades extraescolares

En relación a los servicios complementarios de aula matinal, comedor y transporte escolar y actividades extraescolares, destacan en número de quejas aquellas relativas al comedor escolar, no siendo un número importante las referidas al transporte y siendo prácticamente inexistentes las relativas a las actividades extraescolares y aula matinal. Centraremos, pues, nuestra exposición en los problemas presentados en los **comedores escolares**.

Por ser representativa del resto de quejas citamos la presentada por una plataforma con actividad en muchas de las provincias andaluzas y que había hecho un amplio estudio y análisis de las carencias y deficiencias que sufre este servicio en muchos centros.

De este modo, se denunciaron deficiencias referidas tanto al contenido como a la calidad de los alimentos ofrecidos a los escolares y, especialmente, cuestionaban la ausencia de control de la Administración de los menús servidos por las empresas concesionarias.

Como medidas de mejoras, las personas reclamantes solicitaban establecer el criterio prioritario y general de la prestación del servicio por la propia Administración y la elaboración de las comidas in situ en todos los centros docentes en los que sea posible. Este sistema permitiría la elaboración de comidas más saludables, apetecibles y adecuadas a las edades de los niños y niñas, el uso de productos ecológicos y de cercanía, favoreciendo de esta forma el comercio local, una mayor estabilidad laboral, y participación de las familias en el servicio, a través de las AMPAS y Consejos Escolares.

Estas propuestas fueron rechazadas por la Administración educativa al considerar que los comedores escolares de los centros educativos públicos andaluces promueven una alimentación completa y saludable que sigue las recomendaciones del Ministerio de Sanidad del Gobierno central y de la Consejería de Salud y Consumo de la Junta de Andalucía. Los menús son supervisados mensualmente por técnicos del Plan EVACOLE, de la Consejería de Salud y Consumo, que comprueban su adecuación a los criterios nutricionales y de calidad establecidos en los pliegos y realizan verificaciones in situ en los centros educativos.

Además, insiste la administración en que tanto los procedimientos como las actuaciones de seguimiento y control de los comedores escolares se hacen bajo parámetros protocolizados y medibles. Cualquier desviación es atendida y corregida con la supervisión de los técnicos de EVACOLE o, en su caso, da lugar a las penalizaciones oportunas por parte de la Agencia Pública Andaluza de Educación, que pueden llegar hasta la resolución de los contratos con las empresas concesionarias.

Es cierto que la Administración educativa parece poner todo su empeño en que el servicio de comedor escolar alcance los estándares de calidad pretendidos, pero la realidad es que en muchos casos en los que se producen disfunciones y deficiencias observamos **falta o lentitud en la respuesta por parte de los organismos competentes**, lo que perpetúa el problema, mientras que es el alumnado usuario del servicio el que sufre sus consecuencias a diario.



Esta falta o lentitud en la respuesta tendría su explicación en que la Agencia Pública Andaluza de Educación gestiona un total de 1.410 comedores escolares en Andalucía con alrededor de 120.000 comensales, funcionando estos comedores a través de la contratación, mediante licitación pública, de empresas y entidades de restauración colectiva, por lo que aunque los procedimientos de verificación y control in situ se llevan a cabo en toda Andalucía con una programación anual que abarca más de 600 inspecciones anuales para atender las peticiones, demandas y quejas sobre el servicio en los centros, aún resultan insuficientes.

En cuanto al servicio complementario de **transporte escolar**, siguen presentándose quejas de diversas problemáticas, como pueden ser la imposibilidad de utilización del mismo por alumnado escolarizado en centros no receptores o en centros docentes concertados (queja 23/7842); retraso en la programación de rutas en centros de educación especial o deficiencias en el servicio (quejas 23/3266 y 23/1097, entre otras); o la supresión de paradas y no establecimiento de alguna necesaria (quejas 23/1214 y 23/2120).

● 2.1.2.1.2.6. Equidad en la Educación

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

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

a) Educación especial

La actividad de la Defensoría durante este ejercicio de 2023 se ha centrado, en gran parte, en **analizar los conflictos que nacen de la vida cotidiana de muchas familias a la hora de hacer efectiva la presencia normalizada de sus hijos e hijas con características singulares en su vida educativa**.

Debemos recordar que nuestra actuación supervisora se desenvuelve en un esencial y complejo referente normativo gracias al conjunto de nuestro ordenamiento jurídico especial que ha construido un principio básico que persigue coherentemente el alcance universal del derecho a la Educación recogido por el artículo 27 de la Constitución y 52 del Estatuto de Autonomía. Dicho principio define la inclusión escolar como piedra angular sobre la que se desarrolla todo el repertorio de actuaciones que procuran, sencillamente, hacer efectivo que ese derecho universal acoja con decisión y solvencia al alumnado con necesidades educativas especiales. Lógicamente esas respuestas normalizadas también presentan carencias. Veamos algunos ejemplos.

Queremos comenzar retomando una actuación de oficio que incide en aspectos sumamente delicados de atención de este alumnado cuando se requiere **la intervención de profesionales de la enfermería** como apoyo en los escenarios escolares. Y es que, dentro del complejo organizativo que tiene el sistema educativo para atender al alumnado con necesidades especiales, la experiencia de esta Defensoría acumula numerosos antecedentes sobre la demanda de atención sanitaria de estos niños y niñas durante su presencia en los centros escolares. Inevitablemente, en ocasiones, este alumnado necesita cuidados en el marco de la actuación de profesionales sanitarios, en concreto, de la enfermería. Esta cuestión se canalizó a través de una actuación de oficio que derivó en una resolución dirigida a las Consejerías en materia de Salud y de Educación ([queja 22/2536](#)).

Tanto la Consejería de Desarrollo Educativo como la Consejería de Salud han basado sus respuestas remitiéndose a un Protocolo específico elaborado y acordado entre ambos departamentos que, según se indica, “estará listo para su entrada en vigor a la mayor brevedad posible” (informe de 27 de julio de 2023). Como quiera que, hasta la fecha y salvo error u omisión, no se ha hecho público dicho Protocolo ni dispuesto su aplicación, solicitamos de ambas Consejerías copia de dicho documento, una vez aprobado, y las medidas adoptadas para su puesta efectiva en funcionamiento.

Seguimos, pues, a la espera de poder evaluar las respuestas concretas que ambas Consejerías van a adoptar sobre este delicada cuestión y que sigue estando presente en variadas quejas que nos hacen llegar las familias del alumnado afectado, así como desde los mismos profesionales de la educación (queja 23/1429, 23/2297, 23/8615, 23/8896).

Continuamos recibiendo un destacable número de quejas por la escasez o ausencia de profesionales para la debida atención del alumnado con necesidades educativas especiales. En la gran mayoría de casos, las quejas se



concretan en demandar la presencia de profesionales para la atención del mencionado alumnado en sus diferentes facetas (monitores, pedagogía terapéutica, expertos en audición y lenguaje, etc.). Las respuestas que se reciben pueden englobarse en dos tipos: o bien se aduce una situación formal adaptada a las ratios o estándares de servicio considerando el correcto diseño de la respuesta asistencial; o bien se expresa una actitud comprensiva en la que se reconoce la carencia y se anuncia, con mayor o menor convicción, la voluntad de corregir la situación anómala.

En la primera de las respuestas, en las que se ratifica la aparente idoneidad de la cobertura de funciones, se suele producir un debate sobre la sujeción de estos recursos a unas pautas regladas de plazas o profesionales conforme al número de alumnos y sus modalidades de escolarización y tipología. Cumplida la ratio, el servicio adquiere la categoría de idóneo y resulta muy difícil recibir una evaluación concreta y específica de cada caso. Las familias acostumbran a reiterar sus discrepancias alegando la aparente irrealidad de un diseño formal programado de recursos que, sencillamente, se muestran incapaces de atender bajo mínimos estas necesidades del alumnado.

En la otra línea argumental no faltan situaciones de rotundas carencias de medios que sólo pueden responderse desde los responsables aportando voluntades o proyectos de reforzar o aumentar servicios a la espera de nuevo personal, reordenación de medios, añoradas mejoras presupuestarias, etc.

En suma, con una u otra respuesta, esta Institución alcanza a descubrir muy levemente avances significativos en la atención de la Educación Especial. **Pero las quejas que repetidamente se reciben en la Institución no parecen reflejar pasos de sustanciales mejoras acordes con los anuncios ofrecidos desde las autoridades educativas.**

Desde luego, recibimos con atención los mensajes públicos de fortalecimiento de medidas de apoyo y de refuerzos de personal, junto a macro-indicadores de disponibilidades presupuestarias y de incrementos de dotaciones y medios para la educación especial. Sin embargo, continuamos acogiendo peticiones y quejas de familias, profesionales y AMPA repartidas por todo el territorio que reproducen las mismas y recurrentes carencias que no encuentran una respuesta correctiva desde los gestores educativos.

Esperamos poder traducir estos argumentos generalistas en la aplicación concreta de estas líneas de mejora, transformadas en ese cambio concreto y específico que se perciba en cada centro y en cada situación de demanda de servicios para avanzar de manera tangible en los esfuerzos que se pregonan para seguir avanzando en los valores inclusivos e integradores que construyen un justo Derecho a la Educación.

Como decimos, este ejercicio 2023 no ha sido una excepción porque las modalidades de escolarización y los dictámenes para atender a este alumnado se deben compaginar con una efectiva disposición de recursos efectivos de profesionales que puedan desplegar con garantías los servicios que se programan de manera teórica. Volvemos a constatar que, por ejemplo, asignar el servicio de Audición y Lenguaje (AL) no es garantía de atención si ese profesional disemina su apretada jornada recorriendo centros. Y otro tanto cabe decir de los monitores o Personal Técnico de Integración Social (PTIS) que se asignan formalmente en un compendio de horarios y jornadas que resultan en muchas ocasiones incompatibles con la realidad de sus tareas cotidianas.

Decenas de quejas vienen a expresar estas situaciones y permanece la circunstancia, que ya hemos destacado en Informes de ejercicios anteriores, cual es **la contradicción que se sustancia entre la demanda de las familias afectadas y la descripción de los recursos asignados que nos ofrece la administración educativa.** Ante estas rotundas discrepancias debemos dilucidar la entidad del conflicto y procuramos cotejar las exposiciones formales que nos ofrece la organización educativa ante los desmentidos de las familias que vienen a cuestionar la aplicación práctica de dichos recursos en la realidad cotidiana de cada centro, de cada aula y de cada alumno.

Al final, y procurando contar con una información veraz, acreditable y actualizada, la Institución se esfuerza en realizar un ponderado ejercicio de sus atribuciones a la hora de posicionarnos en cada conflicto. Unas valoraciones que en unos casos se inclinan por considerar que las respuestas educativas resultan acordes ante las necesidades del alumnado; y, en otros supuestos, debemos posicionarnos para solicitar una mejora de los recursos profesionales o materiales cuando construimos argumentos suficientes para requerir una respuesta correctiva de la administración. Son aquellos casos en los que no podemos eludir nuestra posición institucional y nos posicionamos a través de las Resoluciones correspondientes.

Retomamos los **problemas derivados de los retrasos en los Equipos de Orientación Educativa (EOE) para realizar en términos eficaces su delicado trabajo de estudiar y diagnosticar las trayectorias educativas de este alumnado con singulares capacidades.** Se trata de una función sumamente delicada, y no exenta de dificultades, que acapara



la atención de las familias y de los profesionales que acogerán a estos alumnos en los centros educativos en los que se escolarizan.

Efectivamente, estos equipos de profesionales definen las necesidades de los niños y niñas con discapacidad a la hora de incorporarse a su vida escolar, y en las sucesivas etapas, lo que permite un seguimiento y una adaptación de los recursos y atenciones que aquellos merecen en sus desempeños educativos.

Aunque persisten las quejas por retrasos o discrepancias con los diagnósticos y dictámenes que se elaboran, queremos centrarnos en un supuesto singular respecto a la **ausencia de intervención de los EOE**.

Se trataba de la reclamación de una madre sobre la imposibilidad de lograr que el EOE realizara el dictamen para su hija, alumna con altas capacidades, a fin de acreditar dicha condición como requisito previo y obligatorio para poder solicitar líneas de ayudas educativas. Sin embargo, la alumna estudiaba en un centro no público por lo que se la excluía del ámbito de intervención del EOE, lo que a su vez provocaba que su circunstancia no quedara registrada en el sistema informático Séneca.

Finalmente, debimos emitir una Resolución en la que concluíamos que la normativa reguladora permita incorporar los registros y datos de relevancia del alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo sin distinción de la titularidad de los centros educativos, sin soslayar el rasgo de altas capacidades, recogiendo las aportaciones diagnósticas de especialistas acreditados y enriqueciendo la fuente principal de datos para la gestión del sistema educativo andaluz. Lo contrario implica prescindir del conocimiento de la tipología de unos alumnos y alumnas que forman parte del universo educativo andaluz; obviar sus necesidades educativas específicas; inhibirse de la efectiva detección del alumnado con 'altas capacidades'; y prescindir de la colaboración y complementariedad de especialistas de diagnóstico y valoración para la identificación y respuestas del mencionado alumnado ([queja 22/2225](#)).

b) Educación compensatoria

La gran mayoría de las quejas recibidas durante 2023, más de la mitad, y como viene ocurriendo desde tiempo muy atrás, se ha referido al **retraso en el abono de las becas de carácter general y las ayudas para el alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo** convocadas anualmente por el Ministerio de Educación y Formación Profesional, con los consiguientes perjuicios que ello ocasiona para que el alumnado perteneciente a las familias con menos recursos económicos, y a aquellos que necesitan apoyos y terapias que el sistema público educativo no les puede ofrecer.

Según la administración educativa, con carácter general, el abono de las becas se realiza en plazo, sin perjuicio de que en determinados supuestos se haya podido retrasar dicho abono por cuestiones procedimentales o por errores materiales, imputables unas veces a la propia Administración y otras a la persona solicitante.

Y seguramente así sea, pero dado el volumen de becas que se solicitan, si bien globalmente consideradas pudiera ser que la mayoría de ellas son abonadas cuando corresponde, en términos relativos son muchas las que se abonan con considerable retraso, a veces casi concluido el curso para el que están destinadas.

Es cierto también que se han ido implementando medidas al objeto de mejorar la eficiencia, eficacia y celeridad en la tramitación de estas convocatorias de becas y ayudas, fundamentalmente en el ámbito tecnológico, mejorando y agilizando la comunicación entre administraciones y con ello no producir demoras; pero también lo es que aún un buen número de familias y estudiantes reciben con importante retraso unos recursos económicos que le son indispensables para poder seguir realizando sus estudios.

Por lo tanto, es necesario que sigan incrementándose los recursos humanos y tecnológicos necesarios para que ni un solo beneficiario tenga que esperar más de lo que resulta admisible y razonable para percibir las cantidades que les han correspondido.

También hemos de hacer mención a otro problema que se ha cronificado y que se refiere al **retraso con el que se producen las resoluciones de los recursos presentados contra las denegaciones de las becas y ayudas** gestionadas por la Administración andaluza.

Por la tramitación de las quejas conocemos que de las más de 200.000 solicitudes recibidas, fueron aproximadamente 20.000 los recursos presentados, teniéndose que despachar, en aras de la igualdad y atendiendo al artículo 71.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, por estricto



orden de incoación. A estos 20.000 recursos se han de sumar todos aquellos que se pueden derivar de las otras becas y ayudas gestionadas por el centro directivo.

En este contexto, y como consecuencia de la ausencia de personal necesario para dar trámite a los expedientes de referencia, el tiempo medio de resolución de los recursos por denegación de las becas y ayudas al estudio supera los dos años. (queja 23/1795, entre otras).

● 2.1.2.1.2.7. Formación Profesional

Además de la **escasez de plazas en determinados ciclos formativos**, durante 2023 hemos recibimos un importante número de quejas referidas a la **imposibilidad de la realización del módulo de formación en centro de trabajo de unas concretas titulaciones y en concretos centros docentes**, debido a una errónea planificación, con las nefastas consecuencias que ello podría acarrear al alumnado afectado teniendo en cuenta que sin la realización y superación de ese módulo no se puede obtener el Título correspondiente.

Citamos un ejemplo. En el año 2021, la Consejería de Desarrollo Educativo ofertó 52 plazas del Grado Superior de Radioterapia y Dosimetría en un instituto de Sevilla, y llegado el mes de marzo -momento de que su alumnado debía comenzar a realizar el módulo de Formación en Centro de Trabajo obligatorio para poder obtener el título- tan solo se habían ofertado plazas para 24 alumnos y alumnas, ofreciéndole a los restantes 28 que lo hicieran a partir del mes de septiembre, es decir, ya en otro año académico. Esto implicaría la pérdida de las becas y de oportunidades para seguir formándose o comenzar a trabajar.

Para solucionar este problema, tras la tramitación de las quejas, la Secretaría General de Educación argumentó que en marzo de 2023 tuvo lugar una reunión con las personas responsables de formación de todos los hospitales universitarios de Sevilla, representantes de la administración educativa y sanitaria, y docentes del Ciclo Formativo de Grado Superior de Radioterapia y Dosimetría.

Fruto de estas reuniones, se firmó un acuerdo de colaboración con un centro hospitalario de Sevilla para que todo el alumnado afectado pudiera comenzar y concluir el módulo de prácticas en el presente curso académico ([queja 23/2195](#), entre otras).

Idéntica situación se producía con el Ciclo Formativo de Grado Superior de Anatomía Patológica y Citodiagnóstico, siendo siete los alumnos y alumnas a que no se le había facilitado plaza para la realización del módulo correspondiente.

En este caso, desde la misma Secretaría General se nos informó de que teniendo conocimiento del problema planteado, se mantuvieron reuniones con los tutores del mencionado Ciclo Formativo en las que se detectaron las áreas de formación idóneas para la realización del módulo correspondiente. También, para solucionar el problema, se mantuvieron reuniones con personal investigador del Instituto Andaluz de Investigación y Formación Agraria, Pesquera, Alimentaria y de la Producción Ecológicacentro (IFAPA), determinando la idoneidad del perfil del alumnado del Ciclo Formativo citado.

Como resultado de estas actuaciones, se estableció un acuerdo de colaboración en dicho centro de investigación para todo el alumnado que carecía de plaza para el módulo, garantizando por tanto su realización en el curso 2022-23 ([queja 23/2103](#), entre otras).

La reserva de cupo de plazas para alumnado con discapacidad en las enseñanzas profesionales de Artes Plásticas y Diseño motivó la intervención de esta Institución. Ciertamente la normativa reguladora no contempla esta reserva, lo que sí ocurre en cambio para el resto de ciclos formativos.

La administración educativa reconoció la inexistencia de una norma autonómica que desarrolle la aplicación en la admisión de un cupo o porcentaje para este alumnado, si bien pretendían que estuviera implementado para el curso 2024-2025.

Ante esta tesitura, nos interesamos por las actuaciones que se habían llevado a cabo para lograr el objetivo señalado, y todo ello para garantizar la igualdad de oportunidades y accesibilidad para las personas con discapacidad en el ámbito educativo. En respuesta se informó que se estaba analizando la modificación de la Orden de 24 de febrero de 2007, que regula el procedimiento de admisión del alumnado en los centros docentes públicos y privados concertados, excluyendo los universitarios, la cual fue modificada previamente por la Orden de la Consejería de Educación de 19 de febrero de 2008.



Estamos a la espera de que se nos informe de qué modificaciones concretas se realizarán -entendiendo que entre ellas se encuentra la de establecer el cupo de reserva ahora inexistente-, así como sobre si se han dado las instrucciones necesarias para que dichas modificaciones estén aprobadas para la próxima convocatoria 2024/25 (queja 23/4411).

2.1.2.2. Enseñanza Universitaria

En este ámbito de las enseñanzas universitarias, los asuntos más frecuentes inciden en **los procesos de admisión del alumnado en sus respectivas opciones educativas tras la superación de la prueba de la Evaluación para el acceso a la Universidad (EVAU)**.

Y así, las quejas más numerosas se reciben en los momentos previsibles del curso académico coincidiendo con los procesos de admisión y matriculación en los estudios universitarios. Podemos acreditar que la gestión de todo este proceso de registro de solicitudes, su prelación acorde a los baremos de valoración y la asignación de plazas implica un esfuerzo ingente que es afrontado por los respectivos servicios de admisión de las universidades y bajo la coordinación de la Comisión de Distrito Único.

Las quejas relatan los problemas durante el proceso de preinscripción y matriculación, ya sea por errores propios cometidos al cumplimentar los requerimientos del sistema informático utilizado a tal fin, bien por fallos del propio sistema, problemas de conexión o la variedad de incidencias técnicas posibles. Desde luego, observando estos procesos de decenas de miles de alumnos concurriendo casi en horas para optar a sus estudios preferidos, debemos reconocer los avances de gestión que se han producido en los últimos cursos gracias a las aplicaciones informáticas y de manejo de datos que se han elaborado para lograr agilizar y automatizar estos complejos y arduos procesos.

El resultado global es satisfactorio y se deduce de la muy mayoritaria gestión de estas matriculaciones en términos correctos y adecuados a la normativa reguladora. Como decimos, miles de aspirantes logran presentar sus solicitudes acompañadas de los datos, condicionantes y requisitos que se exigen para acreditar las peticiones de matrícula en unas breves fechas y así disponer de las asignaciones de los destinos académicos conforme a los requisitos de ordenación.

Pero aparecen, como es harto previsible, supuestos en los que estos procesos no concluyen con normalidad, bien por un inadecuado tratamiento de los datos, o incluso por errores en el manejo de estas herramientas a cargo de las personas interesadas. Muchas veces se constatan circunstancias perfectamente comprensibles para explicar una tramitación errónea de las solicitudes que se ven sometidas a todo tipo de incidencias personales y técnicas que resultan en ocasiones muy difíciles de corregir. Aunque la aplicación incluye unas instrucciones muy completas y ofrece continuas advertencias a los usuarios para ayudarles a no cometer errores, ni olvidar trámites o plazos obligatorios, lo cierto es que resulta inevitable que todos los años haya errores y olvidos que no siempre pueden solventarse.

Citamos algunos ejemplos de estas quejas surgidas en los procesos de matriculación, como las dificultades para realizar los trámites tras un accidente ([queja 23/5699](#)), supuesta información confusa ([queja 23/5952](#)), o disconformidad con las baremaciones de estudios extranjeros ([queja 21/3530](#)).

Otro motivo recurrente de quejas que seguimos recibiendo trata de las **peticiones para homologar titulaciones universitarias del extranjero**. Hablamos de una función que compete a la Administración General del Estado, a través de la Secretaría General de Universidades. Estas quejas evidencian un grave problema de gestión afectado por la ingente movilidad de las personas y el incremento de las relaciones académicas en diferentes espacios internacionales, ya sea en el ámbito europeo o con los países hispanoamericanos.

Lo cierto que estas peticiones se acumulan en las dependencias del Ministerio y terminan por afectar a las trayectorias académicas o profesionales de muchas personas que acuden a esta Institución para promover una solución. En estos casos debemos remitir las quejas ante el Defensor del Pueblo de España para su estudio; es la tramitación que ofrecemos en varios supuestos ([quejas, 23/0174, 23/0845 y 23/1879](#)).

Este ejercicio también debemos relatar los casos que guardan relación con los intentos de **cambiar de Universidad para continuar con los mismos estudios utilizando el procedimiento de los traslados de expediente**. La mayoría de las quejas recibidas son casos fáciles de comprender y, a la vez, complejos de acreditar. Suelen exponer problemas personales con una trascendencia grave para justificar la petición de una plaza universitaria en un nuevo destino. El



problema, y el riesgo ciertamente presente, es que esta vía de los traslados derive en una fórmula alternativa para quienes no pudieron acreditar méritos de acceso en los procesos ordinarios de inscripción.

Asumiendo la dificultad para encontrar un criterio justo, tratamos de hacer valer esta convicción ante la Universidad correspondiente en aquellos casos en que consideramos que ha quedado suficientemente acreditada la razón aducida para solicitar el traslado.

Como vemos, existe una nota coincidente en muchas de las quejas que hemos reseñado y es la **permanente tensión que existe entre la disponibilidad de plazas de estudios universitarios con las demandas que se generan desde el alumnado y el conjunto de la sociedad**. El fracaso a la hora de acceder a la matrícula deseada suele traducirse en diferentes motivaciones para expresar críticas u opiniones divergentes con muchas de las pautas normativas en las que se fundamenta el sistema reglado de ordenación y asignación de plazas de estudio y matriculaciones universitarias. Esta polémica lleva a cuestionar los sistemas de selección por baremaciones de las calificaciones, expresadas en las “notas de corte” o en una permanente exigencia de plazas y recursos académicos a demanda del interés social por cursar unas enseñanzas frente a otras.

Resulta difícil emitir un criterio definitivo en estas polémicas; lo que sí resulta evidente es que el sistema universitario no dispone de la capacidad de reacción y respuesta para dotarse de estos recursos formativos en la medida en que las demandas sociales se generan o desaparecen según opciones sometidas a unas preferencias a veces volubles y siempre versátiles.

Sin embargo, también existen objetivas y acreditadas demandas sociales a la hora de disponer de recursos formativos académicos propios de determinados cuadros profesionales para atender necesidades sobradamente anheladas y que van a constituirse en severas carencias para los servicios y atenciones que esta sociedad necesita. Nos referimos a la **dotación de profesionales sanitarios, en particular, de los estudios del Grado de Medicina**.

No es lugar para reproducir los sólidos argumentos que, desde hace décadas, requieren un esfuerzo de dotación de profesionales de la Medicina para esta sociedad. Sin embargo, la reacción adecuada ante estas graves carencias no se ha convertido en la programación y anticipación imprescindibles para construir un elenco capacitado que exige tiempo y dedicación formativa que logre nutrir las demandas de este amplio y especializado grupo profesional.

Viene esta reflexión al hilo de la persistencia de numerosas quejas recibidas en 2023 cuando no se producen las coberturas de todas las plazas ofertadas en nuestras facultades de Medicina.

Los promotores de estas quejas consideraban que la no cobertura de estas vacantes contravenía el mandato incluido en el artículo 7.2 del Real Decreto 412/2014, de 6 de junio: «Ninguna Universidad pública podrá dejar vacantes plazas previamente ofertadas, mientras existan solicitudes para ellas que cumplan los requisitos y hayan sido formalizadas dentro los plazos establecidos por cada Universidad».

Las autoridades explicaban ante esta polémica que una vez finalizado el procedimiento en el Distrito Único Andaluz de acuerdo con las fechas previstas en la resolución antes mencionada, no es posible continuar realizando llamamientos particulares en una titulación específica de una universidad (como, por ejemplo, el grado de Medicina) según la lista de espera que tuviera, ya que al hacer un llamamiento al primero de la lista, podría darse el caso de que esta persona estuviera ya matriculada en otra titulación de menor preferencia dentro de ámbito del Distrito Único Andaluz. Su movimiento, por tanto, provocaría un hueco en otra titulación (que podría ser el grado de Medicina de otra universidad), con la consiguiente generación de un nuevo hueco en otra universidad, que volvería a activar otro llamamiento para cubrir este nuevo hueco, y así sucesivamente.

A juicio de las autoridades universitarias, en algún momento, el procedimiento debe darse por finalizado en aras del correcto comienzo del curso en las universidades, la correcta asignación de estudiantes a los grupos de prácticas y la correcta asignación de recursos a cada grado. En el Acuerdo de 2 de diciembre de 2021 se establece que el procedimiento de admisión se da por cerrado a la finalización del plazo de matrícula de la última resulta. En el curso 2022/2023 se estableció el 28 de septiembre, sin que esté previsto en dicho acuerdo procedimiento adicional con posterioridad a ese plazo.

Los reclamantes entienden que con ello se vulnera el Real Decreto 412/2014 antes citado, mientras que Distrito Único defiende la necesidad de poner una fecha de fin al proceso por razones de seguridad jurídica y de organización del inicio de curso por las propias Universidades.



Esta Institución, tras valorar los argumentos de unos y otros, considera que no puede hablarse de un incumplimiento palmario del Real Decreto 412/2014, puesto que todas las plazas vacantes se ponen a disposición de todos los solicitantes durante el proceso de admisión. Correlativamente, entendemos justificadas las razones de seguridad jurídica y organizativas aducidas por Distrito Único para no abrir indefinidamente nuevas fases dentro del proceso de admisión y el proceso en un determinado momento debe darse por concluido.

Sin embargo, seguimos considerando oportuno estudiar algún procedimiento excepcional y extraordinario de admisión en cada una de estas Universidades para dar cobertura a estas plazas, respetando siempre los criterios de prevalencia en el acceso de quienes decidan participar en los mismos y excluyendo la posibilidad de concurrencia simultánea a los procesos de otras Universidades andaluzas.

Al fin y al cabo, lo que resulta inaceptable es la existencia de plazas sin ocupar en nuestros centros de formación de Medicina.

2.1.2.3. Actuaciones de oficio

Las quejas de oficio que se han iniciado en 2023 en materia de Educación han sido las siguientes:

- ▶ [Queja 23/1093](#), ante la Delegación Territorial de Desarrollo Educativo, Formación Profesional, Universidad, Investigación e Innovación en Granada, relativa al refuerzo de personal técnico de integración social (PTIS) para alumno con enfermedad rara del IES Villanueva del Mar en La Herradura (Granada).
- ▶ [Queja 23/1094](#), ante la Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional, relativa a los medios de apoyo para la participación del alumnado con necesidades especiales (NEE) en actividades extraescolares.
- ▶ [Queja 23/1531](#), ante la Delegación Territorial de Desarrollo Educativo, Formación Profesional, Universidad, Investigación e Innovación en Huelva y ante el Ayuntamiento de Cartaya, relativa a la investigación sobre el accidente provocado por unas obras en la proximidad del CEIP Virgen del Carmen en El Rompido, Cartaya (Huelva).
- ▶ [Queja 23/2834](#), ante la Dirección General de Ordenación, Inclusión, Participación y Evaluación Educativa, relativa a la no aplicación de exenciones y bonificaciones en la matrícula de las enseñanzas artísticas superiores de arte dramático.
- ▶ [Queja 23/4455](#), ante la Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional, relativa al seguimiento de los programas y proyectos de adecuación climática de los centros educativos andaluces.
- ▶ [Queja 23/7758](#), ante la Delegación Territorial de Desarrollo Educativo, Formación Profesional, Universidad, Investigación e Innovación en Jaén, relativa a la necesidad de recursos profesionales para el alumnado de Necesidades Específicas de Apoyo Educativo (NEAE) en un colegio Colón de Jaén.
- ▶ [Queja 23/8102](#), ante la Delegaciones Territorial de Desarrollo Educativo, Formación Profesional, Universidad, Investigación e Innovación en Sevilla, relativa a la necesidad de contar con profesorado de Audición y Lenguaje con Lenguaje de Signos (LSE) en el CEIP Ana María Matute.
- ▶ [Queja 23/8670](#), ante la Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional, relativa a la detención de un profesor acusado de abusos sexuales a dos menores de 8 y 9 años.



Este tema en otras materias

Balance

B2.1.7. El código postal, a veces, influye más que el código genético

En el trabajo que realizamos hay que tener en cuenta el factor de vulnerabilidad que implica vivir en una ciudad o un pueblo, en zona urbana o rural; en el centro de las ciudades o en un barrio. Al igual que tenemos un enfoque específico sobre la Andalucía vaciada, el enfoque se dirige a esos barrios de ciudades que se han quedado atrás en servicios públicos o equipamientos, relegándolos a categorías diferenciadas de ciudadanía.

En ciudades como Almería, Granada o Sevilla se encuentran grandes dificultades en función de los barrios donde se reside, teniendo los peores indicadores barrios como el Puche en Almería, la Zona Norte en Granada o el Polígono Sur en Sevilla, entre otros de las mismas características.

Llama la atención que, concurriendo tantos problemas, no se tengan registros significativos de quejas, ni individuales ni colectivas, en esta Oficina, lo que nos revela la extrema vulnerabilidad de la población y del descrédito en las distintas instancias para la solución a sus problemas. Es por esto que ponemos de manifiesto la realidad en la que viven muchas personas con economías precarias que no tienen capacidad para buscar una vivienda en otros entornos, dejando atrás familiares y amigos. Como hemos dicho en alguna ocasión, “el código postal, a veces, influye más que el código genético”.

B2.1.14. La educación: quedan tareas por hacer y un reto preocupante, la Inteligencia Artificial

Queda por delante, sin duda, una ardua tarea hasta el año 2030 para que la Educación pueda llegar a desempeñar el rol esencial otorgado para el desarrollo sostenible: la herramienta global más efectiva para conseguir la mejora de la calidad de vida y del medio ambiente de las generaciones futuras.

Los esfuerzos y recursos destinados por los poderes públicos de Andalucía para conseguir una educación inclusiva y de calidad no pueden dislumbrar los retos que aún quedan por delante.

Andalucía debe continuar luchando **contra el abandono escolar**, un mal que afecta a España, pero que, a pesar de la mejora porcentual producida en los últimos años, parece haberse convertido en problema crónico en nuestro territorio.

La administración educativa andaluza también ha de incrementar sus esfuerzos en la plena inclusión del **alumnado más vulnerable** que, a la postre, es el que se enfrenta a más barreras para acceder a la educación. Y dentro de este colectivo el alumnado afectado por algún tipo de discapacidad adquiere un singular protagonismo. No se trata solo de que el niño o niña tenga una plaza en un colegio o instituto, preferentemente un centro ordinario, sino de que disponga de todos los medios personales y materiales que necesita para el desarrollo de sus capacidades y habilidades. **Sin recursos no es posible la inclusión.**

A estos retos habría que añadir otros no menos importantes como son la necesidad de aumentar considerablemente la **oferta de docentes cualificados**, implicados, responsables y sometidos a un proceso de formación permanente, implementar la figura de coordinación de bienestar y protección en los centros educativos, y también la mayor **participación de las familias** en los procesos educativos de sus hijos e hijas.



De otra parte, hemos de estar atentos a la incidencia de la **Inteligencia Artificial (IA)**. Esta novedosa herramienta proporciona el potencial necesario para abordar algunos de los desafíos mayores de la educación actual, e innovar las prácticas de enseñanza y aprendizaje. Sin embargo, dicho instrumento conlleva también de forma inevitable múltiples riesgos y desafíos, que hasta ahora han superado los debates políticos y los marcos regulatorios. En todo caso, la IA no puede ser un nuevo motivo de exclusión para determinados alumnos y alumnas, y su aplicación en contextos educativos debe responder a los principios básicos de inclusión y equidad.

B2.3.3. Escuchar y conocer la problemática in situ en las visitas comarcales

Aunque la población puede comunicarse con nosotros por teléfono, por correo electrónico o por redes sociales, creemos que nunca se debe de perder el contacto personal. Así nos lo han transmitido tanto las personas, como los organismos y colectivos sociales que valoran muy positivamente ese acercamiento.

Acorde con nuestro compromiso de acercarnos a la ciudadanía y al territorio y a los agentes sociales, y por fomentar sociedades inclusivas y alianzas estratégicas hemos continuado con las **visitas a las comarcas**, habiendo realizado 6 visitas a lo largo de este año 2023: Osuna; Sierra Morena; Valle de Lecrín, Valle del Guadiato; Jerez de la Frontera y Poniente de Almería. En estas reuniones mantenemos reuniones con las organizaciones sociales y con los profesionales de servicios sociales, que nos ponen de relieve las carencias que detectan en el desempeño de sus funciones.

B2.3.5. Los procesos de mediación para la resolución de conflictos

Esta Institución ha sido pionera en introducir la mediación administrativa en las Defensorías y en difundir y expandir esta herramienta en el ámbito nacional e internacional, como miembro de la Federación Iberoamericana de Ombudsperson. (FIO). Las intervenciones del Defensor del Pueblo durante 2023, con un total de **557 asuntos gestionados**, suponen una clara apuesta por contribuir de manera directa a la cultura de paz.

Ha sido recurrente la **insatisfacción general de la ciudadanía ante el silencio administrativo**. Este aspecto se resuelve en mediación, en la medida en que las administraciones públicas acuden a las sesiones y escuchan de primera mano a las personas afectadas, que sienten que por fin han sido atendidas y en bastantes ocasiones relajan su ofuscación al descubrir que la administración estaba llevando a cabo actuaciones aunque no eran conocedores de ello hasta el momento del encuentro. El porcentaje de **acuerdos alcanzados en las mediaciones** celebradas asciende 2023 a un **61%**. Es reseñable que de las mediaciones en las que ha habido sesión o sesiones de mediación, en solo dos las partes no lograron llegar a acuerdo. A la pregunta sobre el **nivel de satisfacción** alcanzado, con independencia del resultado del proceso, se alcanza un porcentaje de 96,2%.

Asimismo, seguimos en contacto para implantar la piloto de **mediación intrajudicial** para la gestión de asuntos derivados desde la jurisdicción, en orden a contribuir desde la Defensoría a impulsar el conocimiento y desarrollo de la mediación en el ámbito administrativo en nuestra Comunidad Autónoma.

En 2023 se ha publicado un primer **Informe Monográfico sobre el Enfoque actual del dPA sobre la cultura de paz y la mediación en Andalucía**, en el que en el que rendimos cuentas sobre la propia actividad mediadora ejercida por la Institución, al tiempo que incorporamos un diagnóstico sobre los servicios públicos de mediación en la comunidad autónoma.

B2.3.7. Hemos continuado colaborando estrechamente con el movimiento social y los agentes sociales

Los colectivos sociales contribuyen a la eficaz tarea de defensa de los derechos y libertades constitucionales representa la colaboración con la iniciativa social.



El movimiento asociativo es altavoz de las demandas de la ciudadanía y resulta de extraordinaria utilidad para enfocar la actividad de la Defensoría. La Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz es un observatorio privilegiado que nos muestra la realidad social, en este caso, revelada a través del tejido asociativo, y nos permite articular nuevas actuaciones desde esta mirada, como una de las importantes responsabilidades que asume el titular de la Institución, dando voz a todas esas personas y contribuyendo a que tengan mejores condiciones de vida.

En el desarrollo de la actividad institucional, a lo largo del año 2023 se han mantenido **605 reuniones y contactos con entidades, organizaciones y agentes sociales**, tanto en el curso de la tramitación de quejas como de otras iniciativas o actuaciones llevadas a cabo por la Institución.

También contamos con el funcionamiento del Consejo Asesor del Defensor del Pueblo Andaluz y Defensoría de la Infancia y Adolescencia de Andalucía en materia de Menores (el [e-foro de Menores](#)) creado por esta Institución en noviembre de 2008 y que ha facilitado asesoramiento a la Institución en esta materia y ha posibilitado la efectiva participación en la misma de los niños, niñas y adolescentes de Andalucía.

Como en años precedentes, se ha organizado la [XVI edición de los Premios de la Defensoría de la Infancia y la Adolescencia de Andalucía](#). Con ello consolidamos esta iniciativa que tan buena acogida tiene entre este sector de población para promocionar y divulgar los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

1.1. Bioética y salud mental

1.1.3. La atención al bienestar emocional y a la salud mental de la infancia y adolescencia: promoción, prevención y detección e intervención temprana

...

El refuerzo del bienestar emocional y de la salud mental de la infancia y adolescencia se planifica en el **proyecto del PESMA-A** mediante **dos claves**, la promoción y la prevención. **Y una respuesta**, la detección e intervención temprana.

Se pretende para ello la **transformación del modelo de atención a la salud mental**, reforzando sus estructuras en la respuesta al grupo etario que va de los 8 a los 40 años, identificado como aquel en el que se concentra el mayor riesgo, prevalencia e incidencia de la patología de salud mental. Y dotado de dispositivos adecuados para el tratamiento, reforzando los destinados a dar respuesta a las fases tempranas.

La prevención precisa de **transversalidad** y en este ámbito el PESMA-A ha previsto la **implicación de la comunidad educativa**, asignando un papel central al trabajo en colegios e institutos, tanto de las enfermeras referentes escolares como de todas las personas y entidades interesadas, con acceso de todos ellos a la necesaria formación.

...



1.2. Compromiso del Defensor del Pueblo Andaluz con la igualdad de género y trato

1.2.2.11. Acciones de formación y sensibilización

Por su singularidad, resaltamos las quejas recibidas contra el **programa “Centinelas por la Igualdad”** que vienen desarrollando los ayuntamientos de Cádiz y Jerez **en colegios e institutos** de dichas localidades.

El programa social “Centinelas por la Igualdad” se financia con una subvención de los Fondos del Pacto de Estado contra la Violencia de Género, y en la línea marcada en dicho documento tiene como objetivo principal prevenir cualquier tipo de violencia machista en el entorno del alumnado; también detectar situaciones de discriminación. Para dicha finalidad el programa pretende formar a parte del alumnado en materia de género para que actúen de forma preventiva como centinelas de la igualdad y se este modo sean referencia dentro del centro educativo y estén capacitados para difundir valores en igualdad al resto del alumnado de sus centros, con el acompañamiento y asesoramiento de un equipo profesional especializado.

Las personas reclamantes consideraban esta iniciativa inapropiada alegando que fomentaría la desconfianza mutua y deterioraría el clima de convivencia en los centros.

Tras analizar los objetivos y contenido del programa social, esta Institución no advirtió que el mismo conculcase derechos o libertades reconocidos en la Constitución, más al contrario estimamos que su finalidad es fomentar valores de convivencia y respeto entre personas de distintas opciones sexuales, en congruencia con los principios y derechos fundamentales establecidos en dicha Carta Magna.

2.1.3 Infancia y adolescencia

2.1.3.2.4. Responsabilidad penal de menores

El ejercicio de 2023 ha permitido continuar con nuestra labor de tutela y garantía de los derechos de las personas menores infractoras desde un enfoque específico analizando y atendiendo las queja individualmente recibidas y, a la vez, **procurando abarcar un ámbito más general sobre el conjunto del Sistema de Justicia Juvenil.**

Precisamente este enfoque global cuenta con sólidos antecedentes gracias al estudio realizado en 2014 sobre estos CIMI, recorriendo todos estos recursos repartidos por toda Andalucía. El resultado fue la presentación ante el [Parlamento de un Informe Especial](#) que contenía una interesante relación de propuestas y medidas de mejora que fueron recibidas con un claro ánimo colaborador desde la administración responsable.

Nueve años después hemos considerado oportuno realizar un **seguimiento de estas medidas aceptadas tras la presentación del Informe Especial a través de una serie de quejas de oficio** dirigidas a comprobar los procesos de mejora que se anunciaron referidos a varios aspectos muy importantes: atención en salud mental ([queja 23/5510](#)), asistencia jurídica a los menores ([Queja 23/5511](#)) o recursos adaptados de formación profesional ([Queja 23/7752](#)).

Por cuanto respecta a la atención a la salud mental, hemos solicitado a las Consejerías responsables en materia de Justicia y de Salud la puesta al día de los sistemas de atención ante las necesidades de estos jóvenes que presentan, en gran medida, carencias de salud mental en un amplio espectro, sobre todo por problemas derivados de adicciones, incidentes de conducta o han desarrollado propiamente enfermedades mentales.



La asistencia jurídica a cargo de profesionales de la abogacía ha sido motivo también de un completo análisis contando con la participación de todos los Colegios Profesionales en Andalucía. Hemos destacado variados aspectos que se hace necesario abordar de manera conjunta y que merecen una actuación conveniada entre los agentes responsables de este esencial servicio de apoyo y garantía para los menores infractores.

Y, por otra parte, hemos querido indagar en el aprovechamiento durante estas estancias de los jóvenes para continuar con sus procesos educativos, muchos de ellos truncados, y enfocar sus trayectorias en los contenidos más adecuados a sus preferencias y capacidades. Sobre todo, esta actividad formativa está especialmente orientada a la Formación Profesional, donde los CIMI disponen de recursos, profesorado y talleres idóneos para incorporar este horizonte para su educación y capacitación.

Confiamos que en próximas ediciones podamos concluir sendos expedientes de oficio a través de las aportaciones de las Consejerías responsables, de cuyos resultado daremos cumplida cuenta.

...

2.1.3.3. Actuaciones de oficio

- ▶ [Queja 23/3768](#), ante la Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Sevilla, la Dirección General de Asistencia Sanitaria y Resultados en Salud del Servicio Andaluz de Salud y el Ayuntamiento de Dos Hermanas (Sevilla) relativa a la situación de vulnerabilidad de una persona menor de edad autista severo de 13 años que no recibe suficiente ni adecuada atención socio sanitaria.
- ▶ [Queja 23/7752](#), ante la Dirección General de Justicia Juvenil y Cooperación, Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional, relativa al seguimiento de medidas de apoyo a la Formación Profesional de los menores infractores que cumplen medidas de internamiento en CIMI.

2.2.1. Administración Tributaria, Ordenación Económica y Gobernanza Pública

2.2.1.2.3.3. Transición digital

Estamos inmersos en una era de cambios tecnológicos rápidos y profundos que están transformando la sociedad de maneras que antes apenas podíamos imaginar. En el contexto andaluz, esta transformación digital ha comportado beneficios notables para nuestra sociedad. Sin embargo, las quejas que hemos recibido en relación con este proceso nos indican que **estos beneficios no llegan a todos por igual, ni benefician en igual medida a todos los colectivos sociales.**

Actualmente la digitalización de la administración pública ha simplificado y agilizado numerosos procedimientos, permitiendo a la ciudadanía acceder a servicios públicos de manera más eficiente. La implementación de tecnologías como la inteligencia artificial ha contribuido a una toma de decisiones más precisa y al análisis de datos en tiempo real, mejorando la calidad de los servicios públicos.

Pero, **a pesar de los avances en la transformación digital, es crucial reconocer que no todos los andaluces se benefician por igual de estos avances.** Existe una brecha digital que afecta desproporcionadamente a ciertos colectivos. Una brecha que puede deberse a diversos factores como la situación económica; la discapacidad; la condición de persona migrante; el nivel educativo y cultural; la edad; el género; o el hecho de vivir en una zona rural.



Aquellas personas que tienen dificultades para integrarse en el mundo digital pueden acabar formando parte del colectivo de las “personas en exclusión digital”. Y esta exclusión digital puede tener graves consecuencias, ya que limita el acceso a servicios esenciales y a oportunidades en una sociedad cada vez más digitalizada.

Uno de los desafíos más notorios es la automatización de procedimientos administrativos. Si bien esta automatización puede ser beneficiosa al agilizar la gestión, puede resultar perjudicial para quienes carecen de habilidades digitales o acceso a la tecnología necesaria. **Muchas personas se sienten impotentes al no poder completar un procedimiento automatizado**, lo que a menudo afecta a su capacidad para acceder a servicios, prestaciones o ayudas esenciales.

Uno de los problemas fundamentales es que muchos procedimientos administrativos automatizados han sido diseñados sin tener en cuenta las necesidades de los ciudadanos. La administración electrónica, en su esfuerzo por ser eficiente, a menudo ha pasado por alto la diversidad de usuarios y sus capacidades digitales.

Para abordar la brecha digital y lograr una administración electrónica inclusiva, es esencial adoptar un enfoque de diseño centrado en el ciudadano. Esto implica considerar las necesidades, habilidades y limitaciones de todos los usuarios al desarrollar servicios digitales. Se deben realizar evaluaciones de accesibilidad y usabilidad para garantizar que todas las personas puedan utilizar estos servicios de manera efectiva.

Una solución importante para abordar la exclusión digital es **garantizar que siempre exista una vía alternativa a la telemática para aquellos ciudadanos que carecen de medios o habilidades digitales.** Esto implica mantener la opción de realizar procedimientos de forma presencial o mediante otros métodos no digitales.

A este respecto, es importante reseñar la actuación de oficio [23/7738](#) [queja 23/7738 BOPA] iniciada por esta Institución y en la que se ha solicitado, tanto de la Junta de Andalucía como de los principales ayuntamientos andaluces lo siguiente:

Sugerencia: Que se proceda a **regular la cita previa** como medio de acceso de la ciudadanía a las dependencias públicas incluyendo en dicha regulación las siguientes prescripciones:

- ▶ La cita previa será el medio preferente para el acceso a las dependencias públicas y para recibir atención y auxilio de los empleados públicos
- ▶ Se **garantizará la posibilidad de atención presencial sin cita previa en todos los registros y dependencias durante el horario de atención al público.**
- ▶ Se estipulará la obligatoriedad de ofrecer diversos canales de acceso a la cita previa, incluyendo entre dichos canales formatos telemáticos, telefónicos y presenciales.
- ▶ Se incluirán garantías en favor de quienes precisan de cita previa para efectuar gestiones o trámites administrativos sujetos a plazo, de tal modo que la posible demora en la asignación de la cita no comporte la pérdida de derechos
- ▶ Se procurará una adecuada dotación de medios materiales y personales en las administraciones públicas para atender con la celeridad necesaria tanto los canales de solicitud de la cita previa como la atención presencial a quienes acuden a las dependencias públicas con y sin cita previa.

Asimismo, debemos reseñar que el pasado día 20 de octubre se celebró en Granada la [Jornada](#) titulada **“Administración electrónica e inteligencia artificial. Los derechos de la ciudadanía ante un nuevo modelo de administración”**.

El objetivo de la jornada ha sido **reflexionar sobre los cambios que está suponiendo para la sociedad el progresivo desarrollo de la administración electrónica.**

Para ello hemos partido del reconocimiento de los avances y mejoras que comporta la digitalización de la administración para abrir a continuación un debate acerca de la necesidad de garantizar los derechos de la ciudadanía frente a las deficiencias y carencias que aun presenta este proceso y los riesgos que comporta la incorporación al mismo de la inteligencia artificial.

El resultado de esta reflexión y debate ha sido muy positiva ya que, no solo hemos tenido la ocasión de conocer las valoraciones de reconocidos expertos en la materia, sino que hemos podido trasladar a los mismos las inquietudes que



suscita en esta Institución la forma en que se está desarrollando el proceso de implementación de la Administración electrónica en Andalucía.

2.2.2. Cultura y deportes

2.2.2.2.1.3. Patrimonio Arqueológico

En este particular apartado destacamos la queja 23/4660 en la que una redactora de un trabajo académico de tesis solicitaba, sin éxito, el acceso a los hallazgos depositados en un yacimiento en Cádiz para fundamentar su estudio académico.

La vocación cautelar de los gestores culturales para impedir estos trabajos no debía interpretarse como un impedimento en la labor de estudio doctoral sobre unos restos que viene a ratificar académicamente la relevancia de un esfuerzo de investigación arqueológico desplegado durante décadas y que aportaría conocimiento y valor al yacimiento y al singular trabajo ofrecido desde la comunidad académica.

Sin corresponder a esta Institución la definición concreta y técnica de las medidas oportunas para facilitar la conclusión de los trabajos doctorales, un elemental ejercicio de colaboración permitiría ratificar los restos arqueológicos de interés para el estudio, facilitar su acceso y concluir su análisis aprovechando la disponibilidad de los servicios del propio museo de Cádiz. En todo caso, una vez desarrolladas las actuaciones ajustadas al ámbito competencial de esta Institución, creímos oportuno impulsar de las autoridades culturales un comportamiento colaborador en el marco de las peticiones recogidas por la interesada.

2.2.2.2.2. Deporte

...
También relatamos un caso específico (queja 23/7059) que surgió en el marco de los procesos de selección del alumnado de la Real Escuela de Arte Ecuestre, situada en Jerez de la Frontera. Uno de los aspirantes expresaba sus dudas sobre los criterios aplicados y alegaba no poder conocer las calificaciones obtenidas por razones basadas en la normativa de protección de datos de los solicitantes. Tras analizar el caso, debimos manifestar el posicionamiento de la Institución ante el proceso selectivo de admisión del alumnado en la Real Escuela Andaluza de Arte Ecuestre, que se inclina por reconocer la existencia de un condicionante acreditado que adecúa el derecho de protección de datos ante la condición de persona legitimada para los participantes para el ejercicio del derecho a formular su reclamación y a conocer, bajo las condiciones de garantías que se determinen, los resultados de los comparecientes que concurrieron en la convocatoria.

Siendo éstas las bases de la convocatoria, las personas que concurren al procedimiento tienen derecho a que la asignación de plazas se haga conforme a las reglas establecidas, de lo que se deriva el derecho a conocer no sólo el resultado logrado por las demás personas aspirantes, sino también la documentación que haya servido de base para otorgar tales puntuaciones, en particular con respecto a aquellos candidatos que hayan logrado más nota. Lo contrario trae consigo una situación de desprotección y una conculcación del derecho de defensa que asiste a las personas interesadas, ya que si no cuentan con la información del resto de candidatos, y en particular de aquellos mejor puntuados, difícilmente van a poder requerir una corrección de posibles errores que se hayan podido cometer en el proceso de evaluación o de traslación de las calificaciones al acta final.

Teniendo en cuenta que todas las personas participantes en el proceso selectivo eran conocedoras de las bases y que éstas preveían que la asignación de plazas se haría por riguroso orden de puntuación, el juicio de ponderación debe decantarse en favor del derecho de acceso a la información por parte de la persona que haya concurrido al proceso selectivo, en detrimento del derecho a la protección de datos de los otros candidatos. Igualmente, la remisión a los límites del artículo 4 de la LOPD (Ley Orgánica de Protección de Datos), esto es a la proporcionalidad, que hoy debe entenderse hecha al principio de minimización.

...



2.2.3. Empleo Público

2.2.3.2.4. Personas empleadas del ámbito docente

En este apartado nos referimos a las denuncias realizadas por el personal docente adscrito al ámbito público de la Junta de Andalucía, que en este año han sido relativas en un elevado número a los procesos de estabilización; y, en cuanto al personal docente de centros concertados, referidas generalmente a cuestiones retributivas. A continuación, hacemos un repaso de las que consideramos más relevantes.

En el ámbito público de la Junta de Andalucía, destacamos la situación planteada por los profesores interinos frente a los **procesos de estabilización**. Se han dirigido a esta Defensoría para exponer su desacuerdo con el contenido de la disposición transitoria quinta del Real Decreto 270/2022, de 12 de abril, por el que se modifica el Reglamento de ingreso, accesos y adquisición de nuevas especialidades en los cuerpos docentes a que se refiere la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, y se regula el régimen transitorio de ingreso a que se refiere la disposición transitoria decimo-séptima de la citada Ley, aprobado por Real Decreto 276/2007, de 23 de febrero. En la referida disposición transitoria quinta se aborda la convocatoria excepcional de estabilización de empleo temporal de larga duración a que se refieren las disposiciones adicionales sexta y octava de la Ley 20/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reducción de la temporalidad en el empleo público. Las personas promotoras consideran que esta normativa contraviene las indicaciones del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, pues se persigue la estabilización de las plazas en vez de la estabilización de las personas; en esta línea citamos la queja 23/3198.

Por otra parte, aunque también consecuencia de los procesos de estabilización, queremos reseñar que al inicio del curso académico 2023-2024 hemos recibido numerosas quejas de personas interinas que se han visto desplazadas de los lugares habituales a los que eran destinadas y que solicitaban a la administración educativa que tuvieran en cuenta la conciliación de su vida familiar y laboral, en especial en situaciones de personas enfermas a cargo o de enfermedad de la propia persona interina o con sentencias de divorcio y reparto de custodia de los menores a cargo (como ejemplo la queja 23/4641 o la queja 23/6412).

Igualmente abundantes han sido las quejas recibidas relativas a las precarias condiciones laborales del **personal técnico de integración social (PTIS)** de los centros educativos, especialmente en lo que se refiere a irregularidades que se imputan a la contratista del servicio que se presta a través de la Agencia Pública Andaluza de Educación, entidad a la que nos hemos dirigido y de la que recibimos informe recientemente. En el momento de redactar este informe estamos pendientes de recibir alegaciones de la persona promotora de la queja inicial 23/7744

Otro colectivo que padece una precaria situación laboral es el de **Intérpretes de Lengua de Signos Española** que son contratados en el ámbito de la educación en Andalucía, de la que son representativas la queja 23/6265 y la queja 23/7170, y asimismo se refieren a posibles incumplimientos por parte de las empresas contratistas de este servicio, la primera de ellas en relación a las distintas provincias andaluzas y la segunda concreta para la provincia de Almería. Durante la redacción de estas líneas, ha tenido entrada en esta Institución el informe solicitado a la administración, que será analizado a la mayor brevedad a fin de poder colaborar en la resolución de esta situación.

Asimismo, nos han llegado quejas denunciando **la falta de cobertura de plazas vacantes de carácter administrativo y de servicios** en los Institutos de Enseñanza Secundaria de nuestra Comunidad y en las Escuelas de Arte de Andalucía. Esta problemática se repite cada año, especialmente en los inicios del curso escolar, afectando gravemente al desempeño de la actividad docente, tanto desde el punto de vista del profesorado que se ve abocado a la realización de funciones administrativas en menoscabo de las propias, como desde el punto de vista del alumnado que recibe una atención mermada. Desde esta Institución hemos decidido iniciar queja de oficio, que la hemos identificado como [queja 23/5916](#), con la finalidad de conocer las circunstancias por las que no se procede a la cobertura de las plazas necesarias y, en su caso, exigir a la administración competente que se adopten las oportunas medidas para resolver esta situación.

Por último, en relación también con el ámbito docente, manifestar que hemos finalizado nuestra investigación de oficio en la [queja 22/5514](#), iniciada en 2022, referida al instrumento jurídico, de carácter mercantil, utilizado para la relación de servicios entre la **Escuela Andaluza de Salud Pública** y las personas profesoras asociadas. Al respecto, le sugerimos a la Escuela *“que en el modelo de acuerdo específico de colaboración como personal docente asociado que se viene*



utilizando por esa Escuela, y en cuanto a la cláusula relativa a la duración del mismo, se amplíe su contenido en el sentido de ofrecer mayor información sobre el carácter de sus prórrogas, es decir, si han de entenderse automáticas o requieren una acción concreta; el plazo máximo total de vigencia, incluidas las posibles prórrogas; y la posibilidad de extinguir el contrato antes de su fin, por cualquiera de las dos partes, previo el correspondiente preaviso y el plazo para el mismo”, que finalmente aceptó nuestra resolución.

Con respecto al personal docente que presta servicios en **centros educativos concertados**, merece mención la queja 22/7281, relativa a la paga de los 25 años de antigüedad en la empresa, recogida en los convenios de discapacidad y concertada para los docentes de pago delegado. La Federación de Sindicatos Independientes de Enseñanza (FSIE) de Granada manifestaba en su escrito que esta paga dejó de abonarse a partir del 17 de agosto de 2013, fecha en la que se publicó el VI Convenio de Concertada, argumentando la Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional la “no disponibilidad presupuestaria”. Después de la correspondiente tramitación, y a la vista de la documentación que consta en el expediente, de la legislación aplicable y de la jurisprudencia existente, cerramos el expediente informando a los promotores que, en este momento, no observamos que exista en la actuación de la Administración un comportamiento contrario a la normativa aplicable que nos permita la adopción de algunas de las medidas que prevé el artículo 29.1 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, reguladora de esta Institución. No obstante, sugerimos a los promotores que valoren un nuevo acercamiento con la administración para abordar este asunto.

Por otra parte, hemos recibido varias quejas formuladas por socios cooperativistas sobre abono de trienios; exponen que desempeñan su actividad docente para el mismo centro desde el año 2003 y que, actualmente, tienen reconocidos sólo cinco trienios por los servicios de gestión del pago delegado cuando procederían seis. En este sentido, manifiestan los promotores que la Junta de Andalucía estuvo abonando el sexto trienio hasta enero de 2022, pero que cuestiona este abono al diferenciar a personal con contrato laboral y al personal socio de cooperativa en régimen general. La queja se encuentra en tramitación en estos momentos, estando a la espera de respuesta del informe solicitado a la Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional (queja 23/4468).

2.2.6. Servicios de Interés General y Consumo

2.2.6.1.1.2. Suministro domiciliario de agua

En otro orden de cosas, nos parece oportuno poner de manifiesto en este Informe Anual que en ocasiones recibimos quejas planteando una situación que, a primera vista, pudiera resultar injusta pero que no consideramos oportuno atender mediante la promoción de la oportuna modificación normativa, debido a la incidencia negativa que podría suponer para la generalidad o el propio sistema.

Nos referimos a supuestos en que se nos ha trasladado que la **facturación de agua por habitante** no tiene en cuenta la situación de familias con custodia compartida o la de estudiantes en viviendas de alquiler.

Valoramos que la acreditación del número de personas que hacen uso del agua en la vivienda resultan de una dificultad técnica cuya exigencia podría dar al traste con el sistema, ya que la necesaria labor indagatoria indudablemente habría de suponer mayores costes de gestión.

En el caso de progenitores con custodia compartida la respuesta que hemos ofrecido es que deben resolverse entre las partes los efectos económicos que pudieran recaer sobre la facturación de agua en favor de aquella en cuyo domicilio se encuentren empadronados los hijos comunes.



2.3.1. Atención a la ciudadanía

2.3.1.4. Acceso a la información y derechos fundamentales

Crece las quejas y las consultas por la mala atención que las personas reciben de las administraciones públicas. Como dice la antigua canción “Comunicando” de Monna Bell, “...quise decirte... que por tu culpa estoy pensando... pero no pude, pero no pude, porque estabas comunicando, comunicando, comunicando”.

Para muchas personas **la administración siempre está comunicando, comunicando, comunicando**. Bien porque nadie coge los teléfonos porque comunica, o porque suena una música que no para nunca: “nuestros operadores están todos ocupados, llame pasados unos minutos”.

También nos comunican su frustración al llamar al propio [teléfono 012 de Información de la Junta de Andalucía](#):

empiezan con una bienvenida eterna, si quieres sanidad, pulsa 1; servicios sociales, pulse 2, estado de carreteras, pulse 3. Y al pulsar, te vuelve a enviar a otros subdirectorios, y cuando salta el que quieres te tienen 15 minutos pendientes y terminan no cogiéndolos.

Citábamos el año pasado en nuestro informe al profesor Rafael Jiménez Asencio que alertaba en un artículo: “*la Administración Pública cada vez funciona peor... La digitalización tan cacareada ha venido, además, a mutilar las garantías, poner valedores inaccesibles a muchos colectivos y proteger a quienes se esconden en trámites y sedes electrónicas, donde lo virtual les transforma en el espíritu santo*”

[El artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público](#) determina que las administraciones públicas deberán respetar en su actuación y relaciones, entre otros, los principios de servicio efectivo a los ciudadanos, y simplicidad, claridad y proximidad a estos. Sin embargo durante este año seguimos encontrando personas que no pueden hacer efectivos sus derechos y así nos lo transmiten:

1. Las personas no pueden acudir a presentar escritos ni documentos porque no existen citas previas.

“Llevo 15 días intentando coger cita para presentar una documentación que me falta de ingreso mínimo vital, pero no hay citas disponibles, sólo la he encontrado a 100 kilómetros de mi localidad, pero no tengo coche para desplazarme y no hay transporte público”

Tanto el Defensor Estatal, como los defensores autonómicos y entre ellos el Andaluz, hemos remitido [resoluciones a las distintas administraciones con el fin de que se proceda a regular la cita previa, incluyendo la posibilidad de atención presencial sin cita²](#).

2. Imposibilidad de contactar con los teléfonos de información:

“Ayer he llamado más de 100 veces a los teléfonos del bono social térmico, sin éxito. Estoy desesperado. He remitido correo de información sin respuesta.”

“¿Cómo es imposible que la Administración esté inaccesible?, ¿Es dejadez de funciones? ¿obedece a decisiones políticas?? Me parece demencial y una vulneración total de nuestros derechos.” Quiere información acerca de la equipación de la discapacidad a los/as pensionistas de incapacidad, ha llamado a innumerables teléfonos y no ha encontrado el modo de contactar.

1 Rafael Jimenez Asencio: [La tiranía del procedimiento administrativo y el sufrido ciudadano](#).

2 Hemos de anotar que a finales de año, tenemos conocimiento de que muchos ayuntamientos han vuelto a la atención sin cita previa, que se están atendiendo a las personas mayores de 65 años sin necesidad de cita previa en muchos organismos públicos y que se están poniendo a disposición de la ciudadanía medios para poder solicitar la cita de manera presencial y/o habilitando para poder ser atendidos en el mismo día.



“Llevo una semana intentando hablar con “la Agencia”, de dependencia y es imposible. Necesito información para reclamar un pago aplazado a cinco años (que vergüenza) de un dependiente fallecido y quiero enviar solicitud con toda documentación necesaria, pero no hay forma. Estamos hablando de personas de edad avanzada. Yo solo quiero ayudarles y mandar todo lo que sea necesario y no mandar a ciegas, para que dentro de un año me pidan que falta un papel. No puedo adjuntar nada, el teléfono de la Consejería de Igualdad, no llevan eso, en la Agencia de la Dependencia no lo coge y la delegación de Cádiz esta off. Ruego intenten llamar a los teléfonos y podrán comprobar lo manifestado”

3. Derecho a que sus expedientes se resuelvan en plazo.

Una contante en las atenciones que recibimos es la incapacidad de los ciudadanos y ciudadanas al saber que sus expedientes no se van a resolver en plazo. **Parece que se ha tomado como normal lo inasumible.** Procedimientos que la norma marca un plazo de 2 meses como la Renta Mínima de Inserción Social esta tardando 8 meses; los títulos de familia numerosa acumulan un retraso de 6 meses; las ayudas al alquiler que se debían de haber resuelto en seis meses se duplican en muchos casos; la dependencia, que debe de tardar 6 meses tardan un par de años; una pensión de jubilación no contributiva que tiene un plazo de tres meses se esta resolviendo en un año; la valoración de discapacidad que tiene un plazo de seis meses se esta tardando 30 meses y se asume como normal³.

Desde Granada, un ciudadano nos pregunta, una vez agotado el plazo de 6 meses para resolver qué cuando tendría su resolución de revisión de grado de discapacidad que presentó el pasado 30/03/2023. La contestación de la delegación territorial de la citada provincia fue: *“En la actualidad existe un retraso en la resolución de los procedimientos debido a la desproporción existente entre el número de solicitudes y la capacidad para atenderlas en plazo por parte de este Centro de Valoración. Actualmente estamos citando para valoración a aquellas personas que presentaron su solicitud en septiembre de 2021, por lo que se prevé que se le citará para reconocimiento en julio de 2025”.*

La hija de una solicitante de prestaciones de dependencia de una persona de más de 90 años, nos remite este triste correo el día de Andalucía:

“por favor, que no corran, Ana, a los 91 años de edad, y enferma, falleció el 7 de febrero de 2023. Solicitó la atención a la dependencia el 10/04/2021. Ruego no cometan la desconsideración de concedérsela en este día tan señalado. Atentamente. Sevilla a 28 de Febrero de 2023.

4. Es necesario mejorar los procedimientos digitales haciéndolos más amigables y fáciles de utilizar, mejorar las competencias digitales de la población y poner a su disposición alternativas para poder ser atendidos presencialmente o asistidos en el trámite digital.

En los últimos años, los tramites con la Administración se han vuelto cada vez más digitales. A pesar de que responden a unos criterio de eficacia y eficiencia, las recurrentes quejas y protestas de colectivos y personas individuales nos ponen en alerta de que dicha transformación no tiene en cuenta a todas las personas.

Los problemas de la relación digital con las administraciones públicas no solo afectan a las personas con escasos conocimientos digitales, como pueden ser las de mayor edad o las de bajo nivel cultural, sino también a mucha más. Las páginas web de la mayoría de los organismos públicos tienen diseños complejos, poco intuitivos que complican hasta el extremo los pasos que se han de seguir y acaban con la paciencia de los usuarios. Ello coincide, con la creciente desaparición de la atención presencial y telefónica personal, sustituida por contestadores automáticos que cuando responden, acostumbra a redirigir a los usuarios de nuevo hacia las páginas web, con lo que se cierra un círculo vicioso desesperante.

5. Es necesario trabajar en una administración que se entienda: un derecho de la ciudadanía y un reto para los servicios públicos.

Hay que garantizar información clara y sencilla para la ciudadanía, que entienda lo que se le pide y lo que se le resuelve, mejorando las comunicaciones y la manera de relacionarse con las administraciones.

³ El propio presidente de la Junta de Andalucía lo ha manifestado en el mes de febrero de 2024: *“los ciudadanos tienen derecho a su tiempo, a no perderlo en papeleo que en muchas ocasiones generan frustración. Cuando tienen derecho a una prestación o a una ayuda deben de tener una respuesta ágil y en el menor tiempo posible, no es razonable que muchas familias tengan que esperar meses y meses para tener una valoración de dependencia”.* https://www.granadahoy.com/andalucia/Juanma-Moreno-Andalucia-comunidad-burocracia_0_1873013254.html



6. Y por último, hay que cuidar las regulaciones de las prestaciones sociales, para evitar que los grupos vulnerables necesitados encuentren barreras de acceso a las mismas.

En el informe: [El impacto de los trámites administrativos en el acceso a las prestaciones sociales](#) de la Taula de Entidades del Tercer Sector Social de Cataluña, se realiza un estudio que pone de manifiesto que las prestaciones sociales sólo son efectivas si llegan a aquellas personas para las que han sido pensadas y en el menor tiempo posible. Y se establecen una serie de recomendaciones que compartimos:

1. Hay que ampliar el conocimiento de las prestaciones sociales para evitar que las potenciales personas beneficiarias no las soliciten por simple desconocimiento.
2. Hay que incidir en eliminar los textos y los diseños oscuros que obstaculizan el derecho a comprender de las personas solicitantes, potenciando la difusión de información clara y comprensible.
3. Hay que simplificar el proceso de solicitud y tramitación de la prestación, que a menudo se caracterizan por ser trámites especialmente complejos, lentos y desalentadores: evitar los requisitos complejos, hacer cumplir el derecho de no presentar documentación que ya esté en poder de la administración, tener en cuenta la brecha digital para aquellas personas que se encuentren en situación de mayor vulnerabilidad.
4. Recibir una respuesta rápida y clara: agilizar el proceso y reducir la espera. Ofrecer formas de pago ágiles e inclusivas y flexibilizar los criterios que puedan provocar la pérdida de ayudas ante situaciones sobrevenidas.

2.3.1.5.3. Diseñar e implementar un modelo de relaciones menos burocráticas. Las visitas a los Servicios Sociales y ayuntamientos

Con respecto a [Infancia, adolescencia y Educación](#): Preocupación por la lentitud de la administración para gestionar los procedimientos de absentismo; pocas plazas de Formación Profesional en los pueblos que produce que muchos adolescentes se quedan fuera del sistema educativo. Problemas de salud mental en infancia-menores, problemas de coordinación entre los recursos: educación, empleo, servicios sociales; pocos recursos y falta de atención al colectivo de familia y menores o la infradotación de recursos humanos en los Equipos de Tratamiento Familiar.

2.3.3. Mediación

2.3.3.2.1. Quejas relativas al eje de Personas

En relación con las **personas menores**, las quejas atendidas más destacables, en función de las materias que les afectaban, han sido:

- Asuntos que afectan a planificación docente y atención educativa, así como a dotación de recursos e infraestructuras y servicios en los centros escolares (comedores, limpieza, personal ordenanza, etc.) .

Una importante dificultad que se desprende en el análisis de estos asuntos es la de dirimir la responsabilidad de las diferentes Administraciones, sobre todo en cuanto a la delgada línea que separa las competencias y obligaciones en



torno al mantenimiento por parte de los Ayuntamientos y los supuestos en que debe intervenir la Junta de Andalucía, normalmente con inversiones a través de la APAE.

El caso, ya recurrente en esta Institución del Defensor del Pueblo Andaluz, de las condiciones en las que se encuentra el **centro de educación especial Jean Piaget, de Ogijares, en Granada**, este año ha quedado por fin resuelto a través de conversaciones bilaterales entre las distintas administraciones públicas afectadas (Ayuntamiento, Diputación provincial y Delegación de Educación de Granada y APAE en nombre de la Administración autonómica) junto con la asociación de madres y padres. Es la [queja 23/3996](#), que interpuso el AMPA y que posteriormente nos comunicó que estaban solucionando gracias al conocimiento de la situación por todas las partes y la relación creada entre ellas en los diversos procesos de mediación celebrados en años previos.

Esta labor preventiva de la mediación en la comprensión de los respectivos intereses de las partes, así como en la re-composición de las relaciones ha permitido que, sin necesidad de gestionarse con la presencia de una persona mediadora, las partes afectadas puedan ya dialogar y consensuar soluciones a un problema complejo y de difícil solución definitiva, resaltando la importancia de que las distintas administraciones colaboren en pro de los derechos de los menores afectados.

Siguiendo con los asuntos abordados referentes a las infraestructuras y servicios de centros educativos (comedores, limpieza, ordenanzas, etc.), destacan los expedientes 23/3214 y [23/4366](#). Una de estas quejas plantea que tras once años de **comedor en caracolas**, en condiciones precarias, se planifica la ejecución del nuevo comedor. En estos conflictos, la pauta de la Administración Educativa competente a nuestra propuesta de mediación para sentarse con las AMPAS y la dirección del centro correspondiente y explicarles la situación, vías de solución o previsión de ejecución, ha sido en este año trasladarnos un informe escrito, sin llegar a producirse el encuentro. La mayoría de los asuntos se dieron en la provincia de Sevilla. También en la provincia de Huelva han sido varios los colectivos que se han dirigido a nosotros tratando de lograr mejoras necesarias y pendientes en los centros educativos.

También ha gestionado la queja Q23/5390, formulada por un AMPA que nos trasladaba que desde hacía tres cursos académicos, venían padeciendo **problemas derivados del servicio de catering** encargado del comedor. Tras nuestra intervención mediadora, la APAE se puso en contacto tanto con la empresa que gestionaba el catering como con el centro educativo y el AMPA, llegando a una negociación bilateral, que pactó una hoja de ruta para dar solución a la problemática planteada.

- ▶ Ha habido también bastantes quejas referidas a la **eliminación de líneas educativas**, en los centros de Educación Primaria, donde en la mayor parte de los promotores de las quejas manifestaban sentirse agraviados comparativamente con los colegios concertados.

También respecto a la eliminación de líneas educativas en la etapa de Educación Infantil, merece destacarse la queja 23/3815, que acumulaba a otras noventa y ocho quejas en el mismo sentido en la provincia de Córdoba, si bien la Administración de la Junta de Andalucía, en todos los casos, se ha acogido al correcto cumplimiento de los criterios rectores para proceder en consecuencia, garantizando el acceso a la enseñanza del alumnado, como dejó patente en la respuesta a nuestra solicitud de mediación.

Ante el número de quejas presentadas en este sentido, la ciudadanía, independientemente del malestar lógico que puedan sentir al ver que se elimina una línea educativa en los Centros Educativos de sus hijos e hijas, tienen falta de información. Y entre las demandas que nos trasladan, prevalece la necesidad de conocer los porqués de dichas actuaciones.

...



2.4. Resoluciones

2.4.1.2. Educación y Universidades

[Queja 22/2225](#)

- ▶ **Administración afectada:** Secretaría General de Desarrollo Educativo de la Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional.
- ▶ **Estado de la Tramitación:** Abierta
- ▶ **Descripción de la actuación:** Alumna con altas capacidades no accede al Equipo de Orientación Educativa (EOE) para su acreditación como alumna con Necesidades Específicas de apoyo educativo (NEAE) por cursar sus estudios en un centro privado.

▶ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA a fin de que el sistema SÉNECA de información y tratamiento de la gestión del sistema educativo garantice la incorporación de todos los datos y circunstancias relacionadas con las Necesidades Específicas de Atención Educativa de todo el alumnado con independencia de la titularidad de los centros y su régimen económico.

RECOMENDACIÓN a fin de que, en aplicación de la normativa indicada, se promueva la acreditación y registro del rango de 'altas capacidades' de la alumna afectada.

[Queja 22/5998](#)

- ▶ **Administración afectada:** Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional. Delegación Territorial de Cádiz y Ayuntamiento de San Fernando
- ▶ **Estado de la Tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▶ **Descripción de la actuación:** Seguimiento de las medidas de conservación de un Centro de Educación Infantil y Primaria (CEIP) en la provincia de Cádiz.

▶ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que se proyecten y ejecuten las medidas de adecuación del inmueble que alberga el CEIP o para garantizar las adecuadas condiciones de sus instalaciones y del servicio educativo que presta.

SUGERENCIA a fin de que definan entre la administración local y la autonómica de manera coordinada las intervenciones que necesita el centro.

[Queja 22/6119](#)

- ▶ **Administración afectada:** Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional. Delegación Territorial de Universidad, Investigación e Innovación en Huelva y Ayuntamiento de Ayamonte
- ▶ **Estado de la Tramitación:** Abierta, esperando respuesta de las administraciones.
- ▶ **Descripción de la actuación:** Actuaciones para la mejora de las infraestructuras de un colegio de educación infantil y primaria (CEIP) en Ayamonte.



▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que, de manera coordinada, se proyecten y ejecuten las medidas de adecuación del inmueble que alberga el CEIP para garantizar las adecuadas condiciones climáticas y energética de sus instalaciones y del servicio educativo que presta.

[Queja 23/0269](#)

- ▷ **Administración afectada:** Consejería Desarrollo Educativo y Formación Profesional. Delegación Territorial en Huelva y Ayuntamiento de Aracena
- ▷ **Estado de la Tramitación:** Cerrada, aceptada por parte de la Delegación Territorial y Discrepancia técnica por parte del Ayuntamiento
- ▷ **Descripción de la actuación:** Actuaciones para la mejora de instalaciones de un centro educativo ubicado en Aracena.

▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA a fin de que definan entre la administración local y la autonómica de manera coordinada las intervenciones que necesita el centro a través de la programación de sus necesidades.

[Queja 23/3323](#)

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional. Delegación Territorial en Huelva y Ayuntamiento de Niebla (Huelva).
- ▷ **Estado de la Tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Intervención para la mejora de la climatización de un CEIP (Centro de Educación Infantil y Primaria) en la provincia de Huelva.

▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA, a fin de que la Delegación Territorial de Desarrollo Educativo y Formación Profesional en Huelva y el Ayuntamiento de Niebla dispongan de las vías de apoyo y colaboración en sus respectivos ámbitos para atender las necesidades de climatización de los centros educativos y, en particular, en el CEIP de referencia.

[Queja 23/3554](#)

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional. Delegación Territorial en Sevilla y Ayuntamiento de Utrera (Sevilla).
- ▷ **Estado de la Tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Intervenciones para mejorar la climatización en un CEIP (Centro de Educación Infantil y Primaria) de Utrera (Sevilla).

▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA, a fin de que la Delegación Territorial de Desarrollo Educativo y Formación Profesional en Sevilla y el Ayuntamiento de Utrera dispongan de las vías de apoyo y colaboración en sus respectivos ámbitos para atender las necesidades de climatización de los centros educativos y, en particular, en el CEIP.



3. Actividad institucional

3.1.5. Relaciones de colaboración con administraciones públicas

...

En sede de educación, y con la Administración de la Junta de Andalucía, reseñar el trabajo de campo realizado en colegios públicos ubicados en zonas rurales de Andalucía y la toma en consideración por parte de la Consejería de Desarrollo Educativo, más concretamente de su secretaría general competente, de los datos y recomendaciones recogidos en el [informe especial](#) presentado como resultado de ese trabajo. Coordinación y colaboración puestas en valor en [jornada de trabajo](#) que se celebró en Granada, en sede de su Universidad, en el mes de junio de 2023.

...

4. Colaboración de la administración

4.2.1.2. Educación y Universidades

Han sido expresamente rechazadas por la Administración destinataria las resoluciones siguientes:

- ▶ Resolución dictada en la [queja 21/8186](#), dirigida a la Dirección General de Planificación, Centros y Enseñanza Concertada, relativa a la necesidad de otorgar una plaza en el servicio complementario de aula matinal a una alumna ante la grave enfermedad de la madre.
- ▶ Resolución dictada en la [queja 21/8805](#), dirigida a la Dirección General de Ordenación, Inclusión, Participación y Evaluación Educativa, relativa al sistema de concreción para la asignación de recursos y medidas al alumnado con necesidades especiales.
- ▶ Resolución dictada en la [queja 22/3821](#), dirigida a la Delegación Territorial de Desarrollo Educativo, Formación Profesional, Universidad, Investigación e Innovación en Sevilla, relativa a la solicitud de escolarización de un menor en el aula específica (Modalidad "C") del mismo Centro de Educación Infantil y Primaria (CEIP) en el que estaban escolarizados sus hermanos.



Revista del informe anual

La mediación del Defensor del Pueblo Andaluz, un diálogo entre la ciudadanía y las administraciones más cercano

La Institución del Defensor del Pueblo Andaluz ha sido pionera entre sus homónimas en la instauración efectiva de la cultura de paz, a través del uso de la mediación como mecanismo eficaz en la gestión y resolución de quejas, en coexistencia lógica con la supervisión de la labor a las administraciones públicas.

Los valores que impregnan las actuaciones de la Institución para el cumplimiento de la misión que tiene encomendada la Defensoría del Pueblo Andaluz se ajustan en esencia a los valores y principios de la **cultura de paz**.

En este sentido, la Estrategia del Defensor del Pueblo Andaluz 2021–2024, pone una mirada interna a este respecto, enmarcando sus actuaciones basadas en los siguientes valores: el compromiso social, la inclusión y el apoyo a las personas vulnerables, la justicia y equidad, el diálogo y el consenso, la empatía y la transparencia, además de la participación ciudadana, la flexibilidad, la capacidad de adaptación y el aprendizaje permanente. Todos ellos, valores estrechamente vinculados a la cultura de paz.

Para la defensoría andaluza, la mediación la ha dotado de un enfoque directo, transversal y participativo, favoreciendo un espacio para la autocomposición de soluciones a administraciones y ciudadanía, apoyado con profesionales y técnicas mediadoras.

Es evidente que la mediación en el ámbito administrativo materializa la involucración ciudadana en el ejercicio de las políticas públicas, potenciando los derechos humanos desde una participación directa de las personas y los colectivos y desde el ejercicio de la voluntariedad como vía prioritaria de gestión, **dirigida a lograr consensos y contribuir a la buena administración**.

En Andalucía, el apoyo de administraciones y del arco parlamentario andaluz a la mediación del Defensor del Pueblo está siendo relevante y sostenido en el tiempo desde que se puso en marcha esta experiencia, en 2016. Por lo que respecta a las administraciones, el diálogo y el consenso, ejes de la mediación, se vinculan también directamente con el principio de buena administración, de flexibilidad, participación y transparencia, potenciando con ello la innovación social en la protección de derechos.

Se ha convertido en un proceso que humaniza la gestión y los roles de ciudadanía y administración a través de las personas que acuden a ella.

Un sistema de gestión informado en los principios de la cultura de paz (diálogo, cooperación, solución de problemas), pone a la persona en el centro de su eje de actuación y supone procesos de gestión de asuntos con una mayor adaptabilidad, flexibilidad, transversalidad, y cercanía. En este tipo de reto, tal y como ha manifestado el Defensor en numerosas ocasiones *“es fundamental tener clara la prevalencia del interés general, el equilibrio e independencia de los intereses partidistas y la capacidad de construir consensos a través de la cercanía y el acompañamiento. Todo ello fomentando la cultura de paz, la paz y la justicia, la prevalencia del servicio público y la cooperación, en una gestión más humana de la administración pública”*.

Hay que precisar que las intervenciones de mediación que lleva a cabo el Defensor del Pueblo Andaluz se derivan de conflictos no resueltos entre la ciudadanía (en su vertiente colectiva) y una o varias administraciones públicas, o los que se suscitan entre distintas administraciones públicas en la Comunidad Autónoma andaluza.



Ese entendimiento desde la diferencia y el espacio de interlocución que la mediación procura, forma parte de la respuesta que muchos ciudadanos y ciudadanas esperan recibir. Incluso cuando dicha respuesta no es la esperada, siempre el encuentro abre canales de comunicación directa entre la ciudadanía y su administración, cuyas relaciones perduran en el tiempo, más allá de la disputa planteada. Algo que resulta valioso para nuestras mediaciones, y así lo ha manifestado la ciudadanía incluso cuando no logran un acuerdo específico, es que se sienten escuchados en la mediación y encuentran un espacio para poder explicarse. Valoran obtener información y entendimiento sobre lo complejo de su asunto, y las dificultades que puede encontrar la Administración en su gestión.

En este sentido, la Comisión Europea para la Eficiencia de la Justicia (CEPEJ) en su Informe de 2022⁴, pone en valor la mediación como mecanismo preventivo que contribuye a equilibrar las relaciones de los particulares con la administración. Y en ese enfoque se ha ido forjando la mediación de la Defensoría andaluza.

Por ello, entre los distintos estilos y propuestas para guiar una mediación que encontramos en la literatura científica⁵, la mediación del dPA tiene un marcado carácter facilitador y a veces transformativo en función del asunto. Será clave el análisis riguroso de cada conflicto, sobre el que las mediadoras diseñan su línea de intervención de forma flexible y adaptativa al contexto, de tal forma que no hay dos mediaciones exactamente iguales, aunque versen sobre la protección de los mismos derechos. Se puede apreciar la riqueza y diversidad de matices en las alternativas de solución que se plantean en distintos escenarios y con distintas personas involucradas.

Hoy **la mediación de la Institución andaluza** es una verdadera alternativa procedimental dentro de la institución, de naturaleza auto-compositiva, con sello propio, que pretende **velar y garantizar los derechos de la ciudadanía con su propia participación** a través de una intervención que les de protagonismo, le facilite el diálogo y la comprensión mutua de intereses. Además, el enfoque permite trabajar con la re-definición de la relación con perspectiva de futuro, con efecto preventivo de otros posibles conflictos o multiplicación de las controversias. Todo ello sin olvidar la consecución de una solución del problema que se plantea, o minimizar sus efectos, a través de lograr con un acuerdo que adopten las partes.

Tras la acumulación de la experiencia de esta Institución en el uso de la mediación como fórmula de intervención, puede afirmarse su fortaleza como método de gestión eficaz y eficiente para dar cumplimiento a los objetivos de la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible, que aprobó la Organización de Naciones Unidas.

Una Defensoría a tu lado: acercando la Institución a las personas

Este año, el Defensor del Pueblo andaluz (dPA) celebra 40 años desde que se creó la Institución en nuestra Comunidad Autónoma. Desde su creación, un 1 de diciembre de 1983, viene trabajando para acercar la labor de la Institución de garantía y defensa de derechos a toda la ciudadanía que vive y se relaciona con las administraciones públicas andaluzas.

Andalucía, con una superficie de 87.599 km², es la segunda comunidad autónoma más grande de España, detrás de Castilla y León, pero es la primera por población, 8.584.147 habitantes según el INE a 1 de enero de 2023. Estamos organizados en ocho provincias, 66 comarcas y 785 municipios.

Andalucía es diversa. Junto a grandes núcleos de población conviven pequeños municipios alejados de las capitales de provincia, con pocas comunicaciones e infraestructuras y escasos servicios públicos.

Desde su inicio, el Defensor del Pueblo Andaluz ha querido estar presente en todo el territorio andaluz y escuchar a toda la ciudadanía pero la extensión de Andalucía y la idiosincrasia de su población nos hace difícil cumplir esa misión.

4 Promoting mediation to resolve administrative disputes in Council of Europa member states CEPEJ (2022)

5 Clasificación por coordenadas ("grid") expuesta por Leonard L. Riskin, en 1997. Leonard L. Riskin: "Understanding Mediators' Orientations, Strategies, and Techniques: a Grid for the Perplexed". 1997. Así la clasificación que sostiene Leonard Riskin: la mediación evaluativa, que procura el análisis de las posturas de las partes para predecir sus puntos débiles y sus puntos fuertes, en aras de lograr un acuerdo. 1) la facilitadora, centrada en el restablecimiento de las relaciones entre las partes en disputa y tratando de impulsar el logro de un acuerdo, y 2) la transformativa, que se dirige a mejorar las relaciones de las partes, su comunicación y su capacidad mutua de entendimiento, apoyándoles mientras tratan de alcanzar una solución por sí mismas o no, sobre la cuestión en disputa. Esta clasificación permite observar cómo la mediación puede actuar desde distintas ópticas priorizando según el estilo de mediación diferentes fines. Ello resulta útil para identificar las características que definen el modelo, como se verá en adelante.



En la presentación del Informe Anual de 1986 un parlamentario de uno de los partidos representados en la Cámara andaluza ya decía que “constituía un dato constatable que la institución del dPA era una perfecta desconocida para la inmensa mayoría de los andaluces y que de aquellos que han oído su nombre, muy pocos conocen cuál es su cometido y cuál es su función. Es preciso por tanto, acercar la institución al pueblo, intensificando la difusión de su existencia y competencias en todas las capas sociales y en todas las áreas geográficas de la Comunidad Autónoma andaluza, fundamentalmente en aquellas capas populares y en aquellas áreas geográficas más deprimidas o más subdesarrolladas. Y esto se lleva a cabo a través, tanto de la utilización de los medios de comunicación social, como de los viajes, visitas e intervenciones en actos de todo tipo; es decir, todo aquello que pueda contribuir a que haya un acercamiento, una intensificación del conocimiento por parte del pueblo de lo que es y de lo que significa la institución del Defensor del Pueblo Andaluz”.

Desde su creación, la Institución siempre ha querido estar más presente en el conjunto de la sociedad andaluza y sus territorios, pero desgraciadamente sólo tiene sede física en la capital de la comunidad y aunque intenta que la ciudadanía pueda contactar con ella a través de todos los medios: telefónicos, internet, redes sociales, etc. Consciente de que falta mucho por llegar a todos los territorios y a todas las personas.

Y no han sido pocos los avances y cambios desde 1983. En aquellos primeros años de los inicios de la democracia en España, esta institución ha intentado caminar a la par de la ciudadanía a la que defiende. Y ha pasado de ser considerada un buzón de quejas, como algunos la llamaron, a constituir la defensa de los derechos humanos en cualquier parte del mundo, desde Andalucía.

Hoy día creemos que **nuestra institución es conocida, valorada y utilizada por los andaluces y andaluzas**. Si bien es cierto que compartimos en parte esa reflexión de la necesidad de estar más involucrados con la ciudadanía, también queremos ofrecer nuestros servicios de una manera más directa y asequible a toda la ciudadanía.

La evolución del número de consultas así lo manifiesta: hemos pasado de tener 245 consultas en el inicio de la oficina de información, cuando la mayoría de ellas eran presenciales, a las **más de 16.000 consultas de este último año**, en las que ya un importante número son por vía electrónica y, comparativamente, se han reducido las presenciales.

AÑO	CONSULTAS
1993	245
1996	2.710
2000	4.490
2005	6.594
2010	9.082
2015	9.343
2018	13.117
2020	16.828
2023	15.583

Desde que tomó posesión el actual Defensor del Pueblo Andaluz, durante el sexto mandato de la Institución, expuso la necesidad de acercar la Institución a la ciudadanía e intensificar fórmulas de participación con colectivos y organizaciones sociales en la defensa del interés público mediante una **presencia más intensa en las provincias**, junto con la creación de foros participativos y el desarrollo de una adecuada política de comunicación.

Así, en el año 2015 se potenció la Oficina de Atención e Información, figurando entre sus cometidos el de promover la presencia de nuestra Institución en todo el territorio andaluz, desarrollando un **plan de visitas institucionales a comarcas y localidades andaluzas**.

Igualmente, en la Estrategia del Defensor del Pueblo Andaluz 2021-2024 se establece la necesidad de incrementar la cercanía a la ciudadanía. Para ello se ha desarrollado un plan de visitas a las comarcas de Andalucía.



Desde que la Defensoría andaluza inició el programa de visitas a las comarcas andaluzas ha realizado **55 visitas**, con presencia en todas las capitales de provincia de Andalucía con los siguientes objetivos:

5. Acercar la institución a la ciudadanía
6. Estrechar relaciones con el movimiento asociativo
7. Escuchar a los Servicios Sociales comunitarios

Unas visitas que persiguen, por tanto, intensificar el papel de la Institución como receptora de las inquietudes ciudadanas y sociales. Para ello es necesario llegar de mejor forma a toda la población por lo que es clave aumentar la presencia de la Institución en el territorio, sobre todo en las zonas más despobladas, que es donde se dan las mayores carencias de servicios públicos básicos y de acceso a recursos comunitarios.

Dentro de esta estrategia es importante que el dPA se haga **presente y visible en todo el territorio andaluz**, aumentando su capacidad y cobertura de atención de cara a desarrollar su misión.

Más allá de la problemática concreta expuesta en cada visita, los desplazamientos de la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía permiten a la Institución conocer de primera mano las carencias y las inquietudes de los municipios y comarcas visitadas y la percepción y la valoración que tienen los habitantes de la zona de las administraciones con las que se relacionan.

La facilidad para acceder a la Institución del Defensor del Pueblo andaluz por diferentes canales (teléfono, correo postal, correo electrónico, formulario web, redes sociales, etc.) convive con la necesidad de muchas personas de tratar sus problemas personalmente, ser escuchadas sin filtros tecnológicos y sin tener que efectuar largos desplazamientos para tener este cara a cara.

Aunque las nuevas tecnologías están al alcance de sectores muy amplios de la población, constatamos que quedan otros, sobre todo personas mayores y personas en el umbral de exclusión social, que continúan necesitando y pidiendo un trato personalizado y directo.

En las recientes visitas el equipo de la Defensoría ha comprobado que muchas personas que se han acercado a su sede itinerante, no hubieran hecho uso de la Institución si no es gracias a haberse desplazado a su municipio.

En algunas localidades la presencia de la Oficina de Atención Ciudadana del dPA ha superado en un día el número de personas de esos municipios que se han dirigido al Defensor en toda la vida de la Institución. Por ejemplo, en nuestra visitas a la comarcas de La Alpujarra o del Poniente almeriense, los habitantes de ambas zonas apenas habían tramitado 80 quejas en los últimos 30 años ante la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz (y no precisamente porque no tengan motivos de queja).

Las visitas realizadas han sido las siguientes:

- ▶ **Almería:** 5 visitas. Almería capital, Comarca de Valle de Almanzora y los Vélez, Olula del Río y Poniente de Almería (El Ejido y Roquetas).
- ▶ **Cádiz:** 11 Visitas. San Fernando y Chiclana, Rota, Sanlúcar de Barrameda, Cádiz capital, Medina Sidonia, Barbate, Conil, Villamartin, Arcos de la Frontera y Jerez de la Frontera.
- ▶ **Córdoba:** 8 visitas. Valle de los Pedroches (Hinojosa del Duque y Pozoblanco); Comarca Subbética (Lucena); Campiña Este (Baena); Valle Alto (Montoro) y Medio del Guadalquivir (La Carlota); Valle del Guadiato y Córdoba capital.
- ▶ **Granada:** 7 visitas. Granada capital; Alpujarras (Órgiva); Loja; Guadix; Baza y Comarca de la Costa Tropical (Motril) y Valle de Lecrín (Dúrcal).
- ▶ **Huelva:** 7 visitas. Sierra de Aracena (Cortegana y Aracena); Huelva capital; El Andévalo (Puebla de Guzmán); Cuenca Minera (Minas de Riotinto) y Huelva Occidental (Ayamonte y Lepe).
- ▶ **Jaén:** 5 visitas: Comarca de Segura y las Villas (La Puerta de Segura y Villacarrillo); Comarca de la Loma (Baeza); Jaén capital, Sierra Morena (Linares).



- ▶ **Málaga:** 7 visitas. Comarca de la Axarquía (Vélez-Málaga); Sierra de las Nieves (Ojén); Ronda; Algatocin; Casares; Antequera y Málaga.
- ▶ **Sevilla:** 5 visitas. Comarca de Sierra Norte (Cazalla y Constantina); Écija; Morón; Marchena y Osuna.

El Defensor en su visita a la Alpujarra manifestaba: *“Me parece muy importante que la ciudadanía de cada provincia identifique al Defensor y que ese encuentro no sea a través de un papel, sino a través del rostro humano. Que yo perciba la sensibilidad, la importancia y la gravedad de lo que me plantean. Eso hace que la oficina funcione de forma mucho más eficaz”. “Yo no quiero tener un papel en las manos, sino conocer el rostro que está detrás de ese papel y para eso tengo que salir a la calle, leer a la gente, verla y sentirla”.*

En dichas visitas, también ha mantenido **reuniones con más de 500 colectivos y asociaciones provinciales y locales que se ocupan de diversas materias:** asociaciones de familiares de enfermos de Alzheimer, asociaciones de Inmigrantes, asociaciones de vecinos, asociaciones de Padres y Madres, asociaciones Pro Derechos Humanos, asociaciones contra las Drogas, asociaciones de Mujeres, Cruz Roja, Cáritas, asociaciones de personas con discapacidad, asociaciones contra el Cáncer, de Enfermos Mentales, asociaciones de Afectados por Enfermedades Raras, Personas sin Hogar, Plataformas de Defensa de la Educación, de Sanidad, Asociaciones de Ciclistas, Ecologistas, etc.

Durante esos desplazamientos, tiene la oportunidad de contactar directamente con las personas que forman parte de ese tejido asociativo y social; conocer en primera persona la problemática y los retos de dichos colectivos, así como los programas que están desarrollando.

La valoración realizada sobre estas visitas a las comarcas y la presencia personal del Defensor en muchas de ellas ha sido muy positiva y creemos que servirá para conseguir el objetivo planteado de **favorecer la participación ciudadana, promover un diálogo constante entre la Institución y sus grupos de interés**, especialmente agentes sociales y asociativos y la ciudadanía en general.

Igualmente, en cada visita, se ha prestado mucha atención a los **Servicios Sociales Comunitarios:** en todas las reuniones con el colectivo de trabajadores y trabajadoras sociales de cada lugar el Defensor destaca la importancia de los Servicios Sociales como primer punto de encuentro con la ciudadanía. En las 55 visitas realizadas a las distintas comarcas de Andalucía, **se ha reunido con más de 1.300 personas.**

Han sido 40 años poniendo voz a los sin voz, a las personas que no pueden acceder a la plenitud de sus derechos. Queremos **escuchar, atender y proteger a aquellas personas que a veces no son escuchadas debidamente por la administración:** hacer posible el pleno disfrute de los derechos a todas las personas en el marco de un estado social y democrático de derecho que permita ir reduciendo las desigualdades y las situaciones de injusticia social.

La importancia del Tercer Sector como vertebrador de las políticas públicas

Muchas de las políticas públicas están orientadas a acabar con la desigualdad cronicada a lo largo de los años, facilitando la inclusión social de quienes se encuentran en esta situación. Tal y como se recoge en el preámbulo de la Ley 43/2015 de 9 de octubre, del Tercer Sector de Acción Social, se considera que estas desigualdades no están causadas por hechos coyunturales, sino por la persistencia de problemas estructurales, económicos y sociales generadores de inequidad.

Sobre ello, la propia normativa reconoce que es una realidad que a pesar del crecimiento económico de nuestra sociedad determinados grupos aún no han alcanzado los estándares económicos y sociales que les permitan hacer efectivos los derechos de los que son titulares, con especial atención a las personas y grupos que se encuentran en situación de especial vulnerabilidad y centrando sus esfuerzos en que “nadie se quede atrás”. Y para ello es necesario involucrar a todos los actores.

El Tercer Sector, conocedor de estas situaciones de desigualdad, es un agente imprescindible para conseguir estos objetivos. Su compromiso como parte de la sociedad civil lo posiciona en una situación privilegiada no solo para ser correa de transmisión en el diseño de las políticas de inclusión, sino en la vertebración de las mismas.



Siguiendo el lema de la Fundación Vicente Ferrer, **es necesario hacer de la acción un motor del cambio social**, asumiendo todos los agentes responsabilidades conjuntas en la lucha contra la desigualdad. La sociedad civil organizada tiene un papel decisivo en nuestro Estado de Derecho, en el que la norma está orientada a proteger los derechos fundamentales y la libertades públicas sin excepción de personas y grupos, asegurando así *“una existencia digna, el libre desarrollo de la personalidad y una vida en comunidad pacífica y equilibrada sustentada en la libertad, la justicia, la igualdad, el pluralismo político y la solidaridad”*.

Esta Defensoría desde su constitución, hace ya 40 años, ha velado por los derechos y libertades de la ciudadanía, tal y como tiene encomendado por el Parlamento de Andalucía, constituyendo un objetivo prioritario la población más vulnerable de nuestra Comunidad Autónoma. Los múltiples problemas a los que estas personas se enfrentan día a día son objeto de un buen número de quejas y consultas donde nos trasladan las dificultades para atender sus necesidades básicas, ante la falta de recursos económicos, sociales y personales.

La sociedad civil organizada tiene un papel decisivo en nuestro Estado de Derecho, en el que la norma está orientada a proteger los derechos fundamentales y la libertades públicas sin excepción de personas y grupos

Conocer la realidad de la sociedad con la finalidad de alcanzar la vía para superar estos problemas es una constante de esta Institución. Y para ello el Tercer Sector, ha sido y sigue siendo, un aliado que aporta conocimiento, compromiso y capacidad de análisis y acción. Para poder orientar acciones que den respuesta a los problemas detectados es necesario tener una mirada poliédrica de la realidad y para ello se requiere tanto el compromiso de la administración responsable de la implementación de las políticas públicas como del Tercer Sector, que estando sobre el terreno cada día conoce bien el impacto de estas políticas sobre la población.

Es ésta una constante en las estrategias que se despliegan en la Defensoría en relación al conocimiento de los problemas a los que se enfrentan los grupos de población más desfavorecida. Así, desde hace años, hemos mantenido contacto directo con entidades del Tercer Sector que se convierten en nuestros ojos en el territorio.

Ejemplo de ello es la dación de cuentas en los distintos Informes Anuales al Parlamento de la gestión realizada para conocer la realidad de quienes se encuentran residiendo en los **asentamientos chabolistas** de la provincia de Huelva y Almería y que tras más de 20 años desde los primeros informes especiales en los que se describía esta situación y recomendaban acciones para su eliminación, no solo siguen existiendo si no que han aumentado en algunos municipios y se han cronificado en el tiempo.

En las numerosas reuniones mantenidas con los distintos agentes intervinientes para abordar esta problemática, ha sido el Tercer Sector quien nos ha aportado un análisis de esta realidad y propuestas de solución que nos ha permitido una mejor comprensión de los problemas a los que se enfrentan las personas que residen en estos entornos. Fueron ellos quienes estuvieron cada día de los que duró la covid-19 apoyándolos en un mundo de soledad extrema, confinados en lugares inhóspitos, y no adecuados a las necesidades de aquella situación. También los que han trasladado lo ineficaz de las políticas asistencialistas, que con el ánimo de paliar situaciones extremas dejan de ser transformadoras y por lo tanto ineficaces a largo tiempo.

A su lado hemos conocido a quienes viven desde hace años en estos asentamientos, poniendo rostro a problemas, que si bien no son anónimos, no se dimensionan de la misma forma desde la mesa del despacho. Nos han dado la voz de alarma ante situaciones extremas como la demolición del Walili en Nijar, que aún siendo una actuación valiente de un Ayuntamiento con objetivos dignos, consideramos que la falta de vertebración a través del Tercer Sector la convirtió en ineficaz para muchos de los moradores en este asentamiento chabolista.

Las **personas privadas de libertad** son también objeto de una estrategia de análisis contando con todos los agentes intervinientes, entre los que se encuentran el Tercer Sector, unos colectivos que también forman parte de los Consejos Sociales Penitenciarios Locales de cada establecimiento. En los distintas visitas a los centros penitenciarios de Andalucía, el Tercer Sector que trabaja en estos establecimientos ha sido un agente primordial e imprescindible para conocer la implementación de las distintas políticas públicas en el ámbito penitenciario.



Son estas entidades, el contacto directo de las personas privadas de libertad con el mundo exterior, con sus familias y núcleo de amistades, quienes rompen la monotonía diaria de estar encerrado, y quien ante la falta de recursos de la administración siguen trabajando, aún cuando se termina esa ansiada subvención que les permite anclarse a proyectos plurianuales.

Iniciativas como EnRedEs merece una especial atención por haber consolidado un trabajo en red en el ámbito penitenciario, **alejando los mitos y prejuicios del contexto penitenciario y dando a conocer el trabajo real de las organizaciones que intervienen en prisión. Conformada por una veintena de** organizaciones del Tercer Sector intervienen en las prisiones y su contexto, siempre en defensa de los Derechos Humanos. Comparten experiencia, fines, objetivos y desarrollan actuaciones encaminadas a la transformación del contexto penal y penitenciario, incluyendo el trabajo con otras plataformas estatales, Administraciones Públicas, entidades sociales y medios de comunicación. Son, un ejemplo del trabajo coordinado de las entidades sociales que intervienen en los centros penitenciarios de Sevilla pretendiendo visibilizar la realidad penitenciaria, así como incorporando sus problemáticas a la agenda política y mediática para acercarla a la sociedad.

Es por tanto el Tercer Sector, organizados en mesas de trabajo, con carácter permanente y sostenidas en el tiempo una voz crítica de quienes no encuentran solución a sus problemas. Quienes acuden a estas entidades los convierten en correa de transmisión de sus realidades dándoles por tanto una legitimidad indiscutible frente a instituciones y administraciones públicas.

Así, la sociedad civil organizada a través de las entidades que velan cada día por mejorar la vida de quienes se encuentran en situaciones difíciles, deben ser reconocidas por el trabajo que aportan y por su liderazgo. Su trayectoria ha demostrado que trabajando conjuntamente, compartiendo perspectivas y desde la mirada integral de los derechos humanos, se consiguen metas que de otra forma serían inalcanzables.

La creación de espacios de diálogo, de reflexión e intercambio de conocimientos potencia el trabajo en red bajo el paradigma del diálogo y la reflexión, siendo por tanto un agente indispensable para la consecución de las 5P de los ODS: **Planeta, Personas, Prosperidad, Paz y alianzas (Partnership)**.

Tal y como se indica en la Agenda 2030 para alcanzar estos objetivos es necesario la contribución de todos los agentes implicados, poderes públicos, sector privado y **sociedad civil organizada** que, por su papel de agente transformador es esencial en la construcción de propuestas así como en el seguimiento de los compromisos de los poderes públicos y la construcción de una ciudadanía activa, participativa y solidaria.

Terminamos este artículo con una mención especial a las más de 25 entidades que a lo largo de los 40 años de vida de la Institución del Defensor del Pueblo andaluz han sido reconocidas en sus respectivos informes anuales que presenta ante el Parlamento de Andalucía por su trabajo en favor de los colectivos más desfavorecidos y por su colaboración con la Defensoría.

AGENDA 2030: Políticas palanca que favorecen la inclusión de las personas más vulnerables

Los agentes implicados en el desarrollo de la Agenda 2030 han de corresponsabilizarse en la implementación de “políticas palanca” encaminadas a favorecer la inclusión de las personas más vulnerables para que sean realmente impulsoras. En caso contrario, se dejará un buen relato, pero no se alcanzarán las transformaciones esperadas.

La inclusión social, por su carácter multidimensional, conlleva la incapacidad de ejercer derechos sociales, por lo que su abordaje requiere transformaciones relacionadas con las políticas activas de empleo, educación, vivienda y servicios sociales, además de intervenciones que permitan a la población más desfavorecida cubrir sus necesidades básicas a corto plazo. Unas actuaciones que corresponden a **las Administraciones Públicas que han de remover los obstáculos que impiden o dificultan la inclusión social de la población más desfavorecida.**



Tomando como marco de referencia los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, que a través de sus metas y acciones, pretenden mejorar la vida de las personas, es difícil imaginar que en 2030 se van a superar los indicadores de vulnerabilidad analizados por los distintos informes sectoriales.

En Andalucía, solo referido al cumplimiento de las metas del ODS 1 que pretende de aquí a 2030, reducir al menos a la mitad la proporción de hombres, mujeres y niños de todas las edades que viven en la pobreza, **se requiere propiciar un marco real de efectividad de las prestaciones sociales**, ya que como vemos a través de las quejas recibidas, son muchos los casos en los que los retrasos son evidentes y lejos de ser un dato más, tienen nombres y apellidos.

Es necesario superar el carácter asistencialista de las prestaciones a través de intervenciones que permitan capacitar a las personas para enfrentarse a los desafíos de una sociedad exigente. Los itinerarios de inserción, la formación para el empleo o las cláusulas de inserción social en los expedientes de contratación con la administración, se convierten en buenas iniciativas que si bien ya consta en la normativa de referencia, suelen ser buenas intenciones, sin que por distintos motivos se activen o surtan los efectos previstos.

Contribuye a ello la deficiente dotación de recursos humanos que no llegan a alcanzar los ratios de los equipos sociales, el corto plazo de los programas y estrategias que sustenten los profesionales que trabajan con familias y una evaluación que sea objeto de análisis sobre los efectos producidos y no solo para cumplir con el diseño de los programas. Un compromiso que requiere una apuesta de inversión y la coordinación de varias administraciones.

Por su parte el ODS 8, que apuesta por un crecimiento económico, sostenido, inclusivo y sostenible, y el trabajo decente para todos, está íntimamente relacionado con **garantizar los derechos laborales de las personas**. Para ello el compromiso del empresariado es primordial. A modo de ejemplo, es urgente acabar con situaciones como las de muchos de los migrantes que residen en los asentamientos sin contratos y con horarios fuera de convenio o de aquellos empleos del sector servicios que ni tan siquiera llegan a final de mes, teniendo dificultades para pagar el alquiler de sus viviendas y hasta las facturas de los suministros básicos.

El ODS 11 que tiene como finalidad lograr que las ciudades sean inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles, asegurando de aquí a 2030 *“el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar los barrios marginales”*, está íntimamente relacionado con las carencias que hemos detectado en las quejas analizadas en el Informe Anual 2023. Para que una ciudad sea inclusiva y sostenibles es necesario acabar con las diferencias sociales que en ellas se aprecian con solo pasear desde los centros comerciales hasta los barrios de la periferia. **Las políticas de vivienda son imprescindibles para reducir las desigualdades y facilitar el acceso a un recurso residencial adecuado** a quienes carecen de él o no pueden asumir la rehabilitación del mismo.

Los problemas antes expuestos nos lleva a realizar una reflexión sobre el impacto en la población destinataria de la implementación de las distintas políticas públicas destinadas a satisfacer el derecho a la vivienda, identificando los elementos de mejora que pudieran tenerse en cuenta. Así, se requiere **apoyar a los municipios, como eslabón más débil de la cadena de protección social**, para satisfacer las demandas residenciales de las personas más vulnerables que en ellos residen.

Es difícil, cuando no imposible, que en un mercado de viviendas de titularidad privada con precios de referencia por encima de las posibilidades económicas de estas familias, los Servicios Sociales Comunitarios den respuestas a las necesidades detectadas cuando no se dispone de un presupuesto suficiente destinado a ayudas al alquiler, ni de un Parque Público de Viviendas, ni tan siquiera para situaciones de emergencia.

En este contexto, las ayudas al alquiler de vivienda habitual a personas especialmente vulnerables son esenciales. Dada la situación en la que se encuentran quienes las solicitan, se requiere un presupuesto adecuado a las necesidades detectada y un plazo de resolución ajustado a las convocatorias, sin dilaciones. También del apoyo de recursos humanos, tanto en las Delegaciones Territoriales como en los Servicios Sociales Comunitarios, que les ayuden a resolver las incidencias relacionadas con las convocatorias.

Tal y como hemos podido constatar a lo largo de este año 2023, **este tipo de ayudas no solucionan los problemas de quienes, aún disponiendo de recursos económicos, especialmente provenientes del Ingreso Mínimo Vital o de empleos precarios, no se consideran solventes por los propietarios de las viviendas**. Consideramos de relevancia para solucionar algunas de estas situaciones el fomento del alquiler mediante programas de intermediación que ofrezca garantías a los propietarios, tanto del pago de las mensualidades como de la conservación de sus inmuebles.



La inclusión social requiere transformaciones relacionadas con las políticas activas de empleo, educación, vivienda y servicios sociales, además de intervenciones que permitan a la población más desfavorecida cubrir sus necesidades básicas a corto plazo

El parque público de viviendas en régimen de alquiler se puede considerar el recurso público más adecuado para satisfacer la demanda de quienes tienen dificultad para acceder a una vivienda. Un recurso de larga trayectoria en nuestra Comunidad Autónoma que, si bien está regulado en los artículos 25 y 26 del Plan Vive en Andalucía, requiere un impulso real y efectivo, tanto en el mantenimiento del mismo como en el fomento de nuevas promociones de viviendas.

Respecto a la conservación del Parque Público de Viviendas, es evidente la situación de abandono de muchas promociones, bien sea por las dificultades que conlleva su gestión o bien por la desidia de algunos operadores públicos. Llegar a esos indicadores de deterioro no solo revierte en la calidad de vida de las familias residentes sino que repercute en la falta de credibilidad de la ciudadanía en la gestión de lo público.

Para alcanzar los objetivos perseguidos en este ODS, **es necesario poner el acento en modelos de gestión en el que se incorporen actuaciones transversales que permitan aportar soluciones a los distintos factores de exclusión de las familias.** Como se ha puesto de manifiesto en los espacios de reflexión de los promotores públicos *“La profesionalización de los modelos de gestión de los parques públicos de vivienda y su rentabilidad social y económica son la primera garantía de impulso del derecho subjetivo a una vivienda digna”*

Para ello es imprescindible contar con un presupuesto público que permita atender las “tres patas de la gestión”: una administración ágil y eficaz a través de procedimientos administrativos al servicio de la ciudadanía, una programación encaminada al mantenimiento y renovación de las edificaciones así como equipos interdisciplinarios que contribuyan a la sostenibilidad socioeconómica del parque público de viviendas, de manera continuada.

Este deterioro residencial se hace más evidente aún en las barriadas de las ciudades que también han sido objeto de atención en el citado informe anual. Entornos que requieren continuar con las actuaciones previstas en la ERASCIS, **poniendo el acento en los programas de inserción laboral además de en aquellas otras actuaciones necesarias para la revitalización socioeconómica.** Así retomar la programación y el compromiso de administraciones gestoras de las políticas sociales, de vivienda, de formación, educación y salud es prioritario. El modelo de gobernanza local, previsto en los Planes Locales de Intervención son los instrumentos adecuados para que **cada Ayuntamiento se convierta en impulsor de las actuaciones programadas,** poniendo el acento en las que tienen carácter transformador además de en otras como los servicios de limpieza, de transporte urbano, de seguridad, de mejora de las instalaciones eléctricas, etc.

Y por último poner de manifiesto la importancia de los **Planes Municipales de Vivienda y Suelo** y los Registros Públicos de Demandantes de Vivienda Protegida, instrumentos indispensable para garantizar el fin social del derecho a la vivienda, dado que permiten tener un conocimiento de las personas solicitantes de vivienda protegida.

Para no asumir como normal lo que no funciona, es preciso que conforme se indica en el ODS 17, **se impulsen acciones de coordinación de todos los agentes implicados para conseguir los objetivos previstos.** Sin esta mirada no será posible superar las condiciones de desigualdad a las que se refiere el ODS 10, sin dejar nadie atrás, que requiere políticas transversales de género y de protección a las personas con discapacidad.

Así, entendemos desde la Defensoría que, para alcanzar estos objetivos, los agentes implicados en el desarrollo de la Agenda 2030 han de corresponsabilizarse en la implementación de estas **“políticas palanca” encaminadas a favorecer la inclusión de las personas más vulnerables para que sean realmente impulsoras.** En caso contrario se dejará un buen relato, pero no se alcanzarán las transformaciones esperadas.



El derecho de las personas a acceder a una información de calidad. Acceso a la información y derechos fundamentales

Crece las quejas y las consultas por la mala atención que las personas reciben de las administraciones públicas.

En una antigua canción titulada Comunicando, la cantante chilena Monna Bell, cantaba: *"...quise decirte... que por tu culpa estoy pensando... pero no pude, pero no pude, porque estabas comunicando, comunicando, comunicando"*.

Resulta, que hoy, para muchas personas la administración siempre está comunicando, comunicando, comunicando. Bien porque nadie coge los teléfonos, porque comunica, o porque suena una música que no para nunca: *"nuestros operadores están todos ocupados, llame pasados unos minutos"*.

Incluso, cuando se llama a un teléfono específico de información: Servicio 012 de Información de la Junta de Andalucía, empiezan con una bienvenida eterna: *si quiere sanidad, pulse 1; servicios sociales, pulse 2; estado de carreteras, pulse 3. Y al pulsar, te vuelve a enviar a otros subdirectorios, y cuando salta el que quieres te tienen 15 minutos pendiente y terminan no cogiendo el teléfono.*

Las personas quieren contarle a la administración lo que les está pasando: que no se arreglan sus pensiones o sus prestaciones; preguntar por su ayuda al alquiler joven, o el pago de 200 euros de la agencia tributaria; pero no pueden porque siempre están comunicando; quieren llamar para decir que se agrava su situación y no consiguen las prestaciones de dependencia, o que no pueden encontrar una cita para el médico de atención primaria; que hace más de 30 meses que solicitaron su reconocimiento de discapacidad y todavía no les han llamado y querrían saber cuándo les llamarán, pero *"mi vida, cómo y cuándo, si, cuando llaman siempre están comunicando"*.

El artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público determina que las administraciones públicas deberán respetar en su actuación y relaciones, entre otros, los principios de servicio efectivo a los ciudadanos, y simplicidad, claridad y proximidad a estos.

Sin embargo durante este año seguimos encontrando personas que no pueden hacer efectivos sus derechos y así nos lo transmiten:

1. Las personas no pueden acudir a presentar escritos ni documentos porque no existen citas previas

"Llevo 15 días intentando coger cita para presentar una documentación que me falta del ingreso mínimo vital, pero no hay citas disponibles, sólo la he encontrado a 100 kilómetros de mi localidad, pero no tengo coche para desplazarme y no hay transporte público".

Tanto el Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, como los autonómicos y entre ellos el Defensor del Pueblo Andaluz, hemos remitido resoluciones a las distintas administraciones con el fin de que se proceda a regular la cita previa, incluyendo la posibilidad de atención presencial sin cita.

2. Imposibilidad de contactar con los teléfonos de información

"¿Cómo es imposible que la Administración esté inaccesible?, ¿Es dejadez de funciones?, ¿obedece a decisiones políticas? Me parece demencial y una vulneración total de nuestros derechos." He llamado a innumerables teléfonos y no ha encontrado el modo de contactar".

"Llevo una semana intentando hablar con "la agencia de dependencia" y es imposible. Necesito información para reclamar un pago aplazado a cinco años (qué vergüenza) de un dependiente fallecido y quiero enviar solicitud con toda documentación necesaria, pero no hay forma. Estamos hablando de personas de edad avan-



zada. En el teléfono de la Consejería de Igualdad, no llevan eso, en la Agencia de la Dependencia no lo cogen y la delegación está off. Ruego intenten llamar a los teléfonos y podrán comprobar lo manifestado”.

3. Derecho a que sus expedientes se resuelvan en plazo

La ciudadanía nos traslada su incapacidad y la desesperanza al saber que sus expedientes no se van a resolver en plazo. La propia administración te dice que no se van a cumplir los plazos. **Parece que se ha tomado como normal lo inasumible.**

Procedimientos en los que la norma marca un plazo de 2 meses como la Renta Mínima de Inserción Social, están tardando 8 meses; los títulos de familia numerosa acumulan un retraso de 6 meses; las ayudas al alquiler que se deberían resolver en seis meses se duplican en el mejor de los casos; la dependencia, que debe de tardar 6 meses tarda dos años; una pensión de jubilación no contributiva que tiene un plazo de tres meses, se está resolviendo en un año; la valoración de discapacidad que tiene un plazo de seis meses se está tardando 30 meses, y se asume como normal.

Desde una Delegación Territorial nos contestan a una petición de informe por retrasos en la valoración de la discapacidad: *“En la actualidad existe un retraso en la resolución de los procedimientos debido a la desproporción existente entre el número de solicitudes y la capacidad para atenderlas en plazo por parte de este Centro de Valoración. Actualmente estamos citando para valoración a aquellas personas que presentaron su solicitud en septiembre de 2021, por lo que se prevé que se le citará para reconocimiento en julio de 2025”.*

La hija de una solicitante de prestaciones de dependencia de una persona de más de 90 años, nos remite este triste correo el día de Andalucía: *“por favor, que no corran, Ana, a los 91 años de edad, y enferma, falleció el 7 de febrero de 2023. Solicitó la atención a la dependencia el 10/04/2021.*

4. Es necesario mejorar los procedimientos digitales haciéndolos más amigables y fáciles de utilizar, mejorar las competencias digitales de la población y poner a su disposición alternativas para poder ser atendidos presencialmente o asistidos en el trámite digital

En los últimos años, los tramites con la Administración se han vuelto cada vez más digitales. A pesar de que responden a unos criterios de eficacia y eficiencia, las recurrentes quejas y protestas de colectivos y personas individuales nos ponen en alerta de que dicha transformación no tiene en cuenta a todas las personas.

Los problemas de la relación digital con las administraciones públicas no solo afectan a las personas con escasos conocimientos digitales, como pueden ser las de mayor edad o las de bajo nivel cultural, sino también a muchas más. Las páginas web de la mayoría de los organismos públicos tienen diseños complejos, poco intuitivos que complican hasta el extremo los pasos que se han de seguir y acaban con la paciencia de los usuarios. Ello coincide, con la creciente desaparición de la atención presencial y telefónica personal, sustituida por contestadores automáticos que cuando responden, acostumbran a redirigirlos de nuevo hacia las páginas web, con lo que se cierra un círculo vicioso desesperante.

5. Es necesario trabajar en una administración que se entienda: un derecho de la ciudadanía y un reto para los servicios públicos

Hay que garantizar información clara y sencilla para la ciudadanía, que entienda lo que se le pide y lo que se le resuelve, mejorando las comunicaciones y la manera de relacionarse con las administraciones.

6. Y por último, hay que cuidar las regulaciones de las prestaciones sociales, para evitar que los grupos vulnerables necesitados encuentren barreras de acceso a las mismas

En el informe: El impacto de los trámites administrativos en el acceso a las prestaciones sociales de la Taula de Entidades del Tercer Sector Social de Cataluña, se realiza un estudio que pone de manifiesto que las prestaciones sociales sólo son efectivas si llegan a aquellas personas para las que han sido pensadas y en el menor tiempo posible. Y se establecen una serie de recomendaciones que compartimos:

1. Hay que ampliar el conocimiento de las prestaciones sociales para evitar que las potenciales personas beneficiarias no las soliciten por simple desconocimiento.



2. Hay que incidir en eliminar los textos y los diseños oscuros que obstaculizan el derecho a comprender de las personas solicitantes, potenciando la difusión de información clara y comprensible.
3. Hay que simplificar los procesos de solicitud y tramitación de la prestación, que a menudo se caracterizan por ser trámites especialmente complejos, lentos y desalentadores: evitar los requisitos complejos, hacer cumplir el derecho de no presentar documentación que ya esté en poder de la administración, tener en cuenta la brecha digital para aquellas personas que se encuentren en situación de mayor vulnerabilidad.
4. Recibir una respuesta rápida y clara: agilizar el proceso y reducir la espera. Ofrecer formas de pago ágiles e inclusivas y flexibilizar los criterios que puedan provocar la pérdida de ayudas ante situaciones sobrevenidas.

Tenemos por tanto que trabajar en la mejora de la gestión pública, para garantizar el cumplimiento de los principios jurídicos de buen gobierno y del derecho a una buena administración y conseguir que se hagan efectivos los derechos de la ciudadanía en sus relaciones con las administraciones.

Por una educación inclusiva, equitativa y de calidad: reto para el cumplimiento del ODS 4 de la Agenda 2030

La Asamblea General de la ONU aprobó la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Se trata de un plan de acción a favor de las personas, el planeta y la prosperidad, que también tiene la intención de fortalecer la paz universal y el acceso a la justicia.

El Objetivo 4 de dicha Agenda (ODS 4) se dirige a garantizar **una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos**. Argumenta dicho documento que invertir en una educación de calidad es básico para mejorar la vida de las personas y, por lo tanto, para contribuir al desarrollo sostenible. Solo a través del acceso a la educación de toda la población se puede garantizar un crecimiento económico y social sostenible, así como una mayor preocupación y acción respecto al medioambiente.

De este modo, **la educación está vinculada con otros Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** de la Agenda 2030. En concreto, con el ODS 1 que aboga por poner término a la pobreza. No olvidemos que la educación de calidad puede romper el ciclo de la pobreza y marginación al proporcionar a las personas las herramientas necesarias que les permitan mejorar sus condiciones de vida y acceder a mejores oportunidades laborales. Además, la educación de calidad es un factor clave para promover la igualdad de género recogido en el ODS 5 ya que empodera a niñas y mujeres y les ofrece la posibilidad de liderar y participar de manera plena en la sociedad.

A lo largo de los 40 años de existencia de la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz, y también como Defensoría de la Infancia y Adolescencia, con 25 años de existencia- **hemos sido testigos de los significativos avances en materia educativa** en consonancia con la importancia que la sociedad ha ido otorgando a la educación que reciben niños, niñas y jóvenes, en la convicción de que de ella dependen tanto el bienestar individual como el colectivo.

Ello ha provocado que los sistemas educativos, incluido el andaluz, hayan experimentado una gran evolución, hasta llegar a presentar en la actualidad unas características claramente diferentes de las que tenían en el momento de su creación.

Esta transformación ha tenido su reflejo en las demandas que la ciudadanía presenta ante la Institución.

Atrás quedaron aquellos tiempos en los que el principal reto era conseguir la generalización de la enseñanza obligatoria hasta los dieciséis años, permitiendo con ello la escolarización de toda la población andaluza durante, al menos, diez cursos. En estos momentos las familias y los alumnos aspiran a acceder a centros escolares modernos, con infraestructuras adecuadas, dotados de los recursos personales y materiales necesarios, libres de violencia, donde se encuentren incorporadas las tecnologías de la información y la comunicación y donde se impulse el conocimiento de lenguas extranjeras.



También se exige **una educación inclusiva y no segregadora para el alumnado afectado por algún tipo de discapacidad**, a la par que se demanda recursos, becas y ayudas al estudio para el alumnado con necesidades de apoyo educativo asociadas a sus condiciones sociales desfavorables.

Y para quienes optan por las enseñanzas de Formación Profesional lo que se solicita por la ciudadanía es una oferta amplia y variada de titulaciones, con un acercamiento al tejido productivo y al mercado de trabajo, haciendo posible la conexión entre los centros de enseñanza y la actividad laboral.

Familias y alumnado demandan asimismo que los colegios e institutos de Andalucía cuenten con personal docente cualificado, implicado, responsable y sometido a un proceso de formación permanente.

Solicitan de igual modo una mayor participación en las decisiones del centro que no quede reducida a entrevistas con los tutores y tutoras sino que se extienda a todas las actividades que se propongan, a participar activamente en los consejos escolares y en las asociaciones de madres y padres.

Muchos han sido los esfuerzos y recursos destinados por los poderes públicos de Andalucía para conseguir una educación inclusiva y de calidad en los términos señalados.

Como punto de partida contamos con una ley andaluza de educación que pretende avanzar en aspectos fundamentales para hacer posible una educación andaluza de mayor calidad y que nace con la firme voluntad de contribuir a la creación de empleo y al desarrollo económico de Andalucía. Igualmente la mencionada norma postula por la búsqueda de fórmulas que sean asumidas por toda la sociedad, no sólo por los actores directos de la educación, contando para ello con la participación de todos los estamentos de la sociedad para analizar y mejorar la situación actual del sistema educativo andaluz.

Señalamos también el incremento de las plazas para el acceso a la educación de la infancia de 0 a 3 años; el esfuerzo por la integración del alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo; la apuesta por la presencia de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las aulas; la necesidad de potenciar el aprendizaje de las lenguas extranjeras; o la puesta en práctica del Plan estratégico de innovación educativa, entre otras muchas iniciativas.

Pero estos logros no pueden dislumbrar los retos que aún quedan por delante para conseguir el mencionado ODS 4 y poder cumplir sus diez metas establecidas antes del año 2030.

En este contexto, Andalucía debe continuar luchando contra el abandono escolar, un mal que afecta a España pero que, a pesar de la mejora porcentual producida en los últimos años, parece haberse convertido en crónico en nuestro territorio. Según los últimos datos publicados por el Observatorio para la Infancia de Andalucía, el porcentaje medio de abandono educativo temprano en la comunidad autónoma andaluza es superior al 17%, situándose en más de 4 puntos porcentuales por encima de la media española.

Familias y alumnado demandan asimismo que los colegios e institutos de Andalucía cuenten con personal docente cualificado, implicado, responsable y sometido a un proceso de formación permanente

La administración educativa andaluza también ha de incrementar sus esfuerzos en la plena inclusión del alumnado más vulnerable que, a la postre, son los que se enfrentan a más barreras para acceder a la educación. Y dentro de este colectivo el alumnado afectado por algún tipo de discapacidad adquiere un singular protagonismo. No se trata solo de que el niño o niña tenga una plaza en un colegio o instituto, preferentemente un centro ordinario, sino de que disponga de todos los medios personales y materiales que necesita para el desarrollo de sus capacidades y habilidades. Sin recursos no es posible la inclusión. Conseguir una correlación real y efectiva entre el grado de integración proclamado oficialmente por la Administración educativa y la capacidad de integración real existente en los centros docentes andaluces debe constituir una prioridad de los poderes públicos.



Por otro lado, las administraciones han de continuar las actuaciones legales emprendidas para la mejora de las instalaciones escolares en lo que respecta a las condiciones térmicas y ambientales. Se debe garantizar las condiciones de habitabilidad y de confort térmico en las infraestructuras del sistema educativo de manera respetuosa y sostenible con el medio ambiente y con la salud laboral. Para esta labor partimos de una singular posición dado que la comunidad autónoma andaluza dispone de un elevado número de inmuebles destinados a centros educativos, mucho de los cuales son de construcción antigua que precisan de reformas y que no pueden ofrecer las condiciones de confort necesarias para impartir y recibir docencia bien por su morfología, tamaño o por sus condiciones climáticas.

En efecto, una gran mayoría de los edificios públicos dedicados a la enseñanza en Andalucía, por haber sido construidos en momentos en los que los criterios constructivos eran menos exigentes o por falta de presupuesto para dotarlos entonces, carecieron en su origen del equipamiento necesario de sistemas de ventilación, climatización y producción de agua caliente mediante energías renovables o sostenibles, al tiempo que los materiales y métodos constructivos no contemplaban consideraciones climáticas o microclimáticas del lugar en el que se ubicaban los inmuebles. Ello implica la existencia de aulas donde el alumnado pasa frío en invierno o calor en las semanas previas a la finalización del curso escolar, especialmente en los últimos años en los que se están batiendo récords de temperaturas antes de la llegada de la estación veraniega y cuando aún no ha concluido el curso escolar.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación, por otro lado, representan una herramienta fundamental para asegurar una educación inclusiva, equitativa y de calidad que propugna el ODS 4. Nadie pone en duda la importante transformación que estas herramientas han significado en los métodos de enseñanza y aprendizaje. Han dado lugar a un amplio abanico de posibilidades que han eliminado las barreras a la comunicación y la transmisión de la información, ofreciendo numerosos beneficios en diferentes áreas.

Precisamente por la trascendencia de esta nueva modalidad de aprendizaje, las administraciones educativas han de centrar sus esfuerzos en poner término a la brecha digital que afecta al alumnado con mayor vulnerabilidad. Son niños y niñas que no tienen acceso a internet y no disponen de contenidos online; que por su precariedad económica familiar carecen de dispositivos o equipamientos tecnológicos; o también carecen de competencias para hacer un uso provechoso de las herramientas y recursos educativos online.

De otra parte, hemos de estar atentos a la incidencia de la Inteligencia Artificial (IA) en la educación. Esta novedosa herramienta proporciona el potencial necesario para abordar algunos de los desafíos mayores de la educación actual, innovar las prácticas de enseñanza y aprendizaje y acelerar el progreso para la consecución del ODS 4. Sin embargo, dicho instrumento conlleva también de forma inevitable múltiples riesgos y desafíos, que hasta ahora han superado los debates políticos y los marcos regulatorios. En todo caso, la IA no puede ser un nuevo motivo de exclusión para determinados alumnos y alumnas, y su aplicación en contextos educativos debe responder a los principios básicos de inclusión y equidad proclamados en el mencionado ODS.

A los retos descritos habría que añadir otros no menos importantes como son la necesidad de aumentar considerablemente la oferta de docentes cualificados, implicados, responsables y sometidos a un proceso de formación permanente, y también la mayor participación de las familias en los procesos educativos de sus hijos e hijas.

Queda por delante, sin duda, una ardua tarea hasta el año 2030 para que **la educación** pueda llegar a desempeñar el rol esencial otorgado para el desarrollo sostenible: **la herramienta global más efectiva para conseguir la mejora de la calidad de vida y del medio ambiente de las generaciones futuras.**

La Administración Pública en su faceta de empleadora

Las personas empleadas públicas, pieza fundamental para la consecución del éxito

La Administración Pública está constituida en una doble vertiente: la vertiente externa, en cuanto prestadora de servicios públicos, que se proyecta hacia fuera en su relación con la ciudadanía; y la vertiente interna, relativa a su faceta de



empleadora, que se desarrolla hacia el interior de la organización y engloba las relaciones laborales con sus empleados. Podríamos decir que ambas vertientes son las dos caras de una misma moneda, que se complementan y necesitan.

En esta ocasión, nos interesan las relaciones laborales que se desenvuelven en el interior de la organización, pues las condiciones de trabajo de las personas empleadas públicas, que facilitan o dificultan cada día el desempeño de las tareas encomendadas, afectan directamente a la **calidad de los servicios públicos prestados**. Constituyen las personas empleadas públicas la plataforma desde la cual se interactúa con la ciudadanía, siendo un factor esencial en la consecución del objetivo principal de la Administración, como prestadora de servicios públicos, que es dar cumplimiento al mandato constitucional recogido en el artículo 103, relativo al derecho a una buena Administración.

No cabe duda de que la Administración Pública -referida a todo el sector público- es una importante y potente empleadora. Alrededor de tres millones y medio de personas trabajan en las Administraciones Públicas en España, según los datos de la Encuesta de Población Activa (EPA) correspondiente al tercer trimestre de 2023.

El empleo público se extiende por todo el territorio español, a través de sus distintos niveles administrativos de gobierno y abarca una importante complejidad sectorial; así, además de la Administración General, podemos hablar, entre otras, de la Administración sanitaria, la educativa o la judicial. En cada una de ellas encontramos profesionales dedicados al servicio público, cuyo trabajo será el vehículo para poder consolidar el **derecho a una buena administración**. Por ello, una de las mayores preocupaciones de la Administración ha de ser gestionar de manera eficiente sus recursos humanos.

En este sentido, la Administración, al igual que cualquier otra empresa, ha de adecuar su capital humano a la dimensión y estructura de su actividad (su cartera de servicios públicos), pues lo contrario conduce al colapso del sistema.

Las personas empleadas públicas “tienen un rol esencial en sus relaciones con la ciudadanía y en la forma de dar respuesta a sus necesidades, problemas y retos”

En los últimos años, hemos asistido a una paulatina pérdida de plantilla que no ha ido acompañada de una reducción de los servicios que se han de prestar, por lo que, dicho suceso se ha traducido en un empeoramiento de las condiciones laborales, con personas sometidas a una mayor carga de trabajo y, a su vez, ha supuesto las denuncias constantes de la ciudadanía por el retraso en la resolución de sus asuntos -que muchas veces afectan a áreas tan sensibles como el reconocimiento de prestaciones básicas de subsistencia o la atención sanitaria-, apartándonos de este modo de la consecución de un servicio público de calidad tendente a la satisfacción de necesidades.

Cada día, recibimos en esta Defensoría **quejas que evidencian las dificultades con las que se encuentran los profesionales públicos en el desempeño de sus puestos**. A lo largo de los años hemos podido constatar la permanencia de situaciones de discriminación no quedando garantizado el principio constitucional de igualdad; nos hemos encontrado con desarrollos normativos y decisiones administrativas que olvidan principios básicos como el principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres para el acceso al empleo público; o la temporalidad en el empleo público y los procesos de estabilización; las denuncias relativas a las condiciones de trabajo del personal de las empresas adjudicatarias de la prestación de servicios públicos externalizados; etc.

En este sentido, podríamos preguntarnos cómo aborda la Administración Pública los temas relacionados con la salud laboral de sus profesionales, en particular los riesgos psicosociales en áreas tan expuestas como por ejemplo la sanitaria; cómo se gestiona el síndrome del desgaste profesional -el burnout- que se desarrolla generalmente en los servicios de ayuda y de interrelación social; cómo se trata la solución de situaciones de acoso en el ámbito laboral; o si se respeta en todas las ocasiones el cupo de vacantes para ser cubiertas por personas con discapacidad y, posteriormente, una vez se incorporan al puesto de trabajo, cómo se adapta el mismo a sus necesidades; cómo se construye la igualdad entre mujeres y hombres; cuáles son los impedimentos con los que se encuentran los profesionales públicos para conciliar la vida personal o familiar; cómo se consolidan y protegen los derechos de las empleadas públicas que se encuentran embarazadas; o cómo se adapta la persona empleada pública al reto de la digitalización.

A través de las distintas quejas que hemos tenido la oportunidad de estudiar desde que en 1984 inició esta Institución su andadura, hemos apostado por construir una administración más moderna, contribuyendo al respeto y a la mejora de las condiciones de trabajo de las personas profesionales del sector público, lo que, a su vez, repercute directamente



en la calidad del servicio público prestado. Muchas de nuestras resoluciones han sido aceptadas por la administración y han supuesto un paso adelante en la consecución de las distintas reivindicaciones laborales que nos han expuesto.

Recientemente, en el Plan Estratégico de los Recursos Humanos de la Administración General de la Junta de Andalucía 2022-2030, se reconoce expresamente que las personas empleadas públicas “tienen un rol esencial en sus relaciones con la ciudadanía y en la forma de dar respuesta a sus necesidades, problemas y retos”. Dicho Plan viene a recoger un conjunto de actuaciones destinadas a la gestión de los recursos humanos en el ámbito de la Administración General, en tanto que *“garantes del adecuado funcionamiento de la Administración e instrumento imprescindible para implementar las políticas públicas, con el fin último de responder eficaz y eficientemente a las necesidades, problemas y retos de la ciudadanía de los próximos años”*.