



16. Movilidad y Accesibilidad

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
2.2.4. Movilidad y accesibilidad	3
2.2.4.1. Movilidad y accesibilidad	3
2.2.4.1.1. Introducción	3
2.2.4.1.2. Movilidad	4
2.2.4.1.2.1. Ordenación del tráfico	4
2.2.4.1.2.2. Régimen sancionador	5
2.2.4.1.2.3. Aparcamientos	5
2.2.4.1.2.4. Servicios de transporte público	6
2.2.4.1.3. Accesibilidad	6
2.2.4.1.3.1. Discapacidad en materia de tráfico	6
2.2.4.1.3.2. Personas con discapacidad y transportes públicos	6
2.2.4.1.3.3. Barreras urbanísticas que impiden o dificultan la accesibilidad	7
ESTE TEMA EN OTRAS MATERIAS	8
Balance	8
B3.4. Movilidad y urbanismo sostenibles y accesibilidad	8
2.1.3. Infancia y adolescencia	8
2.1.3.1. Introducción	8
2.1.4. Vulnerabilidad económica y social	9
2.1.4.2.1.4.1. Barriadas de promoción pública	9
2.1.4.2.2.2. Las dilaciones en la valoración de la discapacidad frustran los derechos de las personas con discapacidad	10
2.2.1. Administración tributaria, ordenación económica y gobernanza pública	11
2.2.1.2.2.2. ITV	11
2.2.7. Sostenibilidad y Medio Ambiente	12
2.2.7.2.1.1. Actividades sujetas a autorización previa o declaración responsable	12
2.3.3. Mediación	13
2.3.3.2.1. Quejas relativas al eje de Personas	13
2.3.3.2.2. Quejas relativas al eje de Planeta	14
2.3.3.2.3. Quejas relativas al eje de Prosperidad	14
2.4. Resoluciones	16
2.4.2. Planeta y Prosperidad	16
2.4.2.1. Administración tributaria, ordenación económica y gobernanza pública	16
2.4.2.4. Movilidad y accesibilidad	16



4. La colaboración de las administraciones públicas con la Institución	18
4.2. Administraciones no colaboradoras. Análisis por bloques temáticos de materias	18
4.2.2. Planeta y prosperidad	18
4.2.2.3. Movilidad y Accesibilidad	18
4.3. Declaraciones de actitud entorpecedora. Análisis por bloques temáticos de materias	20
4.3.2. Cultura de paz	20
4.3.2.1. Justicia, Memoria Democrática y Política Interior	20

REVISTA DEL INFORME ANUAL	21
----------------------------------	-----------

3. Eje Planeta y Prosperidad	21
Subvenciones y ayudas en concurrencia no competitiva. Tonto el último	21
4. Eje Cultura de Paz	22
La buena administración: XXXVII Jornadas de Coordinación de las Defensorías del Pueblo en España	22
El impulso a la mediación y otros métodos de solución de conflictos	23
Reforzar la alianza con las entidades sociales en la defensa de los derechos y libertades de las personas	25
La coordinación entre administraciones, un reto para trabajar en entornos vulnerables	27



Parte General

2.2.4. Movilidad y accesibilidad

2.2.4.1. Movilidad y accesibilidad

2.2.4.1.1. Introducción

Los motivos más habituales de queja a esta Defensoría suelen estar referidos a lo que las personas afectadas consideran defectos de tramitación del procedimiento cuyo perjuicio se cifra en la imposición de una sanción que las más de las veces consideran no se ajusta a Derecho; también, en no pocas ocasiones, alegan no haber cometido la infracción denunciada y que no se ha seguido el adecuado procedimiento sancionador al haberse dictado resolución sin haber valorado las alegaciones presentadas, todo lo cual consideran que les ocasiona indefensión.

Como suele ser habitual cada año, un buen número de quejas que se presentan en materia de movilidad atañen a la disconformidad de las personas afectadas con los expedientes sancionadores de tráfico instruidos por los ayuntamientos implicados, en virtud de denuncias de la policía local o de los controladores de las reservas de aparcamiento en vía pública de las denominadas Zona ORA.

Si bien la mayoría de las quejas se nos presentan cuando a la persona interesada le ha sido notificada la resolución con la sanción impuesta, en no pocas ocasiones la reacción no se produce hasta que el expediente sancionador ha llegado a la vía ejecutiva por impago de la multa, siendo a los organismos municipales de recaudación o los provinciales de Asistencia Económica y Fiscal, a los que en estas ocasiones nos tenemos que dirigir en demanda de información.

Pues bien, en el ejercicio correspondiente a 2024, han sido varios los expedientes en los que ha sido en la vía ejecutiva del cobro de la sanción cuando se han estimado los recursos formulados por las personas reclamantes, anulando el procedimiento y dejando sin efecto la sanción impuesta.

Por otra parte, el resultado de estos expedientes de queja es múltiple, como variada es la casuística que se plantea en cada uno de ellos, por lo que algunos no son admitidos por no advertir las irregularidades que se nos exponen por las personas afectadas; otros casos son cerrados por no irregularidad tras llegar los informes municipales; pero en muchos otros, tras nuestra petición de informe, sí se reconocen las deficiencias alegadas y se anulan las sanciones impuestas.

En otras ocasiones, por el contrario, nos vemos obligados a formular Resoluciones de fondo toda vez que, o bien no se atienden nuestras peticiones de informe o no se reconocen irregularidades advertidas por nuestra parte tras el examen de la documentación aportada.

Pero, al margen del régimen sancionador, como cada año, también recibimos numerosas quejas relativas a **ordenación del tráfico** en las que se nos trasladan cuestiones muy diversas. Por citar algunas de ellas, se plantean peticiones encaminadas a mejorar la movilidad en vías públicas en beneficio de los peatones, como, por ejemplo, demandas de peatonalización de calles, denuncia de estacionamientos indebidos, solicitudes de instalación de bolardos, etc.

Otras cuestiones que se nos plantean y que son recurrentes atañen a la peligrosidad de vías públicas por deficiencias en la señalización viaria, por lo que se reclama su mejora o su corrección; implantación de medidas de calmado del tráfico como badenes reductores o semáforos. El objetivo es conseguir que se reduzca la velocidad de los vehículos que transitan por determinadas zonas y originan contaminación, accidentes y ruido.

En materia concreta de aparcamientos, se nos suelen trasladar demandas de aparcamiento y quejas relacionadas con la dificultad de la vecindad para poder aparcar cerca de sus domicilios, en especial, en las proximidades de los cascos históricos de las ciudades.



En el apartado de discapacidad en materia de movilidad, nos siguen llegando quejas por la carencia o escasez de plazas de aparcamiento reservadas para personas con movilidad reducida, uso indebido de tarjetas de autorización o retirada improcedente de las mismas, etcétera.

Como suele ser habitual, las quejas en materia de transporte público vienen referidas a la carencia de un transporte público de viajeros adecuado en determinadas zonas, solicitándose por las personas afectadas el aumento de la frecuencia horaria, la mejora de la prestación del servicio, e incluso su implantación cuando no existe.

La problemática del acceso de las personas con discapacidad a los transportes públicos da lugar a que cada año se presenten denuncias sobre la carencia de vehículos adaptados para personas usuarias de sillas de ruedas o disconformidad con la frecuencia y horario de estos vehículos, cuando no el deficiente funcionamiento de las plataformas de los autobuses que posibilitan la subida de las sillas de ruedas.

2.2.4.1.2. Movilidad

Se entiende por movilidad sostenible el conjunto de procesos y acciones orientados a que el desplazamiento de personas y mercancías que facilitan el acceso a los bienes, servicios y relaciones se realicen con el menor impacto ambiental posible, contribuyendo a la lucha contra el cambio climático, al ahorro y a la eficiencia energética, y a la reducción de la contaminación acústica y atmosférica.

El transporte sostenible y la movilidad son fundamentales para el progreso en el cumplimiento de la promesa de la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible, como por ejemplo, el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 3 (salud y bienestar), el ODS 7 (energía no contaminante) y el ODS 11 (ciudades y comunidades sostenibles).

La movilidad en las áreas metropolitanas de Andalucía tienen una división modal sesgada hacia el uso del automóvil, que es la principal fuente de emisiones de gases de efecto invernadero. Málaga (58,9%), Sevilla (53,9%), Granada (49,6%) y Bahía de Cádiz (48,9%) se sitúan significativamente por encima de la media nacional (42,2%), lo que normalmente implica un peor comportamiento en términos climáticos que el resto de áreas metropolitanas españolas.

Por su parte, las infraestructuras del transporte y la movilidad dan lugar a externalidades (accidentes, polución, ruido, emisiones de CO₂, etc.) cuyos efectos hay que considerar puesto que tienen un peso muy importante en el desarrollo sostenible y en el cambio climático por los impactos ambientales que generan y los efectos directos e indirectos que tienen sobre la salud, la calidad de vida y la economía.

Como resultado, Andalucía tiene un potencial significativo para la reducción de emisiones mejorando la movilidad urbana y metropolitana así como sus infraestructuras asociadas.

2.2.4.1.2.1. Ordenación del tráfico

En materia de ordenación del tráfico se nos presentan cuestiones muy diversas, algunas relativas a la mejora de la señalización viaria en la ciudad consolidada y en particular sobre la **prohibición de parada y estacionamiento de autocaravanas** (quejas 24/2917; 24/4167; 24/3304; 24/3398 y 24/7831).

A este respecto tenemos que considerar la Instrucción de la Dirección General de Tráfico 2023/14 que entre sus consideraciones señala.

“Una de las quejas que con mayor frecuencia se formulan ante esta Dirección General de Tráfico por los usuarios de autocaravanas es la prohibición de estacionamiento aplicable a estos vehículos en parte o en la totalidad de las vías urbanas que algunos ayuntamientos incorporan a sus ordenanzas”.

Y continúa:

“Por ello, a juicio de esta Dirección General de Tráfico es indiscutible que la exclusión de determinados usuarios debe ser necesariamente motivada y fundamentada en razones objetivas como pueden ser las dimensiones exteriores de un vehículo o su masa máxima autorizada, pero no por su criterio de construcción o utilización ni por razones subjetivas como pueden ser los posibles comportamientos incívicos de algunos usuarios tales como



ruidos nocturnos, vertido de basura o de aguas usadas a la vía pública, monopolización del espacio público mediante la colocación de estructuras y enseres u otras situaciones de abuso contra las cuales las autoridades locales disponen de herramientas legales eficaces que deben ser utilizadas de forma no discriminatoria contra todos los infractores, ya sean usuarios de autocaravanas o de cualquier otro tipo de vehículo. **Las autocaravanas pueden, por tanto, efectuar las maniobras de parada y estacionamiento en las mismas condiciones y con las mismas limitaciones que cualquier otro vehículo**".

Entrando en las consideraciones reglamentarias abunda:

"Dentro de los requisitos que el Reglamento General de Circulación exige para la realización de la maniobra de estacionamiento no está el abandono del vehículo por parte de los ocupantes del mismo, por lo que esta Dirección General de Tráfico considera que, mientras un vehículo cualquiera está correctamente estacionado, sin sobrepasar las marcas viales de delimitación de la zona de estacionamiento, ni la limitación temporal del mismo, si la hubiere, no es relevante el hecho de que sus ocupantes se encuentren en el interior del mismo. La autocaravana no es una excepción, bastando con que la actividad que pueda desarrollarse en su interior no trascienda al exterior mediante el despliegue de elementos que desborden el perímetro del vehículo, entendido dicho perímetro como la proyección en planta del vehículo, tales como tenderetes, toldos, dispositivos de nivelación, soportes de estabilización, etc, por lo que la presencia de ocupantes en el interior del vehículo es del todo irrelevante a efectos de considerar un vehículo como correctamente estacionado".

Así mismo se tendrán en cuenta las normativas autonómicas que se hayan aprobado en el caso de Andalucía.

En la Comunidad Autónoma de Andalucía el desarrollo de la regulación relativa al turismo itinerante se encuentra en el Decreto 26/2018 de 23 de enero, de ordenación de los campamentos de turismo. Uno de los aspectos de mejora que establece el decreto actual es dar respuesta a los nuevos formatos de alojamiento en los campamentos turísticos, como el turismo de autocaravanas. Concretamente, el decreto establece un nuevo grupo dentro de la categoría de alojamiento turístico de campamentos: áreas de pernocta de autocaravanas.

Al igual que sucede con otras normativas autonómicas, el Decreto 26/2018 en su artículo 1, punto 4, deja espacio para el comportamiento alternativo del turismo itinerante de acuerdo con la normativa de tráfico por la cual, no se considera acampado un vehículo-vivienda **si no realiza ningún tipo de extensión sobre el espacio ni en forma de emisiones sonoras o físicas, o interfiere de algún modo en el tráfico u otros aspectos urbanos**:

También estamos tramitando quejas en las que nos plantean cuestiones relativas a cortes de calle por instalaciones efímeras y/o por obras; travesías sin arcén y alumbrado que afectan a la seguridad de los peatones; solicitud de mejoras de seguridad vial; solicitud de peatonalización de calles; silencio municipal ante solicitud de regulación del tráfico a la entrada de colegio, etcétera.

2.2.4.1.2.2. Régimen sancionador

Han sido numerosos los expedientes resueltos de forma favorable a las pretensiones de las personas afectadas, anulándose las resoluciones sancionadoras que les afectaban o, al menos, emitiendo una resolución expresa ante las alegaciones o recursos formulados (quejas 24/0238, 23/7652, 23/7301, 23/5215, 24/6812, 24/4683, 24/7965).

2.2.4.1.2.3. Aparcamientos

Los asuntos relativos a estacionamientos son muy frecuentes, los aparcamientos en sus diferentes modalidades ocupan numerosos conflictos entre la ciudadanía con las actuaciones municipales, bien reclamando el ejercicio de la potestad sancionadora o bien solicitando mayor flexibilidad en el cumplimiento de la normativa (quejas 23/8274, 23/7149, 24/4174, 23/3248, 23/5202, 23/5579, 24/3666, 24/8438).



2.2.4.1.2.4. Servicios de transporte público

Como en años anteriores las quejas relativas a los servicios de transporte colectivo de viajeros siguen estando presentes, fundamentalmente aquellas relacionadas con la frecuencia y con las expediciones saturadas en determinadas líneas de la costa en la época estival (quejas 23/8893, 24/1269, 23/4812, 23/9142).

2.2.4.1.3. Accesibilidad

Continuamos con el apartado de accesibilidad, en lo que afecta a los problemas que se derivan de la **existencia de barreras urbanísticas y arquitectónicas** que dan lugar a que las personas afectadas o sus familiares soliciten su eliminación o, por el contrario, plantean la necesidad de que las obras en el viario público se ejecuten con criterios de accesibilidad universal.

Así, nos hacen llegar numerosas quejas personas afectadas por la existencia de barreras en los itinerarios peatonales, obstáculos, carteles y bolardos..., que dificultan la movilidad. Por otra parte, también como cada año, se nos remiten quejas por la existencia de barreras en edificios públicos como oficinas expendedoras del DNI, instalaciones municipales de deportes, edificios e instalaciones de ocio, o en el acceso a estaciones de ferrocarril.

Resulta conveniente dejar claro los plazos exigibles para remover los obstáculos que impiden o dificultan garantizar a las personas con discapacidad la igualdad de oportunidades en relación con la accesibilidad universal y el diseño para todos respecto a los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como en relación con los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, de modo que los mismos se hagan comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas, en igualdad de condiciones de seguridad y comodidad y de la manera más autónoma y natural posible.

El régimen de infracciones y sanciones que se establece en la disposición legislativa será común en todo el territorio del Estado y será objeto de tipificación por el legislador autonómico, sin perjuicio de aquellas otras infracciones y sanciones que pueda establecer en el ejercicio de sus competencias.

2.2.4.1.3.1. Discapacidad en materia de tráfico

Durante el ejercicio 2024, la principal demanda de la ciudadanía en esta materia son cuestiones planteadas en relación a la **reserva de plazas de aparcamiento para personas en situación de movilidad reducida** tanto en lo que se refiere a la normativa que lo regula como a los trámites administrativos necesarios para su disfrute.

También se dirigen a esta Defensoría cuestiones relativas al ejercicio de la potestad sancionadora en materia de tráfico que afectan a personas con discapacidad.

Han sido numerosas las quejas recibidas en aspectos concretos como la dificultad de entrada y salida a la puerta de los domicilios por la existencia de barreras arquitectónicas que lo impiden (quejas 24/1328, 24/5431). La tramitación de estas quejas nos permite constatar que, en la mayoría de los casos, los ayuntamientos son conscientes de los problemas de accesibilidad existentes en el municipio y tienen vocación de eliminar las barreras existentes, el problema es que por distintas razones, generalmente de índole presupuestaria, la realización de las obras se dilata en el tiempo.

2.2.4.1.3.2. Personas con discapacidad y transportes públicos

El transporte resulta accesible cuando permite a las personas satisfacer sus necesidades de desplazamiento de forma autónoma. Para conseguirlo es preciso que las estaciones o paradas tengan las características adecuadas que permitan el desplazamiento, no sólo para las personas usuarias de sillas de ruedas, sino también para todas las personas con discapacidad, tanto físicas como sensoriales. Un servicio que cumpla esos requisitos no sólo beneficia a las personas con discapacidad, sino al conjunto de la ciudadanía.



2.2.4.1.3.3. Barreras urbanísticas que impiden o dificultan la accesibilidad

La Ley de Impulso para la Sostenibilidad del Territorio de Andalucía (LISTA), en su parte expositiva señala: «Hoy en día, la mayor parte del espacio público está limitado por las funciones asociadas al vehículo privado. Para revertir esta situación es necesario **diseñar el tejido urbano** desde el espacio público, buscando el equilibrio entre los espacios dedicados a la funcionalidad y la organización urbana y los espacios orientados al ciudadano, **garantizando la accesibilidad universal y formas sostenibles** de movilidad y suficiencia energética como elementos clave de un urbanismo sostenible. Asimismo, se debe promover la continuidad de los espacios libres urbanos y sus zonas verdes, el del entorno periurbano y rural, creando corredores ecológicos que favorezcan su interconexión y accesibilidad, y que contribuyan al mantenimiento de la biodiversidad».

Los itinerarios accesibles son la principal demanda de la ciudadanía, ya que se encuentran numerosos obstáculos como mobiliario urbano o aceras que presentan deficiencias.

Es necesario promover la accesibilidad universal mediante la financiación de proyectos de inversión a entidades locales que tengan como finalidad otorgar soluciones de accesibilidad así como la eliminación de barreras arquitectónicas y urbanísticas en edificaciones, instalaciones y equipamientos y espacios públicos urbanizados en sus términos o ámbitos específicos, permitiendo su uso o prestando servicio a todas las personas, con independencia de cuáles sean sus capacidades funcionales y garantizando la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad.

A destacar la Orden de 6 de octubre de 2022, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de subvenciones en régimen de concurrencia competitiva a entidades locales en materia de accesibilidad.



Este tema en otras materias

Balance

B3.4. Movilidad y urbanismo sostenibles y accesibilidad

Se entiende por movilidad sostenible el conjunto de procesos y acciones orientados a que el desplazamiento de personas y mercancías que facilitan el acceso a los bienes, servicios y relaciones se realicen con el menor impacto ambiental posible, contribuyendo a, y a la reducción de la contaminación acústica y atmosférica.

Por su parte, la accesibilidad es una condición previa para que las personas con discapacidad, hombres y mujeres, puedan vivir de forma independiente y participar plenamente en la sociedad en igualdad de condiciones. Nos siguen llegando quejas por la carencia o escasez de plazas de aparcamiento reservadas para personas con movilidad reducida, uso indebido de tarjetas de autorización o retirada improcedente de las mismas, etc. También el problemático acceso de las personas con discapacidad a los transportes públicos da lugar a que cada año se presenten denuncias sobre la carencia de vehículos adaptados para personas usuarias de sillas de ruedas o disconformidad con la frecuencia y horario de estos vehículos, cuando no el deficiente funcionamiento de las plataformas de los autobuses que posibilitan la subida de las sillas de ruedas.

...

2.1.3. Infancia y adolescencia

2.1.3.1. Introducción

...

La desigualdad por razón de ingresos, sexo, edad, discapacidad, orientación sexual, raza, clase, etnia, religión, así como la desigualdad de oportunidades, sigue persistiendo en todo el mundo. La desigualdad amenaza el desarrollo social y económico a largo plazo, frena la reducción de la pobreza y destruye el sentido de realización y autoestima de las personas. Consciente de ello, el [ODS nº 10](#) apuesta por reducir la desigualdad en y entre los países. En el caso de España, diversos estudios no dudan en señalar que los niños y niñas que viven en hogares más ricos tienen casi siete veces más recursos económicos que los niños y niñas en hogares más pobres, circunstancia que de manera indudable influye en cuanto a las diferencias de las condiciones de vida y oportunidades entre unos y otros.

Son muchos los niños y niñas que viven en **hogares que sufren problemas de contaminación u otros ambientales en su vivienda**. Poner término a esta realidad es el propósito del [ODS nº 11](#), que bajo la premisa “Ciudades y Comunidades Sostenibles” pretende conseguir este Objetivo a través del acceso de toda la población a viviendas, servicios básicos y medios de transporte adecuados, asequibles y seguros, especialmente para las personas en situación de vulnerabilidad y fomentando en las ciudades la reducción del impacto.

A tenor de un estudio realizado por Save The Children en 2023, la infravivienda representa un 34,4% del total de las viviendas andaluzas, y a pesar de su carácter fundamental, en algunos casos supone un factor de empobrecimiento. Tener una casa, mantenerla en buenas condiciones y poder pagarla es algo imposible hoy para muchas familias en Andalucía. Esto incluye edificios sin evacuación de aguas residuales, viviendas en mal estado o edificios de cuatro plantas o más sin ascensor, entre otras, lo que repercute en la salud física y mental de los niños y niñas, afectando a su crecimiento, al rendimiento escolar y a su seguridad.



2.1.4. Vulnerabilidad económica y social

2.1.4.2.1.4.1. Barriadas de promoción pública

En los últimos días de 2024, la asociación Pro Derechos Humanos de Andalucía presentaba el informe titulado “Pobreza Sur 2024. Barrios olvidados”. Una radiografía de la situación en la que se encuentran los barrios más pobres de Andalucía, situados en las capitales de provincia, especialmente en Málaga, Córdoba y Sevilla. Una situación coincidente con la tasa AROPE en Andalucía, que es la más alta de España.

Este informe pretende “visibilizar la realidad de unos barrios olvidados, ignorados, vulnerables que generan para sus habitantes una ciudadanía de menor categoría que quienes residen en otras ubicaciones”. Se trata de una pobreza territorializada y cronificada, en la que van pasando generaciones con similares indicadores de vulnerabilidad.

Una trama urbana donde se ubican viviendas antiguas, con una deficiente calidad constructiva, mal conservadas, donde viven personas con rentas muy precarias, en muchos de los casos en condiciones de hacinamiento, enfrentándose cada día a temperaturas adversas provocadas por los continuos cortes de luz.

Familias que sufren en muchos de sus miembros unas tasas de desempleo muy altas, afectando a jóvenes que parecen no tener esperanza en que su situación mejore, movidos solo por expectativas laborales cuando parece repuntar las burbujas de la construcción.

Carecen de unos servicios públicos de calidad, un transporte público accesible desde los distintos puntos del barrio, que dificultan las expectativas laborales de muchas personas, especialmente de las mujeres.

Recoge el informe que el nivel educativo es alarmante, existiendo en pleno siglo XXI un porcentaje de personas considerable que no cuenta con el graduado escolar. Y no es menos importante la salud de sus habitantes, reseñando los problemas de salud mental asociadas a muchas de estas condiciones de vida.

En estos últimos años la convivencia es uno de los problemas que más ponen de manifiesto las asociaciones de vecinos/as, llegando a “niveles alarmantes, con entornos sucios, inseguros y donde existe una cultura de nulo respeto a las normas básicas sobre ruidos, basuras, circulación o los usos del espacio público”.

Una realidad que requiere políticas públicas diferenciadas y adaptadas a las características de cada ámbito, dado que las existentes se han revelado ineficaces para sacar del estado en el que se encuentran muchos de estos territorios.

El informe es una radiografía de los problemas de cada barrio, realizada a través de la memoria de unas personas comprometidas con el Polígono del Valle en Jaén, Palma- Palmilla y Asperones en Málaga, Los Almendros en Almería, o los diferentes barrios de Córdoba y Cádiz. Cada uno con sus características y sus elementos comunes, compartiendo una misma línea de reflexión, el abandono que sienten de la administración y el estigma de barrio que impregna la vida diaria de sus residentes.

Desde esta Defensoría, traemos a colación algunos de los **problemas que hemos conocido a través de las quejas recibidas**.

Así destacamos la reunión mantenida en esta Defensoría con vecinos/as del Polígono Sur de Sevilla, en la que solicitaban la intervención de esta Institución para acabar con los permanentes **cortes de luz** que acarrear graves problemas a la población en general y en especial a personas mayores, electrodependientes y familias que veían cómo solo podían disfrutar de unas pocas horas de luz al día.



Un problema que como hemos visto no se presenta en solitario, provocando un abandono del barrio de quien puede permitírselo, dado que con la venta de un piso en el barrio, no se puede adquirir otro donde la vida diaria sea más fácil.

Por otro lado, en la queja 24/2323, un vecino colindante en el barrio de Las Palmeras de Córdoba nos trasladaba los perjuicios que tenían quienes residían en edificios colindantes a las viviendas sociales, motivado por la **mala utilización del espacio público** de quienes residían en viviendas y locales comerciales de AVRA. Un problema que, no había podido ser solucionado tras intervenciones de la policía local, señalando a la Agencia como responsable por el estado de ocupación de los locales comerciales que se destinaban a viviendas de familias que no respetaban el descanso ni la convivencia en el entorno.

Y en barrios como El Puche en Almería, ya nos pusieron en conocimiento las asociaciones de vecinos a final de 2023 el **deterioro urbano** que tiene el barrio, sin nuevas intervenciones que sustituyan las infraviviendas del denominado Puche centro, con unas viviendas y espacios comunes muy deteriorados en el Puche Sur, que al ser de propiedad de las familias no se sienten con capacidad para autoorganizarse y concurrir a las convocatorias de rehabilitación y unos espacios públicos muy degradados.

Una realidad que parece no solucionarse a pesar de la implementación de actuaciones contempladas en los Planes Locales de intervención en el contexto de la “Estrategia Regional Andaluza para la cohesión e inclusión social. Intervención en zonas desfavorecidas” (Eracis, en adelante) que tiene como objetivo actuar *“sobre las zonas de los pueblos y ciudades donde se registran situaciones graves de exclusión social y/o donde existen factores de riesgo (...) a fin de transformar la visión que se tiene sobre estas zonas y viceversa, de forma que se promueva la eliminación de la territorialidad como un factor de exclusión”*.

Conscientes de la importancia de cada ayuntamiento en la consecución de estos objetivos, se prevé que sean los Planes de Intervención Local los que, tras un estudio pormenorizado sobre las causas de exclusión de cada territorio, propongan áreas de intervención que, con un enfoque comunitario, **sitúan la gobernanza en las entidades locales** (Ayuntamientos y Diputaciones Provinciales) **como vertebradoras del desarrollo comunitario**.

Tras años de trabajo, la ERASCIS PLUS, es una nueva oportunidad que ofrece dar continuidad a las intervenciones públicas hasta 2028, aportando nuevos recursos y métodos de trabajo, al mismo tiempo que se ha de corregir los obstáculos que impidieron transformaciones reales.

Conscientes en esta Defensoría de la importancia de la empleabilidad para las personas que residen en estos barrios, no hemos de olvidar que es un eje vertebrador de estas mejoras apostar por actuaciones de carácter urbano que incidan en la mejora de las condiciones de habitabilidad, tanto en el espacio privado de las viviendas como en los elementos comunes de los edificios y el espacio público.

Unas actuaciones que se han de integrar como objetivo prioritario en las medidas del Plan Local de intervención de cada ayuntamiento, y que han de ser coordinadas en los órganos de gobernanza del mismo.

A este respecto, se contempla en el **Plan Vive en Andalucía de vivienda**, rehabilitación y regeneración urbana de Andalucía 2020-2030, (Decreto 91/2020, de 30 de junio), la atención que merecen las zonas más desfavorecidas de Andalucía, definidas en la “Estrategia Regional Andaluza para la Cohesión e Inclusión Social” (ERACIS). Ámbitos en los que se concentran situaciones de exclusión social, *“que dificultan gravemente el acceso a los derechos del estado del bienestar”*.

Por tanto consideramos que siendo **los Planes Locales una buena práctica de intervenciones públicas**, dado que prioriza el trabajo conjunto de los profesionales de las distintas administraciones públicas y entidades, para la consecución de los objetivos perseguidos, **es necesario poner el acento en la incorporación en los órganos de gobernanza de estos Planes, a aquellas Administraciones locales o autonómicas con competencias en materia de urbanismo, obras públicas y vivienda, que propicien este cambio, así como de la ciudadanía como protagonista**.

2.1.4.2.2.2. Las dilaciones en las valoración de la discapacidad frustran los derechos de las personas con discapacidad

...



III.- La dilación en las valoraciones de grado de discapacidad inciden en la emisión de las tarjetas de aparcamiento para personas con movilidad reducida.

Son frecuentes las quejas recibidas referidas a las dilaciones en la emisión de tarjetas de aparcamiento para personas con movilidad reducida cuando todavía no se ha producido la valoración/revisión del grado de discapacidad, de manera que no se ha podido valorar la movilidad de la persona y, por ende, no cumple con los requisitos para acceder a la misma.

Sin embargo y, debido al desconocimiento que una buena parte de solicitantes tienen en relación a los requisitos que hay que cumplir para acceder a la citada tarjeta, transcurridos los tres meses legalmente establecidos sin obtener respuesta a la solicitud de la misma y, pese a no haber obtenido todavía cita para la valoración/revisión de su discapacidad, se interponen quejas, tanto ante esta Institución como ante el Centro de Valoración y Orientación de su provincia.

Una cuestión que fue objeto de resolución a la Dirección General de Personas con Discapacidad en la citada queja de oficio dirigida a Sevilla 23/5513, en el sentido de que se informara a la ciudadanía de que, pese a que en la legislación actual se indique que su solicitud será resuelta en el plazo máximo de tres meses, ésta se resolverá de manera conjunta en el momento de la valoración/revisión de su grado de discapacidad..

Una recomendación que ha sido aceptada por la Dirección General, trasladándonos que están trabajando en la modificación de los procedimientos y del formulario de modo que se incluya en el mismo un apartado para solicitar la tarjeta de aparcamiento en el supuesto que obtenga la puntuación necesaria del baremo de movilidad, lo que permitirá que se valoren ambas circunstancias al mismo tiempo y en su caso se emita la tarjeta.

...

2.2.1. Administración tributaria, ordenación económica y gobernanza pública

2.2.1.2.2.2. ITV

Las quejas relacionadas con el funcionamiento de las ITV en Andalucía no son infrecuentes en esta Institución, aunque tampoco puede decirse que tengan una presencia mayoritaria entre las quejas recibidas.

En el año 2024 se recibieron diversas quejas relacionadas con esta materia, siendo recurrentes aquellas que expresan la **disconformidad de algunas personas con la prohibición de pago en metálico de las inspecciones**, por considerar que se trata de una práctica ilegal que vulnera la normativa que regula los medios de pago admisibles en derecho.

Valga como ejemplo la queja 24/7476, en la que se insistía en esta argumentación y a la que respondimos señalando que, consultada la página de la empresa pública Verificaciones Industriales de Andalucía S.A. (Veiasa), observamos que menciona el sistema de pago en efectivo que han puesto en práctica:

“2. Carta de pago. Gracias a este sistema se podrán realizar los pagos en efectivo en una sucursal bancaria, como paso previo antes de llegar a la estación. Este método permite a las personas que lo deseen abonar la ITV de su vehículo de manera anticipada en una sucursal de Unicaja, recurriendo para ello al dinero en efectivo (en ventanilla o cajero), al cargo en cuenta (cajero o APP) o de su tarjeta de débito o crédito (en cajero). Consulta aquí cómo funciona la carta de pago”.

A este respecto, el artículo 76 del Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de La Hacienda Pública de la Junta de Andalucía establece: «Las entidades de crédito y ahorro podrán ser autorizadas por la Consejería competente en materia de Hacienda en el ámbito que la misma determine como colaboradoras en la gestión recaudatoria de los recursos tributarios, así como del resto de los ingresos de derecho público. Los ingresos podrán realizarse mediante dinero de curso legal, giros, transferencias, cheques y cualquier otro medio o documento de pago sea o no bancario reglamentariamente establecido. Asimismo, podrán hacerse efectivos mediante domiciliación bancaria o tarjeta de débito o crédito».



Igualmente la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria en su artículo 60.1 al regular la forma de pago prevé que puede efectuarse en efectivo por los medios y en la forma que se determinen reglamentariamente.

El artículo 34 del Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación en su apartado tercero dispone que **se entiende pagada en efectivo una deuda cuando se ha realizado el ingreso de su importe en las cajas de los órganos competentes, entidades colaboradoras, entidades que presten el servicio de caja, o demás personas o entidades autorizadas para recibir el pago.**

A efectos de este reglamento, el artículo 9.1 menciona que sólo podrán actuar como entidades que presten el servicio de caja o como entidades colaboradoras las siguientes entidades de crédito:

- Los bancos.
- Las cajas de ahorro.
- Las cooperativas de crédito.

Por tanto, **entendemos que Veiasa acredita prestar la forma de pago en efectivo, si bien no directamente en sus instalaciones, pero sí a través de entidades de crédito que prestan el servicio de caja**, como indican en la carta de pago. Por tal motivo estas quejas no son admitidas a trámite.

Otras quejas relacionadas con las ITV planteaban cuestiones distintas, como la queja 24/0767 que denunciaba la **avería de la ITV móvil** que prestaba servicios a los titulares de ciclomotores en una zona rural de Málaga.

Especialmente significativas han resultado las cuestiones planteadas en las quejas 23/6494 y [24/4654](#), que coincidían en cuestionar el modo de **valoración subjetiva** de la profundidad del dibujo en los neumáticos del vehículo sin utilizar sistemas de medición de la profundidad.

La primera de estas quejas dio lugar a la formulación por esta Institución de una Recomendación a Veiasa del siguiente tenor:

Que se valore la inclusión en el Manual de Procedimiento de Inspección de Estaciones ITV como buena práctica la utilización del aparato que mide la profundidad del dibujo de los neumáticos en los casos en los que el titular del vehículo muestre su disconformidad con la inspección.

Resolución que fue aceptada y cuya falta de cumplimiento está siendo objeto de reclamación en la nueva queja 24/4654, aun en tramitación.

2.2.7. Sostenibilidad y Medio Ambiente

2.2.7.2.1.1. Actividades sujetas a autorización previa o declaración responsable

...

La terraza de veladores de un bar en el municipio de La Rinconada, Sevilla, protagonizó el expediente 24/3227. La queja versaba no sólo sobre la cuestión de la contaminación acústica por el número de veladores, sino también por la **invasión del acerado con mesas, sillas y estructuras auxiliares**, por la dificultad del tránsito peatonal y por la propia seguridad de los usuarios de los veladores al ubicar algunos de ellos en el viario, con evidente riesgo de atropello.

Junto con el escrito de queja, se nos aportó un considerable número de fotografías acreditativas de la situación denunciada, de las cuales destacaban algunas que ciertamente nos parecieron muy ilustrativas de la ocupación del acerado y vía pública del bar en cuestión, que aparentemente dejaban muy en entredicho el cumplimiento de la normativa de



accesibilidad, además de evidenciar que gran parte de los veladores se ubicaba en la vía pública en el carril derecho de circulación de vehículos generando una grave situación de riesgo para los propios usuarios de los veladores.

Admitimos a trámite la queja y solicitamos informe sobre diversas cuestiones afectantes a esta terraza de veladores, recibiendo un primer informe del Ayuntamiento de La Rinconada según el cual no se había concedido autorización para la estructura auxiliar y por ello se había **incoado expediente sancionador**. También se nos informaba que se había detectado por el técnico municipal un claro incumplimiento de esta terraza de veladores.

Por otra parte, respecto a los veladores colocados fuera de la acera, advertía el técnico que *“no se aprecian en las fotografías elementos que garanticen la seguridad de los usuarios de la terraza”* y que, *por todo ello, se proponía la apertura de expediente administrativo y la adopción inmediata de una serie de medidas para garantizar la accesibilidad y eliminar riesgos.”*

Además, se proponía también que *“mientras tanto, deberá ordenarse la suspensión provisional parcial de la actividad de la terraza, hasta que se adopten las medidas y se presente documentación acreditativa del cumplimiento de la normativa señalada y restante de aplicación.”*

En vista de esta propuesta, reflejada en un Decreto posterior al informe técnico, solicitamos al Ayuntamiento de La Rinconada que nos informara si se había dado cumplimiento.

En un segundo informe se nos trasladó por el Ayuntamiento que el titular del bar había presentado alegaciones y un posterior recurso de reposición, que resultó desestimado; no obstante, la persona que planteó la queja nos trasladó que el bar había eliminado parte de los elementos fijos que impedían el tránsito por el acerado de la calle pero que, en cuanto a los problemas de ruido por los veladores para 80 personas en la calle, no se había dado solución.

Por ello, solicitamos un tercer informe al Ayuntamiento, al que expresamente pedimos su valoración sobre la contaminación acústica de la terraza de veladores de este bar y sobre las medidas que se fueran a adoptar para comprobar los niveles y, en su caso, garantizar que se cumplen los objetivos de calidad acústica y que no se vulnera el derecho al descanso de las personas que residen en la zona.

Este tercer informe ha llegado pocos días antes de la redacción de este Informe Anual, por lo que no ha podido ser evaluado aún y, en consecuencia, a esta fecha sigue el expediente en tramitación.

...

2.3.3. Mediación

2.3.3.2.1. Quejas relativas al eje de Personas

...

En relación con la infancia, merece destacarse, por último, la mediación llevada a cabo en materia de **seguridad vial**, que traía como causa el atropello de una menor en el casco antiguo de una ciudad. A pesar de las restricciones al tráfico y las limitaciones de velocidad, los vecinos solicitaban al Defensor una intervención mediadora para generar consenso sobre puntos ciegos y zonas a reforzar, además de las medidas ya existentes. Se facilitó a través de nuestra mediación la necesidad de una mayor conexión y comunicación entre personal técnico del consistorio y los propios vecinos, por lo que realizaron una visita conjunta a las calles más conflictivas. Una vez evaluada la situación, ambas partes se comunicaron las diferentes mejoras que eran posibles, y que el Ayuntamiento se comprometió a adoptar en el contexto de la mediación (queja 24/3125).

...



2.3.3.2.2. Quejas relativas al eje de Planeta

...

Otro contexto donde el ruido ha sido el motivo de nuestra intervención son aquellos conflictos que nos presentó la ciudadanía, asociados al ruido derivado del tráfico rodado (24/0383, 24/0990, 24/1117 [queja 24/1117 BOPA]), que han finalizado todos con acuerdos totales.

El modelo de intervención mediadora de la Defensoría en estos casos trata de explorar y concretar qué aspectos consideran los afectados que producen más ruido del tráfico que discurre por sus calles, compartir la información y tratar de minimizar y erradicar la problemática. En cada escenario, con sus particularidades y casuística: pavimentos adoquinados, aperturas de nuevos viarios, inexistencia de elementos disuasorios para la velocidad, ausencia de señalización, cortes de tráfico por la celebración de eventos, o arquetas hundidas en el pavimento.

Es habitual en estas mediaciones que los afectados acudan con ideas o propuestas cuyo análisis y discusión resulta sumamente oportuna, pues normalmente, con la participación de la policía local se valora la información de posible idoneidad o no, o el compromiso de estudio si las propuestas no se hubiesen contemplado por la administración.

Los afectados suelen recibir información sobre la planificación prevista por la administración local, así como las diferentes cuestiones presupuestarias, faseado de ejecución o temporalidad que puedan concurrir. Y en muchas ocasiones los vecinos reciben el reconocimiento de resultar fuente de información precisa, tanto de las causas específicas que producen el ruido, como de los puntos ciegos y problemáticos conforme a su experiencia, así como nace una diversidad de ideas y posibilidades para su valoración. Además, y en la medida que nos desplazamos en nuestras intervenciones mediadoras, solemos visitar in situ con los afectados el lugar controvertido, o bien suele resultar un pacto entre la administración y los vecinos fijar una visita conjunta.

...

2.3.3.2.3. Quejas relativas al eje de Prosperidad

...

En otra línea, se han gestionado en mediación durante 2024, asuntos relacionados con **ordenación del tráfico**, de los cuales destacamos los siguientes:

En el expediente 24/0990 la problemática resulta cuando se abren al tráfico rodado los accesos a una nueva urbanización a través de un tramo antiguo de una urbanización colindante. Los propietarios de ésta, que tiene más de veinte años de antigüedad, son los promotores del asunto, y nos explican las condiciones en las que se encuentra una vía, y que no soporta el volumen de tráfico, pues la calle ha pasado a ser un vial de acceso a la localidad, transitando vehículos de mucho peso y autobuses, en un constante tráfico. Su tramo de calle no solo está en peores condiciones, además se encuentra en pendiente y lo consideran un peligro por la velocidad que a veces alcanzan los vehículos, siendo inexistente la señalización limitadora de dicha velocidad, o la existencia de alguna medida disuasoria.

Siendo una zona residencial, transitan todo tipo de vehículos por una vía de doble sentido. Señalan que si bien en una zona nueva sí se tiene previsto, sin embargo en su tramo no, y cuando se cruzan estos vehículos con los turismos se producen atascos habitualmente y tienen dificultad para salir de la localidad. Por ello, piden que se limite la velocidad y el acceso a vehículos de gran tonelaje, además de que se estudie la posibilidad de que dicho tramo de la avenida sea unidireccional.

La Policía Local empatiza con los vecinos y reconoce que en el tramo de la Avenida referido presenta actualmente un problema de seguridad vial y peatonal tras la apertura y conexión de una zona urbanizada recientemente. Son conscientes de las condiciones actuales, que producen un efecto de embudo en una vía, que está siendo usada como salida de la localidad. Por otra parte informó de que el año pasado se tramitó un expediente de contratación que ha culminado recientemente y que les va a permitir realizar algunas actuaciones de mejora en el sentido de algunas peticiones de



formuladas, en orden a que repercutan en mejores condiciones de seguridad del tráfico vial y peatonal. En este sentido, el Jefe de la Policía Local, ve factible reforzar los siguientes aspectos:

- La señalización vertical y limitar la velocidad a 30 kilómetros por hora.
- Señalización sobre el suelo de las vías rodadas.
- Colocar dos badenes en el tramo afectado.
- Liberar los aparcamientos existentes en la acera frente a las viviendas, para dar la misma amplitud a la vía rodada que a la zona nueva de la Avenida.
- Adecuar la acera frente a las viviendas, que es casi inexistente; debería ampliarse para la seguridad peatonal.

Además de ello, el alcalde sugiere el estudio de limitar el tránsito a vehículos pesados (3.500 Kg.) y autobuses en la fechas de más confluencia, que parece ser en verano, sugiriendo quizás realizar una carta de recomendación a las empresas de transportes de viajeros que transitan en la localidad. En este sentido, los vecinos agradecen las propuestas y el esfuerzo de estudiar algunas peticiones, y recibimos como comentario de la Administración lo siguiente: *“Ha resultado gratificante y satisfactorio el método utilizado para intentar resolver las necesidades de la ciudadanía”*.

También recibimos retroalimentación de información, con la valoración en este caso de la ciudadanía: *“Gracias por la actuación llevada a cabo. Valoramos muy positivamente la reunión mantenida”*.

Otro asunto de esta materia, es el expediente 24/3125 que nos llega con un escrito del siguiente tenor:

“En 2018 contacté con el DPA por un problema de ruido con un albergue próximo a mi domicilio. Gracias en gran parte al trabajo de la mediadora, con los encargados del albergue y el Ayuntamiento llegamos a un acuerdo en 2020. El número del expediente de este caso era Q18/5904.

Ahora me pongo en contacto con ustedes con la esperanza de que me pueden ayudar de nuevo con un problema mucho mas grave. El 17 de mayo de 2022 mi hija fue víctima de un atropello por un coche que circulaba en dirección contraria en una zona peatonal. Sufrió un aplastamiento de la pierna derecha que le causó una fractura abierta de tibia G&A tipo IIIA.

Desde entonces hemos entregado dos peticiones firmadas por 173, 153 vecinos y 7 instancias, pidiendo medidas de seguridad al Ayuntamiento. Hasta la fecha de hoy, el Ayuntamiento no ha tomado ninguna acción para solucionar el grave peligro que corren los peatones en la zona donde atropellaron a mi hija”.

Se ofreció mediación para este supuesto, que fue aceptada por las partes y a results del proceso se alcanzaron los siguientes acuerdos:

- *Se procederá a cortar algunas calles haciendo que los residentes solo puedan acceder a sus viviendas por una o dos rutas. Siempre que se consensúe entre todos los vecinos afectados.*
- *Tras la instalación de los elementos que cortan algunas calles, el Ayuntamiento procederá a pintar plazas destinadas al aparcamiento. La Responsable de la Unidad Técnica de Señalización confirma que pintarán estas plazas en zig-zag, para evitar que haya rectas donde los coches pueden circular a mayor velocidad.*
- *Existe una iniciativa del Ayuntamiento de homologar un modelo de macetero, aún en proyecto, que los vecinos podrían solicitar para poner enfrente de sus viviendas, y así evitar que los coches circulen demasiado cerca de los accesos a las casas.*

Finalmente, los vecinos agradecieron y valoraron la actitud de los miembros de la corporación como muy colaboradora, así como se agradeció a la Institución del Defensor el apoyo prestado.

Por otra parte, en el expediente 24/4150, una Plataforma vecinal requería nuestra intervención para subsanar desajustes que consideraban existentes en el **servicio de transporte público de autobuses** de su Distrito con el centro de la ciudad. Parece que la línea había sufrido varios cambios, aumentando las paradas y se resentían horarios que consideraban esenciales, como los primeros de la mañana y los de mediodía. La entidad gestora del transporte mostró en



el proceso mediador el sistema de seguimiento y monitorización con la que cuenta la línea, siendo una labor intensa, debido precisamente a los cambios introducidos. Además, en dos ocasiones habían facilitado a la Delegada municipal del Distrito, informes, pues a través de ella conocían la incidencia denunciada.

Así, mostró su voluntad y flexibilidad para seguir buscando medidas que contribuyan al ajuste definitivo de la línea. Se aclaró a los interesados que se había elaborado un nuevo informe para esta reunión, donde se proponen modificaciones puntuales en algunos horarios, atendiendo al estudio realizado sobre las incidencias recogidas, y aun cuando el mismo debía contar con la aprobación y consenso pertinentes, que también remitirán, se señala que el documento se había elaborado basándose en el criterio de perjudicar lo menos posible la movilidad de horarios, en aras de mantener aquello a lo que los vecinos del Distrito están habituados.

A partir de dicha premisa, se ajustaron cambios de anticipación en pocos minutos en los horarios donde más se resiente el cumplimiento, con el fin de observar presumibles mejoras o nuevas incidencias. Los vecinos agradecieron la información y los refuerzos introducidos estos meses atrás y comunicaron que los mismos habían resultado efectivos. La otra parte, reiteró su disposición para colaborar en la transmisión de la información para calmar la inquietud vecinal al respecto.

...

2.4. Resoluciones

2.4.2. Planeta y Prosperidad

2.4.2.1. Administración tributaria, ordenación económica y gobernanza pública

...

Queja 23/6494

- ▷ **Administración afectada:** Verificaciones Industriales de Andalucía, S.A. (VEIASA).
- ▷ **Estado de tramitación:** Cerrada, se acepta resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Disconformidad con el resultado desfavorable de la revisión de su vehículo en la ITV y con la respuesta a la hoja de reclamaciones presentada.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que, se valore la inclusión en el manual de procedimiento de Inspección de Estaciones ITV como buena práctica la utilización del aparato que mide la profundidad del dibujo de los neumáticos en los casos en los que el titular del vehículo muestre su disconformidad con la inspección.

...

2.4.2.4. Movilidad y accesibilidad

Queja 24/4365

- ▷ **Administración afectada:** Viceconsejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda



- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada, acepta la resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Silencio a solicitud de limitar velocidad y prohibir adelantamientos en tramo de carretera próximo a los centros penitenciarios Puerto I y II por número de accidentes
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECORDATORIO de los Deberes Legales contenidos en los preceptos que han sido transcritos.

RECOMENDACIÓN concretada en la necesidad de dar respuesta, a la mayor brevedad posible, la solicitud presentada por la parte afectada con fecha 11 de marzo de 2023.

Queja 24/2116

- ▷ **Administración afectada:** Servicio de Recaudación y Gestión Tributaria de la Diputación Provincial de Cádiz
- ▷ **Estado de tramitación:** abierta, a la espera de respuesta
- ▷ **Descripción de la actuación:** Disconformidad con sanción de tráfico por aparcamiento en plaza reservada a PMR con la tarjeta caducada
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: que la Diputación de Cádiz revise de oficio el procedimiento sancionador tramitado a nombre de D. [...], teniendo en cuenta el artículo 9.4 de la Orden de 19 de Septiembre de 2016, por la que se regulan las tarjetas de aparcamiento de vehículos para personas con movilidad reducida en Andalucía, anulando la sanción impuesta como consecuencia de la aplicación del mismo, e inicie un procedimiento de devolución de ingresos indebidos.

Queja 24/1932

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Benalmádena
- ▷ **Estado de tramitación:** abierta, a la espera de respuesta
- ▷ **Descripción de la actuación:** Disconformidad con sanción por aparcamiento en plaza de discapacitados sin la tarjeta visible
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se proceda a la revisión de oficio de la sanción impuesta por estacionamiento prohibido y se acuerde, en su caso, el inicio del procedimiento de devolución de ingresos indebidos.

Queja 23/3879

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Montilla
- ▷ **Estado de tramitación:** abierta, a la espera de respuesta
- ▷ **Descripción de la actuación:** Solicita plaza de PMR para menor discapacitado, Ayuntamiento lo desestima por no ser conductor del vehículo
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA para que se modifique la actual ordenanza municipal reguladora del tráfico a fin de adaptar la misma a las disposiciones reguladoras de los derechos de las personas con discapacidad.



Recomendación para que se vuelva a valorar la solicitud presentada por la persona promotora de la presente queja interesando el otorgamiento de una plaza de aparcamiento reservada para el vehículo utilizado para los desplazamientos de su hijo titular de una tarjeta de PMR a fin de evaluar si resulta procedente la aceptación de la misma.

4. La colaboración de las administraciones públicas con la Institución

4.2. Administraciones no colaboradoras. Análisis por bloques temáticos de materias

4.2.2. Planeta y prosperidad

4.2.2.3. Movilidad y Accesibilidad

Queja 22/2289

- **Administración afectada:** Ayuntamiento de Camas (Sevilla).
- **Resultado de la actuación:** No responde.
- **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja nos trasladaba la falta de respuesta del Ayuntamiento de Camas a escritos de denuncia del deterioro producido en su fachada por vehículos mal estacionados.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

Queja 22/3857

- **Administración afectada:** Ayuntamiento de El Puerto de Santa María (Cádiz).
- **Resultado de la actuación:** No responde.
- **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja nos trasladaba la falta de respuesta del Ayuntamiento de El Puerto de Santa María a escritos de denuncias de incidencias relacionadas con plazas PMR.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

Queja 22/4326

- **Administración afectada:** Ayuntamiento de Conil de la Frontera (Cádiz).
- **Resultado de la actuación:** No responde. Fuera de plazo se recibe informe del Ayuntamiento aceptando la resolución.
- **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja nos trasladaba su disconformidad con el impedimento impuesto por el ayuntamiento a que furgonetas Camper o Autocaravanas no puedan acceder a aparcamientos en las playas.



RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

Queja 22/8435

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de El Puerto de Santa María (Cádiz).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja nos trasladaba la falta de respuesta del Ayuntamiento de El Puerto de Santa María a escritos solicitando señalización vertical y actuaciones policiales para garantizar el uso adecuado de PMR.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

Queja 23/2234

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de El Puerto de Santa María (Cádiz).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja nos trasladaba la falta de respuesta del Ayuntamiento de El Puerto de Santa María a escritos solicitando cambio de ubicación de un aparcamiento de motocicletas.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

Queja 23/2904

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de El Puerto de Santa María (Cádiz).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja nos trasladaba la falta de respuesta del Ayuntamiento de El Puerto de Santa María a escritos presentados en los que solicitaba que se estudiase si se debía modificar las zonas de estacionamientos, para que existiera anchura suficiente para que puedan acceder a la zona vehículos de emergencia sin ningún tipo de problemas.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

Queja 23/6642

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Sevilla.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No aceptada.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja nos exponía que había dirigido reclamación de responsabilidad patrimonial al Ayuntamiento de Sevilla, debido a las lesiones por una caída sufrida en la vía pública. Que a excepción de la prueba testifical, realizada en Octubre de 2019, no había recibido respuesta alguna por parte del Ayuntamiento, ni siquiera a sus solicitudes por escrito del estado de tramitación del expediente realizadas en Noviembre de 2020 y en Septiembre de 2022.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.



4.3. Declaraciones de actitud entorpecedora. Análisis por bloques temáticos de materias

4.3.2. Cultura de paz

4.3.2.1. Justicia, Memoria Democrática y Política Interior

Queja 24/1309, dirigida al Ayuntamiento de Gines, relativa a la falta de sanción de vehículos no autorizados estacionados en una zona reservada para personas con discapacidad.



Revista del Informe Anual

3. Eje Planeta y Prosperidad

Subvenciones y ayudas en concurrencia no competitiva. Tonto el último

*Preocupación de la Institución, en relación con la utilización por la Administración andaluza de las herramientas tecnológicas que posibilitan la administración electrónica, su aplicación en la **concesión de ayudas y subvenciones** sin establecer medidas compensatorias para evitar que se vean discriminadas las personas que presentan más dificultades en el acceso a las herramientas tecnológicas*

La Administración de la Junta de Andalucía ha optado para la concesión de ayudas y subvenciones a colectivos numerosos de personas, por **sistemas de concurrencia no competitiva**, imponiendo como obligatoria la tramitación telemática de las solicitudes y estableciendo su selección por orden de llegada hasta el agotamiento de los fondos.

Esta decisión nos parece cuestionable, en primer lugar porque está generalizando un sistema de concesión de ayudas y subvenciones, como es la concurrencia no competitiva, que de conformidad con la normativa reguladora de las ayudas y subvenciones a nivel europeo, estatal y autonómico, **debería ser la excepción frente a la regla de la selección por méritos o criterios de preferencia**.

La razón aducida es que las posibles personas beneficiarias cumplen todos los requisitos exigidos para ser seleccionadas, por lo que no es necesario establecer criterios de selección entre las mismas. Lo cierto es que, aunque esta premisa sea básicamente cierta, no deja de ser igualmente cierto que existen diferencias entre las personas pertenecientes a estos colectivos que podrían justificar el establecimiento de criterios de selección.

Entendemos que la principal razón para optar por estos procedimientos es que resultan mas fáciles y rápidos de tramitar, lo que supone un evidente ahorro de medios y recursos para la administración y posibilitan mayor eficacia en la gestión de las ayudas y subvenciones.

Estas mismas razones, **ahorro de medios, rapidez y eficacia en la gestión**, son las que explican que además de utilizar este sistema de concesión de las ayudas, se opte por imponer la obligatoriedad de la presentación de las solicitudes por **vía telemática** y se utilice como criterio de selección el orden de llegada de las solicitudes.

Debemos aclarar que esta Institución es firme partidaria de que la administración utilice aquellos medios que le permitan cumplir sus fines de interés público de la forma mas ágil, rápida, eficaz y con el mayor ahorro de medios personales y materiales que sea posible. Esto incluye la utilización de todas las herramientas tecnológicas que sean necesarias para lograr estos fines.

No obstante, creemos que **la consecución de estos objetivos debe realizarse sin que ello suponga quebrar los principios de equidad e igualdad** en el acceso a las ayudas y subvenciones públicas.

Como hemos podido comprobar en algunos de los procesos de concesión de ayudas que han seguido estos sistemas -como es el caso de las ayudas para el denominado “bono alquiler joven”; las ayudas para acceder al denominado “bono carestía”; o las ayudas tecnológicas para personas con discapacidad- los fondos públicos que las financian se han agotado rápidamente al concederse a aquellos que conseguían presentar sus solicitudes con mayor rapidez utilizando los medios telemáticos. En algunos casos, los fondos se han agotado en menos de 24 horas.

Ciertamente resulta difícil negar la eficacia del sistema. Sin embargo, no podemos dejar de **preguntarnos si el sistema ha sido igual de justo para todos los posibles beneficiarios**, si todas las personas han tenido las mismas posibilidades de acceder a estas ayudas.



Según informaciones publicadas y según nos exponen algunas de las quejas recibidas, al primar la rapidez en la presentación de las solicitudes por medios telemáticos, quienes tienen acceso a mejores recursos tecnológicos, poseen mayores habilidades sociales y cuentan con mejores canales de acceso a Internet se sitúan en una **posición de evidente ventaja** a la hora de obtener estas ayudas y subvenciones, frente a quienes carecen de estos medios, estos recursos o estas habilidades.

Creemos que **la administración andaluza debería valorar la necesidad de buscar medios para el otorgamiento de ayudas y subvenciones que, manteniendo criterios de eficacia, permitan garantizar en mayor medida los principios de equidad e igualdad.**

A tal fin creemos que, cuando sea necesario o conveniente optar por sistemas de concurrencia no competitiva, debería optarse por **utilizar criterios de selección más justos que el simple orden de presentación de las solicitudes.**

La administración electrónica, en aras de mejorar su eficacia, no puede obviar la diversidad de las personas y sus capacidades digitales. 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. La administración electrónica debe garantizar la igualdad de todas las personas en el ejercicio de sus derechos

4. Eje Cultura de Paz

La buena administración: XXXVII Jornadas de Coordinación de las Defensorías del Pueblo en España

La buena administración es un concepto estudiado por las Defensorías del pueblo en las XXXVII Jornadas de Coordinación de las Defensorías que ha pasado a ocupar un pilar fundamental en nuestra labor. La buena administración es un condicionante de la efectividad del Estado de Derecho, asegurando que la Administraciones Públicas y las personas que las componen actúen con diligencia en el ejercicio de sus competencias.

El creciente interés que existe en conseguir una buena administración nace de diferentes vertientes, desde los últimos años se ha intentado estudiar el rechazo a la clásica conformación del Derecho Administrativo.

En primer lugar, dicha actitud surge del deseo de disfrutar de unas instituciones públicas fuertes en las que la ciudadanía pueda confiar. En este momento es especialmente apreciable un debilitamiento en la confianza en el funcionamiento de las administraciones alimentada por casos de corrupción y por falta de diligencia para el buen desarrollo de las funciones administrativas. La Comisión de Venecia declara la importancia del papel de la Institución en la defensa de la democracia necesaria para la supervivencia del Estado de Derecho.

El segundo motivo por el que la noción de buena administración ha pasado a ocupar un capítulo tan grande de nuestras prioridades es la necesidad de repensar el sistema tradicional. La concepción tradicional de cómo funciona el Derecho administrativo derivaba en una situación de desventaja clara en pro de la Administración, donde el ciudadano se encontraba relegado a un estado de debilidad manifiesta. En la medida que ejerce la Administración potestades públicas con la posibilidad de imponer al administrado, precisa compensar la situación de desventaja con mayor claridad y transparencia. Así, con el cambio hacia una buena administración, se trata de poner al ciudadano en el centro de las políticas públicas.

A la hora de hablar de la buena administración, es ineludible apelar al concepto de diligencia debida, que, para la jurisprudencia española y europea es un término propio del concepto de buena administración. Es decir, ambos términos son inseparables y autoexplicativos. De igual manera, la buena administración está relacionada directamente con los conceptos de eficacia y de eficiencia como principios rectores de la misma. La eficiencia entendida como la capacidad de lograr el efecto que se desea, y la eficacia consiste en lograrlo con el mínimo posible de recursos.

La buena administración engloba las actividades administrativas que se tienen como deseadas y que siguen los principios básicos de la administración (legalidad, buena fe, seguridad jurídica, proporcionalidad...)



Sin embargo, la buena administración implica unos cambios de filosofía respecto a la visión tradicional de la misma. Se acaba con la idea de la discrecionalidad administrativa para acabar con la segunda razón del rechazo al tradicional derecho administrativo. Siguiendo el propósito de situar al ciudadano en el centro, se revitaliza el procedimiento administrativo, dándole más peso a la motivación y simplificando los procedimientos. En tercer lugar, se entiende la necesidad de financiar correctamente a la Administración para que pueda ser efectiva.

El Defensor del Pueblo andaluz se caracteriza por darle una importancia sustantiva a la herramienta de la mediación. El derecho a una buena administración da la posibilidad y aconseja acudir a sistemas alternativos de resolución de conflictos y prácticas restaurativas. La experiencia obtenida a través de su puesta en práctica permite a la Institución demostrar su utilidad y beneficio a la ciudadanía y a la Administración a la hora de perseguir unas prácticas propias de la buena administración. La Constitución promulga la justicia como valor superior de nuestro ordenamiento jurídico y este es reforzado si se accede a él a través de técnicas de resolución de conflictos como la mediación.

La buena administración está relacionada directamente con la eficacia y la eficiencia como principios rectores: eficiencia entendida como la capacidad de lograr el efecto que se desea y la eficacia, en lograrlo con el mínimo posible de recursos.

El impulso a la mediación y otros métodos de solución de conflictos

Ley Orgánica sobre mejora de la eficiencia de los servicios públicos de justicia

El 2 de enero de 2025 al fin ve la luz la norma con rango de Ley Orgánica 1/2025 de 2 de enero, de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia, por la que se impulsa de forma decidida la **utilización de medios adecuados para solucionar controversias en vía no jurisdiccional (MASC)**, superando con ello las reticencias que en nuestro país conlleva aún el uso real de estas fórmulas no confrontativas, a pesar de que vienen demostrando de manera sostenida la meritada eficacia en los resultados obtenidos, así como la eficiencia en el uso de recursos públicos.

Ya debe superarse el manido argumento de que nuestra cultura adversarial en la gestión de conflictos no permite el despliegue de las bondades del uso de instrumentos de cultura de paz. La clave está en la consolidación de un servicio de Justicia más amplio y sostenible, basado en la capacidad de negociación entre las partes o con la intervención de un tercero, como es el caso de la conciliación o la mediación. La madurez democrática de este país merece ya ser reconocida y puesta de manifiesto con el uso de los denominados MASC, por lo que nos concierne en la institución del Defensor del Pueblo Andaluz, en relación con los conflictos que se producen entre ciudadanía y administraciones públicas en el ámbito del derecho administrativo.

Estos mecanismos, flexibles y adaptativos, están conformados por actividades negociadoras, en las que la participación de las personas es tan importante como la de sus representantes, como son los abogados. Estos son los profesionales, entre otros, llamados a aprovechar la oportunidad del diálogo y la negociación para acercar posturas, comprender y compartir los intereses comunes de ambas partes y lograr un acuerdo pacífico para solventar las controversias, dentro del marco normativo, y sin desmerecer el ámbito judicial al que siempre podrá acudir, si no existiera posibilidad de pacto y, en cumplimiento lógico de la tutela judicial efectiva que propugna nuestra Constitución española.

Amén de la negociación entre partes, los métodos a que hace referencia la ley, y que ya tienen un amplio despliegue en nuestro país, son la conciliación y la mediación, en la que esa negociación antes citada se desarrolla en un proceso ágil y flexible en el que un tercero imparcial interviene con técnicas profesionales para gestionar las controversias, coadyuvando a las partes en un entorno colaborativo.

Otros mecanismos a los que se refiere la Ley Orgánica son la opinión de persona experta independiente o la justicia restaurativa, vinculada al ámbito penal y a situaciones en las que existe un daño causado, en el cual se conjuga la presencia de una parte considerada víctima y la de la persona o personas victimarias.



La nueva norma presenta, además de la voluntad impulsora de los métodos antes citados, aspectos clave que debemos resaltar, tales como su ámbito de aplicación. En ese sentido, nuevamente el legislador se ha centrado en los asuntos civiles y mercantiles (incluidos los transfronterizos), pero sin abordar aún el ámbito penal, laboral, concursal o administrativo. Si bien excluye dichos escenarios, remitiéndose a regulación específica, por ejemplo, para los conflictos que atendemos en el Defensor del Pueblo Andaluz, en los que está involucrada una Administración Pública, no es menos cierto que la norma tiene vocación universalizadora, pretendiendo un fomento decidido a los MASC y, de seguro, será utilizada, como lo fue en la práctica, y con carácter subsidiario, en otros ámbitos, la Ley 5/2012 de 6 de julio sobre mediación de asuntos civiles y mercantiles.

La clave está en la consolidación de un servicio de Justicia más amplio y sostenible, basado en la capacidad de negociación entre las partes o con la intervención de un tercero, como es el caso de la conciliación o la mediación.

Uno de los aspectos más importantes y novedosos de la citada Ley Orgánica es el establecimiento como requisito de procedibilidad, es decir, la consideración de obligatoriedad, de acudir a un mecanismo de solución alternativa a la vía judicial, esto es, a los MASC, antes de poder presentar una demanda que inicie un procedimiento judicial. Esto es así, salvando algunas excepciones, para los asuntos civiles, por lo que siendo el derecho civil nuestro derecho común por excelencia, cabe desprenderse que el discurrir de la normativa en otros órdenes jurisdiccionales podría seguir la tendencia de establecer dicho requisito pre-procesal.

La cuestión no es baladí, por cuanto se coloca en posición relevante la máxima de dialogar antes de confrontar, y es que el diálogo se basa en colaboración y abordaje positivo, afrontando la controversia de manera reflexiva, de forma interactiva y con escucha activa, alejándose de los monólogos que desde la confrontación sistemática dibuja un procedimiento judicial, a pesar del derecho a la defensa y réplicas o contra-réplicas, que obviamente contempla nuestro ordenamiento jurídico procesal. Así, en el ámbito de la confrontación que procura el sistema judicial, nos colocamos en un escenario competitivo, en el que una parte gana y otra pierde. No existe posibilidad de alcanzar un consenso tras haberse producido una discusión con base en la cooperación y el entendimiento de los mutuos intereses de las partes. Esto solo lo promueve el ejercicio de un mecanismo alternativo, que es justo por lo que ahora aboga la Ley Orgánica, no solo dirigida a descongestionar el conocido atasco de asuntos que acumulan muchos Juzgados y Tribunales en nuestro país, ocasionado por múltiples factores, sino que tiene vocación de superar la citada confrontación, potenciando una mirada diferente, basada en la cultura de paz.

Por otra parte, la recién estrenada norma reconoce que los procesos que se desarrollen a su amparo serán siempre confidenciales, algo que conforma la columna vertebral de los procesos de mediación. Es un aspecto relevante, en la medida en que da seguridad jurídica y confianza en el proceso a las partes que negocian una posible solución, sabiendo que el resultado es incierto y que podrá saldarse con un pacto que ponga fin, en todo o en parte, a la controversia que los llevó a iniciar las conversaciones, pero que también podría terminar sin acuerdo y verse en la tesitura de optar por interponer una demanda judicial, en el legítimo ejercicio de la ya mencionada tutela judicial efectiva.

Justicia, por tanto, es lo que propugna la Ley Orgánica, ofreciendo un impulso a los MASC, tratando de lograr con las medidas que se han comentado, una vía más, una vía diferente, una vía alternativa y complementaria, una vía eficaz, en suma, para alcanzar la Justicia, sin vernos obligados necesariamente, y como única posibilidad, a litigar.

Por último, se facilita en el texto legal la utilización de herramientas digitales para el desarrollo de negociaciones, especialmente en reclamaciones de menor cuantía. Tengamos en cuenta el avance que, en la práctica de la mediación, por ejemplo, se ha venido dando a los procesos en sede telemática, que sobre todo se pusieron de manifiesto con las dificultades generadas con la COVID-19, pero que se han afianzado y se han desarrollado técnicas y formación específica a las personas mediadoras en este sentido, permitiendo la celebración de procesos con herramientas digitales.



Reforzar la alianza con las entidades sociales en la defensa de los derechos y libertades de las personas

Relaciones de la Defensoría del Pueblo Andaluz con el tejido social: “Nosotros somos porque vosotros sois”.

En un mundo donde las desigualdades sociales y económicas siguen siendo una realidad palpable, las asociaciones dedicadas a la defensa de los derechos sociales juegan un papel crucial en la promoción de la justicia y la equidad. Estas asociaciones se han convertido muchas veces en la voz de aquellas personas que a menudo son ignoradas o marginadas.

La defensa de los derechos sociales y las libertades públicas abarca una amplia gama de temas: la salud, la vivienda digna, la igualdad de oportunidades, la defensa del medio ambiente, el acceso a una educación de calidad, etcétera. Las asociaciones surgen como respuesta a esta necesidad, trabajando para garantizar que todas las personas puedan disfrutar de sus derechos básicos.

Desde la Defensoría no tenemos ninguna duda del papel de las asociaciones del Tercer Sector en su contribución directa al bienestar y la cohesión social y su importante labor en la defensa y materialización de los derechos sociales, económicos, culturales y medioambientales de la ciudadanía. Las asociaciones y colectivos sociales desempeñan un papel fundamental en la promoción de sociedades democráticas y justas.

Somos conscientes igualmente que las asociaciones se enfrentan a numerosos desafíos. La falta de inacción, la burocracia y la inexistencia de cauces de participación y escucha dificultan su labor.

A lo largo de nuestros 40 años de existencia, esta Institución siempre ha encontrado en el ámbito asociativo un aliado para contribuir a la construcción de una sociedad que garantice los derechos de todas las personas.

Las quejas presentadas por las organizaciones sociales ante nuestra Defensoría representan un claro ejemplo de **capital social vinculante**: son expresión de la participación social ligada a la actuación política, en la medida que implica una reivindicación de derechos ciudadanos que reclaman a los poderes públicos. Por ello es necesario trabajar de forma colaborativa y mejorar la implicación de dichas asociaciones en nuestro trabajo diario.

Fruto de este compromiso del Defensor del Pueblo Andaluz con las asociaciones y colectivos sociales, el pasado 23 de Abril de 2024 y como colofón de los actos del 40 aniversario de nuestra Institución, celebramos un Encuentro con más de un centenar de colectivos sociales de todas las provincias andaluzas para mostrar nuestro compromiso de conseguir, de manera conjunta, una mejor defensa y despliegue de los derechos humanos y libertades y contribuir a que se cumpla el compromiso de **“no dejar a nadie atrás”**, así como a hacer frente a las amenazas y riesgos que, por diversos motivos, se ciernen contra estos derechos.

En el auditorio de la Fundación Cajagranada¹ y ante la representación de los colectivos sociales, el Defensor del Pueblo Andaluz reconoció el trabajo del Tercer Sector en su labor diaria frente a las situaciones de injusticia y de vulneración de derechos, con soluciones nacidas desde el compromiso y la participación social, y se ofreció como un colaborador leal y a la vez crítico con la administración, *“que señala con el dedo casos que merecen ser revisados, sugiere o recomienda modificaciones en el funcionamiento administrativo e incluso impulsa el cambio de la legalidad cuando resulte preciso y necesario”*.

En este encuentro el titular de esta Institución señaló la importancia que tiene el conjunto de asociaciones que se dedican a la defensa de estos derechos: *“Vosotros sois nuestro radar para conocer qué problemas tiene la ciudadanía. Y nos proyectamos a través de vosotros. Donde vosotros no llegáis, podemos llegar nosotros, porque compartimos el mismo espíritu y las mismas inquietudes”*.

Entre otros compromisos para la defensa colectiva de los derechos de la ciudadanía, el Defensor subrayó la apuesta por el diálogo como instrumento de transformación social; la colaboración para posibilitar que se escuchen todas las voces y

¹ <https://www.defensordelpuebloandaluz.es/acto-40-aniversario-23-de-abril-2024-cajagranada-fundacion>



propuestas de la ciudadanía; el fomento de las alianzas que contribuyan a la consecución de los objetivos de la Agenda 2030 y, en especial, una educación orientada al cumplimiento de los derechos humanos.

También la exigencia a los poderes públicos para que pongan a las personas en el centro de las políticas públicas, especialmente a aquellas que *“se encuentran en situaciones de mayor vulnerabilidad”*.

En el 40º aniversario de la Institución, el defensor también ha querido homenajear 6 causas que, a su juicio, necesitan una mayor atención y un mayor empuje, y se distinguió a personalidades “ejemplares” que representan la lucha y protección de estas motivaciones.

► **1ª causa: Protección de la infancia y adolescencia.**

RECONOCIMIENTO a María Asunción García Bonillo, presidenta de la Asociación para la Intervención y Protección de Colectivos Dependientes Inter-Prode, y a Ignacio Gómez de Terreros, con un destacado trabajo en la Fundación Gota de Leche y el Foro Profesional por la Infancia.



► **2ª causa: Defensa de la salud y el bienestar.**

RECONOCIMIENTO a José Ramón Molina Morón, presidente de Agrafem, la Asociación Granadina de familiares y personas con enfermedad mental



► **3ª causa: Trabajo a favor de los colectivos vulnerables .**

RECONOCIMIENTO a la gaditana María Luisa Campos, reconocida por su papel en distintos movimientos sociales, y al jiennense Julio Millán, presidente de Edad Dorada-Mensajeros de la Paz Andalucía.



► **4ª causa: Sostenibilidad ambiental y el cuidado de la tierra.**



RECONOCIMIENTO a Francisco Casero, presidente de la Fundación Savia por el Compromiso y los Valores y Ezequiel Martínez, educador ambiental y patrono de la Fundación Savia



▷ **5ª causa: No discriminación e igualdad de trato y la lucha contra el discurso de odio.**

RECONOCIMIENTO a Adela Jiménez, presidenta de Málaga Acoge, y a Natividad Bullejos, por su papel activo en el feminismo desde los años 70 al frente de la primera organización de mujeres de Granada, en Maracena



▷ **6ª causa: Defensa de la memoria democrática y los derechos humanos como sustento de una sociedad democrática libre.**

RECONOCIMIENTO a Antonio Deza Romero, de la asociación Dejadnos Ilorar; Carmen Sánchez Sánchez, de la Plataforma para la comisión de la Verdad y Cecilio Gordillo, coordinador del Grupo de Trabajo Recuperando la Memoria Histórica de CGT-Andalucía y coordinador de la web Todos los Nombres.



La coordinación entre administraciones, un reto para trabajar en entornos vulnerables

La propia definición de persona vulnerable conlleva la necesidad de tener en cuenta los factores que ocasionan esta situación, así como las medidas que se han de implementar para superar estas barreras. Por tanto, se ha de tener en cuenta tanto el entorno personal, familiar o relacional y socioeconómico, así como las administraciones competentes para dar soluciones a sus problemas.

En los informes anuales del Defensor que se presentan al Parlamento andaluz se viene haciendo una breve radiografía de los factores que inciden en la vulnerabilidad de una persona, entre los que se encuentra la falta de recursos econó-



micos que le impide acceder o mantener un derecho como la vivienda, teniendo también dificultades para abonar los suministros básicos que les permite, entre otras cuestiones, mitigar las temperaturas extremas del frío y el calor.

Ya en el siglo XXI, seguimos hablando de **vivienda insegura**, un término que encierra el chabolismo, las infraviviendas -incluyendo también las verticales-, barrios degradados, etcétera. Todo ello perdura y se cronifica en el tiempo a pesar de las políticas públicas que se articulan en nuestro Estado de Bienestar.

Preguntarnos qué está fallando y qué más se puede hacer es obligado, dado que de lo contrario contribuiremos a dar la bendición a una sociedad desigual donde se desprotege a quienes ya tienen sus derechos vulnerados, así como a quienes ven tambalearse los cimientos de su seguridad.

Son muchas las estrategias que se aprueban en las distintas administraciones y entidades del tercer sector encaminadas a superar la pobreza, que está en la base de muchos de los factores que caracterizan la vulnerabilidad. Así, desde el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, se ha aprobado en 2024 la nueva Estrategia Nacional de Prevención y Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social 2024-2030, con la vivienda y el desarrollo del estado de bienestar como grandes retos.

Un documento que “*pretende transformar la situación de las familias en situación de pobreza y asegurar la igualdad de oportunidades para romper la herencia negativa entre generaciones*”, procurando que los datos macroeconómicos se reflejen en las familias. Recoge acciones para asegurar recursos para las personas en situación o riesgo de pobreza, reforzar la protección social y **coordinar la acción entre administraciones**.

En Andalucía, son también varias las estrategias relacionadas con la población más vulnerable. Un ejemplo de ello es la “Estrategia Regional Andaluza para la cohesión e inclusión social. Intervención en zonas desfavorecidas” (ERACIS, en adelante) que tiene como objetivo actuar “*sobre las zonas de los pueblos y ciudades donde se registran situaciones graves de exclusión social y/o donde existen factores de riesgo (...) a fin de transformar la visión que se tiene sobre estas zonas y viceversa, de forma que se promueva la eliminación de la territorialidad como un factor de exclusión*”.

La ERACIS pone en marcha una nueva forma de intervención guiada por el **enfoque integral y comunitario**, desarrollando los objetivos y principios de la Ley de Servicios Sociales de Andalucía, **confiando en el efecto transformador de la acción conjunta** y la capacidad de intervención de un numeroso conjunto de personas cualificadas que van a actuar en las zonas desfavorecidas con esta orientación.

Por su parte la Estrategia Andaluza para la Inmigración 2021-2025: Inclusión y convivencia pretende dar una respuesta a las necesidades que Andalucía tiene ante los procesos de integración de las personas migrantes asentadas en nuestra comunidad, así como por la llegada de nuevos flujos migratorios. Retos “*que han de afrontar con la finalidad de conseguir una sociedad cohesionada en un clima de convivencia que respete la diversidad*”, y alineada a los ODS de la Agenda 2030.

Entre sus objetivos generales se encuentran el impulso de la coordinación en la gestión de las políticas públicas de la Junta de Andalucía dirigidas a la inclusión social de la población migrante en Andalucía, fortaleciendo sus estructuras, el seguimiento y evaluación de las políticas y avanzando en la cooperación entre los poderes públicos y los agentes sociales implicados.

Mencionar igualmente la I Estrategia de Atención a Personas Sin Hogar en Andalucía 2023-2026, publicada en el BOJA el 27 de diciembre de 2023. Alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, contempla 7 objetivos estratégicos a través de los cuales se pretende reducir el número de personas en sinhogarismo. Propone 20 programas en los que se agrupan 100 medidas de actuación que han de responder a modelos de intervención basados en derechos de las personas en situación de grave exclusión residencial, desde una perspectiva de las obligaciones éticas de la sociedad, las administraciones públicas, organizaciones y profesionales del ámbito de la inclusión social.

Para la implementación de esta estrategia, “*serán de especial aplicación los valores de transversalidad de género, pues en el Diagnóstico se ha puesto de manifiesto la situación de mayor vulnerabilidad de las mujeres sin hogar con respecto a los hombres, que produce una situación de desventaja, la coordinación intersectorial e interadministrativa, dada su importancia clave para la atención de las PSH y la atención integral centrada en la persona como modelo básico de intervención, regulado en la Ley 9/2016, de 27 de diciembre*”



A nivel local destacamos los Planes Locales de Intervención en Zonas Desfavorecidas, (ERASCIS) , unos documentos programáticos que, con un enfoque comunitario, sitúan la gobernanza en las Entidades locales (Ayuntamientos y Diputaciones Provinciales) como vertebradoras del desarrollo comunitario. Unos planes que tendrán que **“mejorar y articular la coordinación de las diferentes Administraciones Públicas que intervienen en las zonas”**.

Dicho esto, en este año 2024 se siguen detectando que la socorrida coordinación administrativa no consigue los efectos perseguidos, dado que son numerosas las quejas y actuaciones a través de las que hemos podido conocer la falta de espacios de diálogo y mesas de trabajo que aborden diagnósticos concretos de quienes se encuentran en situación de vulnerabilidad, ofreciendo soluciones compartidas o itinerarios encaminados a mejorar su vida.

Encontramos esta **falta de diálogo en actuaciones concretas con personas que van a ser desalojadas de viviendas públicas** y requieren desde que se conoce el inicio de los expedientes de desahucio, que se adopten iniciativas para propiciar una intervención coordinada con los Servicios Sociales Comunitarios de referencia y el Registro de Demandantes de Vivienda Protegida, que ayude a adoptar las medidas necesarias para paliar la situación de vulnerabilidad en la que se encuentran estas familias, conforme a las competencias de cada administración.

También hemos podido conocer la **falta de impulso en actuaciones de coordinación entre administraciones en el desarrollo de los Planes Locales de Intervención (ERASCIS)** que se desarrollan en las principales barriadas de Andalucía, carentes de intervenciones de otras administraciones que acompañen los itinerarios de las personas destinatarias. Hablamos de mejoras en equipamientos de barrio, urbanismo, ajardinamiento, vivienda, etc., todas ellas competentes de órganos locales y autonómicos.

Y por último, reseñar **la necesidad de una actuación coordinada a nivel local, autonómico y nacional para abordar la erradicación de los asentamientos chabolistas de personas migrantes en las provincias de Huelva y Almería, que requieren la actuación coordinada de las tres administraciones** para programar actuaciones y dotarlas de presupuesto que permita gestionar sus Planes locales de erradicación de asentamientos a través de actuaciones encaminadas a favorecer la inclusión de las personas objeto de intervención, tal y como se contempla en el I Plan Estratégico para erradicar los asentamientos irregulares (EASEN).

Todas ellas son actuaciones que tienen su referente en la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible, en el que adquiere una especial relevancia el ODS 17 cuyo objetivo es **la coordinación y colaboración real entre administraciones para luchar contra la exclusión y conseguir cambios estructurales en las condiciones de vida de las personas que más lo necesitan. Una forma de trabajar que se ha de impulsar desde los responsables de los distintos órganos de gestión.**