



17. Urbanismo y Obras Públicas

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

2.2.8. Urbanismo y ordenación del territorio

3

2.2.8.1. Urbanismo

4

2.2.8.1.1. Planeamiento urbanístico

4

2.2.8.1.2. Disciplina urbanística

6

2.2.8.1.3. Gestión urbanística

7

2.2.8.2. Ordenación del territorio

8

2.2.8.3. Obras públicas

8

ESTE TEMA EN OTRAS MATERIAS

10

Balance

10

B3.4. Movilidad y urbanismo sostenibles y accesibilidad

10

2.1.3. Infancia y adolescencia

10

2.1.3.1. Introducción

10

2.1.4. Vulnerabilidad económica y social

11

2.1.4.2.1.4.1. Barriadas de promoción pública

11

2.1.4.2.2.1.3. Actuaciones de renovación urbana, una oportunidad para mejorar las condiciones de vida de las personas residentes

12

2.2.2. Cultura y Deporte

14

2.2.2.2.1. Cultura

14

2.2.7. Sostenibilidad y Medio Ambiente

15

2.2.7.1. Introducción

15

2.2.7.2.4. Prevención ambiental

15

2.3.3. Mediación

16

2.3.3.2.1. Quejas relativas al eje de Personas

16

2.3.3.2.3. Quejas relativas al eje de Prosperidad

17

2.4. Resoluciones

21

2.4.2. Planeta y Prosperidad

21

4. La colaboración de las administraciones públicas con la Institución

23

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

23

4.2.2. Planeta y prosperidad

23

4.2.2.1.2. Ordenación Económica

23

4.2.2.6. Urbanismo y Ordenación del Territorio

25



REVISTA DEL INFORME ANUAL

28

3. Eje Planeta y Prosperidad

28

Subvenciones y ayudas en concurrencia no competitiva. Tonto el último

28

Infracciones urbanísticas. El riesgo de la impunidad

29

4. Eje Cultura de Paz

30

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

30

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

31

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

33

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

35



Parte General

2.2.8. Urbanismo y ordenación del territorio

El desarrollo del urbanismo y la ordenación del territorio como materias de competencia de la Comunidad Autónoma de Andalucía parte ineludiblemente del bloque normativo constitucional compuesto por los artículos 45 a 47 de la Constitución Española.

Por otra parte, se fundamenta en el concepto de sostenibilidad como modelo territorial y urbanístico, recogido en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, en concreto los objetivos 11 y 13, que suponen la configuración de ciudades inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles.

Resulta pertinente relacionar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) con los objetivos básicos de la Comunidad Autónoma de Andalucía recogidos en nuestro Estatuto de Autonomía, en particular el objetivo 11 de ODS con los objetivos 7 y 8 del artículo 10.3 que disponen:

«La Comunidad Autónoma, en defensa del interés general, ejercerá sus poderes con los siguientes objetivos básicos:

7. La mejora de la calidad de vida de los andaluces y andaluzas, mediante la protección de la naturaleza y del medio ambiente, la adecuada gestión del agua y la solidaridad interterritorial en su uso y distribución, junto con el desarrollo de los equipamientos sociales, educativos, culturales y sanitarios, así como la dotación de infraestructuras modernas.

8. La consecución de la cohesión territorial, la solidaridad y la convergencia entre los diversos territorios de Andalucía, como forma de superación de los desequilibrios económicos, sociales y culturales y de equiparación de la riqueza y el bienestar entre todos los ciudadanos, especialmente los que habitan en el medio rural.»

En este sentido el Objetivo 11 de Naciones Unidas pretende «Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles».

Como señalábamos en los Informes Anuales anteriores, la discrepancia suscitada sobre la constitucionalidad del Decreto-ley 3/2019, de 24 de septiembre, de medidas urgentes para la adecuación ambiental y territorial de las edificaciones irregulares en la Comunidad Autónoma de Andalucía, quedó sustanciada en el seno de la Subcomisión de Seguimiento Normativo, Prevención y Solución de Controversias de la Comisión Bilateral de Cooperación Administración General del Estado-Comunidad Autónoma de Andalucía, en la que, mediante acuerdo publicado por resolución de 4 de marzo de 2021, los compromisos adoptados por la Comunidad Autónoma han sido plasmados en el texto articulado de la LISTA (Ley de Impulso para la Sostenibilidad del Territorio de Andalucía).

A este respecto, y en relación al compromiso de la Administración General del Estado de establecer en la Ley de Costas una regulación específica sobre el **plazo de prescripción de las acciones en la zona de influencia del litoral**, ha sido resuelto de forma transitoria (Disposición Transitoria Sexta de la LISTA) fijando el plazo para restablecer la legalidad territorial y urbanística en la zona de influencia del litoral en 6 años, hasta que se produzca una regulación específica en la legislación básica en materia de costas.

Un gran número de quejas de las presentadas en años anteriores, principalmente en 2023, han continuado su tramitación a lo largo de 2024, dado que muchas veces el curso de estos expedientes se dilata en el tiempo al requerir para su resolución de procedimientos administrativos complejos que conllevan múltiples trámites.



2.2.8.1. Urbanismo

2.2.8.1.1. Planeamiento urbanístico

En relación al **planeamiento urbanístico**, en el presente ejercicio hemos tramitado numerosas quejas en las que se muestra la disconformidad de sus promotores con el planeamiento que se propone desde el Ayuntamiento, siendo en algunos casos el objeto de la protesta, meras intenciones y declaraciones institucionales que no se traducen en la modificación de planeamiento de forma efectiva.

Destacar, a este respecto, la queja 24/3842, en la que el interesado solicita el cambio de planeamiento urbanístico para una parcela de su propiedad que, estando calificada como dotacional, no se destina al uso establecido por el planeamiento por falta de gestión urbanística de los poderes públicos responsables.

En materia de planeamiento no han sido muchas las actuaciones de esta Defensoría, y de las que han sido planteadas en el año 2024, destacamos aquellas que reclaman el cumplimiento de los **procesos de participación ciudadana** y, en concreto, la falta de respuesta de la administración en los **trámites de consulta ciudadana**.

Esta es una de las cuestiones que aparece en las quejas relativas a deficiencias en la tramitación de actos preparatorios del procedimiento de elaboración de los instrumentos de planeamiento, ya sean generales o de desarrollo. Tal ha sido el caso planteado en la queja 23/5997.

Asimismo, se denuncian las dificultades para obtener información y participar en modificaciones de planeamiento, o la falta de respuesta de la administración a las propuestas presentadas o las alegaciones formuladas.

En la queja 24/6761 solicitamos informe al Ayuntamiento de Almuñécar ante la falta de contestación en la tramitación de la solicitud de los interesados que habían solicitado la recepción de la urbanización apelando a jurisprudencia existente.

El Ayuntamiento de Almuñécar remitió informe en el que concluía:

"(...) las Entidades Urbanísticas de Conservación establecidas normativamente en el PGOU-87 vigente de Almuñécar, y entre ellas la de (...), deben entenderse como entidades urbanísticas colaboradoras, de constitución obligatoria, según lo señalado en la normativa de dicho instrumento de planeamiento general municipal y, por tanto, someterse a lo anteriormente señalado, habiendo previsto el citado Plan General de Ordenación Urbana dicha constitución por razones de sostenibilidad económica para la conservación de las obras de urbanización de sus respectivos ámbitos".

Son numerosas las quejas en trámite, únicamente a los efectos de que la Administración diera una respuesta expresa a los escritos presentados. En este sentido, nos dirigimos al citado Ayuntamiento interesando la necesidad de resolver expresamente, sin más dilaciones, dichos escritos, informándonos al respecto.

El incumplimiento de **destinar efectivamente los terrenos al uso previsto en el planeamiento** motivó la queja 23/4577 [23/4577 BOPA], en la que la persona promotora denunciaba el incumplimiento en materia de planeamiento de destinar al uso previsto determinados espacios libres.

Admitida la queja a trámite, nos dirigimos al Ayuntamiento de Sevilla solicitando información sobre *"las actuaciones realizadas o pendientes de realizar, en la adecuación y acceso a la plaza (...), teniendo en consideración que ya ha sido objeto de esta Defensoría en la Queja 10/5189 y dictada Resolución del Director General de Movilidad, de fecha 6 de noviembre de 2012, mediante la cual se requirió a la Comunidad de Propietarios la legalización de la actividad mediante la solicitud de los preceptivos permisos, así como la retirada de la cadena."*

El Ayuntamiento nos respondió enumerando las actuaciones a realizar en materia de disciplina y la información trasladada al vecindario sobre la prohibición de hacer uso de aparcamiento en las zonas libres.

Otro grupo de quejas relacionado con el ámbito urbanístico lo constituyen aquellas que denuncian las dificultades para la reparación de caminos de acceso a aldeas de núcleo principal. Como la queja 23/0184.



También se han recibido reclamaciones respecto de los itinerarios peatonales que requieren proyectos de reurbanización de sistemas generales de la red viaria.

Han sido numerosas las quejas relativas a la falta de cumplimiento del deber de edificación y la inclusión del solar en el registro municipal de solares y edificaciones ruinosas, como instrumento impulsor de la actividad inmobiliaria para evitar la especulación.

Por otra parte, se denuncia con frecuencia el **mal estado de conservación de solares e inmuebles** que perjudican a terceros -queja 23/8030 [23/8030 BOPA], queja 24/6747- con los consiguientes perjuicios al vecindario colindante, que se ve afectado por las deficientes condiciones de seguridad y salubridad de solares, terrenos y construcciones.

Ha habido un incremento importante en el número de quejas relativas a esta problemática en el ámbito rural, a lo que se une la falta de capacidad de los ayuntamientos pequeños para ordenar subsidiariamente las obras pendientes de ejecución por la propiedad incumplidora y en muchos casos ausente.

En relación al cumplimiento del deber de conservación destacar el Artículo 144 de la ley vigente en materia de urbanismo que señala:

«1. Las personas propietarias de terrenos, instalaciones, construcciones y edificaciones tienen el deber de mantenerlos en condiciones de seguridad, salubridad, funcionalidad, accesibilidad universal, eficiencia energética, ornato público y demás que exijan las leyes, realizando los trabajos y obras precisos para conservarlos o rehabilitarlos, aunque para ello sea necesario el uso de espacios libres o de dominio público, a fin de mantener en todo momento las condiciones requeridas para su habitabilidad o uso efectivo. El deber de conservación y rehabilitación integra igualmente el deber de realizar las obras adicionales que la Administración ordene por motivos turísticos o culturales, o para la mejora de la calidad y sostenibilidad del medio urbano.

Para el caso de construcciones y edificaciones, este deber alcanza hasta la ejecución de los trabajos y obras cuyo importe tiene como límite el del contenido normal del deber de conservación, estando condicionado, asimismo, por el alcance de las obras autorizables en virtud del concreto régimen jurídico en que se encuentren.

2. Los Ayuntamientos deberán ordenar, de oficio o a instancia de cualquier interesado, la ejecución de las obras necesarias para mantener y alcanzar las condiciones recogidas en el apartado 1. El incumplimiento de los deberes de conservación y rehabilitación facultará al Ayuntamiento para la ejecución subsidiaria de las correspondientes obras, así como para la imposición de hasta diez multas coercitivas con periodicidad mínima mensual. Su importe, en cada ocasión, será del diez por ciento del coste estimado de las obras ordenadas, con un máximo de cinco mil euros y, en todo caso y como mínimo, seiscientos euros»

A este respecto, el cumplimiento del deber de conservación se complica cuando va asociado a otra problemática compleja, como es la existencia de construcciones que presentan **restos de amianto** y requieren, por tanto, de la utilización de empresas especializadas y protocolos específicos para su retirada.

Tal ha sido el caso planteado en la queja 22/4837, en la que un Ayuntamiento de Sevilla ha ordenado la retirada de un tejado que contenía fibrocemento en base a las siguientes consideraciones:

“El uso de productos que contengan las fibras de amianto mencionadas en los puntos 4.1 y 4.2, que ya estaban instalados o en servicio antes de la fecha de entrada en vigor de la presente Orden, seguirá estando permitido hasta su eliminación o el fin de su vida útil.”

A falta de una normativa precisa, la resolución del Parlamento Europeo de 14 de marzo de 2013, sobre los riesgos para la salud en el lugar de trabajo relacionados con el amianto y perspectivas de eliminación de todo el amianto existente (2012/2065(INI)), “los materiales con amianto (MCA) poseen habitualmente un ciclo de vida de entre 30 y 50 años”.

Según información técnica especializada procedente del Centro Nacional de Nuevas Tecnologías, en el caso del fibrocemento, se estima que la vida útil puede alcanzar alrededor de 30-35 años, contando desde que se fabrica el producto, puesto que pasado ese tiempo irá perdiendo propiedades y deteriorándose. No obstante, ese tiempo es variable, es una estimación que puede verse afectada por otros parámetros como, por ejemplo, las condiciones a las que se haya visto expuesto ese material, que podrían reducir el tiempo de vida útil del producto.



Esta información es precisa, con nivel técnico suficiente, para saber el fin de la vida útil del fibrocemento, que no es otro que el comprendido entre 30 a 35 años. Esta vida útil puede verse reducida por el estado en que se encuentre el material debido a causas meteorológicas graves (tornados, vientos fuertes, terremotos, etc.) o al mal manejo.

Además, por la disposición adicional 14.ª de la Ley 7/2022, se entiende que el Ayuntamiento, en aras de eliminar las instalaciones con amianto que produzcan riesgo a la seguridad de las personas, así como para la mejora de la calidad y sostenibilidad del medio urbano, podrá dictar órdenes de ejecución para cumplir los deberes urbanísticos derivados del artículo 144.1 de la LISTA.

Por ello, tratándose de un caso de afectación especial a terceros, ya que la pendiente de la cubierta vierte hacia patio interior habitable de la finca colindante, a los signos de rotura observados en la cubierta y a fin de evitar un riesgo para la salud, informo de la orden de retirada de la cubierta citada, con las debidas medidas de seguridad, tal como establece el Real Decreto 396/2006, de 31 de marzo, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud aplicables a los trabajos con riesgo de exposición al amianto.

Por ello, considero debe instarse a la propiedad de la finca en cuestión a realizar la siguiente actuación:

- La retirada de la cubierta completa de fibrocemento, previa la tramitación de la correspondiente licencia municipal de obras, y correcta gestión de los residuos generados".

2.2.8.1.2. Disciplina urbanística

Un número importante de las quejas recibidas en materia urbanística son encuadrables dentro del ámbito de la **disciplina urbanística**, pero su importancia en la labor de este área no es sólo cuantitativa, sino cualitativa, ya que en algunos casos los asuntos tratados plantean afecciones de carácter penal, con lo que ello implica. El motivo más frecuente de estas quejas es la inactividad de la administración ante denuncias ciudadanas, ya sea por la realización de obras sin licencia o por obras que no se ajustan a la licencia concedida en suelo urbano.

En este apartado, son numerosas las quejas en las que se advirtió **pasividad municipal**. Mencionaremos, a título de ejemplo, la que denunciaba el uso de locales comerciales como viviendas sin contar con las adecuadas condiciones de habitabilidad y seguridad; la apertura de puerta a un patio común y su uso privativo por un establecimiento de hostelería; obras sin licencia que, además, invadían el dominio público; consolidación de una parcelación irregular en la que se siguen desarrollando construcciones; ausencia de impulso a expediente de protección de la legalidad urbanística; construcciones sin licencia en suelo no urbanizable; construcción en azotea de edificio que causa perjuicios al vecindario de los pisos inferiores, etcétera.

Debemos relatar la queja 22/8588, incoada de oficio y relativa a la formulación de inventario de edificaciones irregulares en el suelo rústico de Andalucía, en la que esta Institución ha venido mostrando en sus sucesivos Informes Anuales al Parlamento de Andalucía y en algunos Informes Especiales y Jornadas, así como en las quejas que incoa de oficio o tramita a instancia de parte interesada, su preocupación ante las graves agresiones que se vienen perpetrando en nuestro territorio contra el suelo rústico como consecuencia de la ejecución de obras y edificaciones no autorizadas con el importante daño, en muchos casos irreparable, que ello conlleva para sus valores naturales, medioambientales y agrícolas.

En la Exposición de motivos del Decreto-ley 3/2019, de 24 de septiembre, de medidas urgentes para la adecuación ambiental y territorial de las edificaciones irregulares en la Comunidad Autónoma de Andalucía, se hacía constar que:

«De los datos obtenidos para la elaboración del «Análisis- diagnóstico de la ocupación edificatoria en el suelo no urbanizable de Andalucía», en mayo de 2009 por la Consejería con competencias en materia de urbanismo, y de análisis aproximativos del territorio andaluz en desarrollo de los distintos Planes Generales de Inspección, plasmados en información georreferenciada de la actividad inspectora durante el período 2009 -2019, se puede concluir que de un total de unas 500.000 edificaciones existentes en suelo no urbanizable en Andalucía, alrededor de 300.000 edificaciones son irregulares, de las cuales tan sólo han sido declaradas en asimilado a fuera de ordenación y por consiguiente han podido acceder a los suministros básicos en condiciones mínimas de seguridad y salubridad, un 26% de dichas viviendas.



Cuestiones de salubridad, con la creciente contaminación de los acuíferos, de seguridad o de enganches ilegales de energía, entre otros, son los que están marcando el devenir de estos ámbitos en los que la ingente aglomeración y el crecimiento de edificaciones parecen no tener límite alguno».

Estas actuaciones irregulares -si queremos evitarlas o, al menos, paliar sus consecuencias- necesitan una rápida respuesta por parte de los poderes públicos, sin desdeñar las actuaciones que con carácter preventivo se pudieran realizar, a fin de que estas edificaciones no se consoliden y permanezcan, dado el daño que suponen para los intereses generales.

No caben respuestas tardías, puesto que la intervención, cuando se está iniciando una construcción o parcelación ilegal, resulta mucho más eficaz y positiva.

Se da la circunstancia de que estos atentados a importantes valores naturales se producen, en muchos casos, en pequeños municipios de nuestra geografía que han podido preservarlos hasta el momento pero que, como se desprende de la mera observación, también se encuentran presionados por una especulación urbanística depredadora.

La ausencia de una adecuada respuesta a estas agresiones por parte de los responsables municipales de estas pequeñas localidades cabe atribuirlos, por un lado, a la insuficiencia de medios técnicos y personales que padecen, pero tampoco cabe desdeñar que, en muchos supuestos, la cercanía y las relaciones cotidianas de vecindad entre las autoridades locales y los infractores hacen difícil y complejo que se impongan y ejecuten las sanciones y las demoliciones que puedan resultar procedentes.

La Ley 7/2021, de 1 de diciembre, de impulso para la sostenibilidad del territorio de Andalucía (LISTA) afronta con más determinación la solución de los problemas existentes respecto a edificaciones irregulares en suelo rústico que la prevención de que no aparezcan otras nuevas. En este sentido, consideramos que **la disciplina preventiva es tan recomendable o más que la punitiva** y a este respecto, potenciar la figura de los planes de inspección autonómicos y municipales nos parece determinante.

Por todo ello, se ha incoado una queja de oficio, encaminada a plantear a la Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda, a las 8 Diputaciones Provinciales Andaluzas, y a la Federación Andaluza de Municipios y Provincias, su parecer, respecto de las siguientes cuestiones:

Conveniencia de la realización de un único inventario del suelo rústico de Andalucía o, en su defecto, uno por cada una de las ocho provincias andaluzas, impulsado bien por la propia Consejería competente en la materia o por las Diputaciones provinciales, directamente o en colaboración con la CCAA, que se actualizara periódicamente, utilizando medios técnicos ya existentes como el Ortofoto del PNOA o por elaboración propia, que contendría la relación de las edificaciones, asentamientos, parcelaciones y demás actuaciones que deberían ser objeto de la potestad de disciplina o, en su caso, de legalización o reconocimiento, de conformidad con la normativa territorial y urbanística de aplicación con un seguimiento periódico de las alteraciones producidas en todo el suelo rústico de Andalucía.

Los datos obtenidos de dichos inventarios servirían de apoyo para la suscripción de futuros convenios de colaboración entre las administraciones implicadas y para la elaboración de los Planes Municipales y Autonómicos de Inspección Urbanística y de apoyo a los Inspectores municipales y a los Cuerpos de Inspectores y Subinspectores autonómicos para el desarrollo de su labor profesional.

Pero también son objeto de numerosas quejas los expedientes de **restauración de legalidad urbanística**, su incumplimiento y la petición de ejecución subsidiaria de la administración pública en suelo rústico. En este sentido el Título VIII de la Ley 7/2021, de 1 de diciembre, de impulso para la sostenibilidad del territorio de Andalucía, puede dar solución a muchas de las agrupaciones de edificaciones irregulares cuya demanda principal es el acceso a los servicios básicos de abastecimiento y saneamiento de agua, mediante los Planes Especiales de adecuación ambiental y territorial.

2.2.8.1.3. Gestión urbanística

Respecto a la **gestión urbanística**, entendida como el conjunto de procedimientos establecidos en la legislación urbanística para la transformación del uso del suelo, y especialmente para la urbanización de éste, de acuerdo con el planeamiento, se han recibido quejas que plantean los problemas asociados a la paralización injustificada de expropiaciones urbanísticas; la dilación injustificada en los plazos de las expropiaciones; deficiencias en la ejecución de los proyectos de urbanización; falta de ejecución de planeamiento urbanístico en los plazos programados; inactividad municipal en



la dotación efectiva de los equipamientos y zonas verdes; y, por último, vinculado a los procesos de gestión urbanística hay numerosas quejas por falta de suministro de servicios básicos (agua, luz, etc).

A destacar la queja relativa a la discordancia en el ancho de las calles entre el proyecto de urbanización aprobado y el realmente ejecutado.

Por último, no suelen ser infrecuentes las quejas relativas a la **falta de personal en el ámbito urbanístico de gestión** que se traducen en retrasos en la tramitación de los procedimientos correspondientes con el consiguiente perjuicio para las personas interesadas.

En lo que se refiere a **rehabilitación y regeneración urbana**, hemos recibido quejas en las que se reclama la mejora y recalificación de las barriadas; se denuncia el mal estado de conservación de plazas y calles importantes de la ciudad consolidada; se reclama la inactividad municipal en el abandono de la edificaciones; e incluso hemos recibido una queja que reclama la rehabilitación y regeneración urbana como instrumento para la lucha contra la despoblación.

Una mención especial merecen las **urbanizaciones irregulares** que, si bien no siempre están incluidas en el ámbito de la gestión urbanística, sí están necesitadas de una respuesta del planeamiento urbanístico y, en algunos casos, de planes de ordenación del territorio. En estos supuestos hay implicaciones del Plan de Ordenación del Territorio de la Janda y Plan de Ordenación del Territorio de la Aglomeración Urbana de Sevilla.

2.2.8.2. Ordenación del territorio

En cuanto a la ordenación del territorio, si bien concretamente no hay quejas que invoquen esta materia, no es menos cierto que numerosas quejas en las que reclaman el servicio de abastecimiento y saneamiento de agua tienen una implicación directa en la ordenación del territorio en la que se enmarcan. Como la queja 24/8015, en la que numerosos vecinos solicitan el inicio de la modificación puntual del PGOU para su integración ambiental, territorial y paisajística y para garantizar las condiciones mínimas de seguridad y salubridad de la población, y establecer infraestructuras comunes de servicios básicos de abastecimiento de agua, saneamiento y suministro de energía eléctrica, así como de telecomunicaciones.

2.2.8.3. Obras públicas

El estado de tramitación de procedimientos expropiatorios es causa frecuente de la presentación de quejas ante esta Institución, y 2024 no ha sido una excepción al respecto. Destacan de entre las cuestiones planteadas las referidas a los retrasos en la determinación o el abono del justiprecio.

Con frecuencia nuestra intervención en estas quejas se ve interrumpida tras conocer que las personas promotoras de las mismas han acudido a la vía judicial para solventar su desacuerdo con la administración o instar una respuesta a sus peticiones y reclamaciones. Tal fue el caso de las quejas 24/2084; 24/4900; 24/6414; y 24/6407.

En otras ocasiones nuestra intervención va dirigida a desbloquear un procedimiento aparentemente paralizado o a conseguir una respuesta válida de la administración expropiante ante las peticiones o consultas de los administrados afectados.

Así ocurre en la queja 24/5576, aún en tramitación, en la que una vecina de Algeciras denuncia los retrasos del Ayuntamiento en dictar resolución en un procedimiento expropiatorio que le afecta directamente.

Particularmente compleja ha sido la tramitación de la queja 24/2084, en la que una familia planteaba el conflicto generado con un Ayuntamiento de Almería en relación a unos terrenos de su titularidad que habían sido cedidos al Consistorio mediante permuta con otros terrenos para posibilitar la instalación en los mismos de un centro cultural. El convenio se había resuelto en sede judicial tras el incumplimiento de sus compromisos por el Ayuntamiento, viéndose el mismo obligado a revertir los citados terrenos a sus propietarios originales.

El problema surge al haber construido efectivamente el Ayuntamiento en dichos terrenos un edificio que, aunque no estuvo destinado al fin cultural inicialmente previsto, sí había sido utilizado para otros fines de interés municipal.



Al producirse la reversión del terreno se daba la circunstancia de que el Ayuntamiento quedaba privado del acceso al edificio en cuestión.

Finalmente el Ayuntamiento ha optado por acudir a la vía expropiatoria para hacerse con la titularidad de los terrenos donde se ubica el citado edificio, originándose con ello una polémica con la titularidad del terreno que cuestiona la legalidad de dichas actuaciones expropiatorias.

Lamentablemente uno de los motivos mas frecuentes de queja ante esta Institución sigue siendo la falta de respuesta de las Administraciones públicas a los escritos que les dirige la ciudadanía. El abuso del silencio administrativo es una de las lacras de nuestra administración que pervive a través de los años y las leyes sin que existan indicios de un cambio al respecto.

Es un supuesto claro y evidente de mala administración, que perjudica los derechos de quienes precisan de la respuesta administrativa para poder ejercer adecuadamente sus derechos y defender sus intereses.

En el pasado año 2024, y en esta materia de obras públicas, se tramitaron por este motivo las quejas 24/1929; 24/379; 24/3664; 24/8360; y 24/8733.

También es recurrente la recepción de quejas denunciando la falta de respuesta o el retraso de la administración en la resolución de expedientes incoados tras solicitud de responsabilidad patrimonial a la Administración.

Como venimos denunciado desde hace años, es habitual que las administraciones públicas, especialmente los Ayuntamientos, opten bien por dar la llamada por respuesta ante las peticiones de responsabilidad que les hacen llegar los ciudadanos, o bien por dilatar los procedimientos durante años. En los casos en que se produce la ansiada resolución, normalmente tras nuestra intervención, la misma suele ser desestimatoria, al aplicar un criterio bastante restrictivo respecto de la concurrencia de los elementos definidores de la responsabilidad administrativa.

En 2024 tramitamos por este motivo las quejas 24/8022; 24/3575 y 24/3663. También se tramitaron las quejas 24/5925 y 24/7298 en las que se nos denunciaban daños derivados de una actuación imputable a una administración pública, en las que informamos a las personas promotoras de la necesidad de iniciar el oportuno procedimiento de responsabilidad patrimonial ante la administración correspondiente.



Este tema en otras materias

Balance

B3.4. Movilidad y urbanismo sostenibles y accesibilidad

En materia de planeamiento urbanístico destacamos aquellas que reclaman el cumplimiento de los **procesos de participación ciudadana** y, en concreto, la falta de respuesta de la administración en los **trámites de consulta ciudadana**.

Consideramos que **la disciplina preventiva es tan recomendable o más que la punitiva** y a este respecto, nos parece determinante potenciar la figura de los planes de inspección autonómicos y municipales.

Por todo ello, se ha incoado una queja de oficio, encaminada a plantear a la Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda, a las 8 Diputaciones Provinciales Andaluzas, y a la Federación Andaluza de Municipios y Provincias, su parecer, respecto a la **conveniencia de la realización de un único inventario del suelo rústico de Andalucía o, en su defecto, uno por cada una de las ocho provincias andaluzas**.

Asimismo, en materia de Turismo debemos destacar la progresiva relevancia que van adquiriendo las quejas relacionadas con el sector de las **viviendas de uso turístico**, especialmente tras la aprobación de normativas específicas de aplicación, tanto de ámbito autonómico como local.

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.



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**.

2.1.4.2.2.1.3. Actuaciones de renovación urbana, una oportunidad para mejorar las condiciones de vida de las personas residentes

En Andalucía siguen existiendo ámbito urbanos que necesitan de intervenciones públicas para su renovación a través de nuevas edificaciones, urbanizaciones o reurbanizaciones. Suelen ser barrios de construcciones antiguas que han



quedado obsoletas y en muchas ocasiones existen infraviviendas que impiden el disfrute del derecho de una vivienda digna y adecuada.

Los Fondos NextGenerationEU están siendo una oportunidad para que la Junta de Andalucía impulse los proyectos de renovación urbana que se quedaron inconclusos años anteriores, así como otros nuevos compromisos dirigidos a intervenir en la ciudad consolidada.

Es éste el caso del Cerro del Moro, un barrio de Cádiz construido en los años 50 en régimen de alquiler, pudiendo acceder a la misma tras el abono del precio de la vivienda. Viviendas de unos 45-50 metros cuadrados y calidades muy básicas, sin accesibilidad, que dificultaban su mantenimiento y que con el paso del tiempo se convirtieron en infraviviendas.

Transcurridos los años, en 1992 se abordó la remodelación del barrio a través de la sustitución de estas viviendas por otras con estándares adecuadas a la normativa en vigor. Una actuación que se planteó ejecutar en 7 fases. Las tres primeras se construyeron entre la Junta de Andalucía y el Ayuntamiento de Cádiz, conforme al convenio suscrito, resultando 226 viviendas. Con posterioridad la Junta de Andalucía continuó con la actuación de las tres siguientes fases que abarcaban 174 viviendas que se entregaron en 2012.

Tras esta adjudicación, 12 años después, quedarían por ejecutar la séptima fase que albergaría a las últimas 67 familias.

La presión vecinal para que se retomaran las actuaciones llevaron a pedir la intervención de esta Defensoría que tras numerosas reuniones con vecinos/as y responsables públicos de ámbito local, provincial y autonómico propició que se comprometieran a buscar financiación y aprobar los instrumentos urbanísticos que permitieran ejecutar las últimas infraviviendas existentes demoliendo las actuales.

Así, mediante la Orden de 26 de octubre de 2022, se acuerda la delimitación del Área Degradada «Cerro del Moro, fases 7.ª y 8.ª» en Cádiz. La declaración del barrio como Área de Regeneración Urbana y Accesibilidad (ARUA), previsto en el Plan Vive en Andalucía 2020-2030, tiene por objeto el fomento, la coordinación y el desarrollo de actuaciones integrales de rehabilitación, regeneración y renovación urbana, en ámbitos urbanos centrales o periféricos sujetos a procesos de segregación y graves problemas habitacionales que afectan a sectores de población en riesgo de exclusión social.

Una actuación financiada con cargo a la Línea 6 de los Fondos NextGenerationEU, que ha requerido con carácter previo, la suscripción, a propuesta de la Comunidad Autónoma de Andalucía, de un Acuerdo de la Comisión Bilateral de Seguimiento del citado Convenio de Colaboración entre el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana y la Comunidad Autónoma de Andalucía para la ejecución del Plan Estatal para el acceso a la vivienda 2022-2025.

Confiada esta Defensoría en que el impulso para que se iniciaran las obras materializaba los compromisos de la administración con los vecinos/as de este barrio, tras la licitación de la 7ª fase, recibimos escrito de queja en el que se nos informaba de la disconformidad con la calificación de las viviendas, que al estar al amparo del programa antes mencionado, las vinculaba al arrendamiento a un plazo de 50 años, pudiéndose ejercitar el derecho a compra a partir del 51.

Así, en la queja 24/5486, el representante de la plataforma de afectados por la remodelación de la 7ª fase del Cerro del Moro, exponía que las condiciones de la calificación no respondían a las promesas realizadas por la administración años anteriores, y dado que decían no les habían informado de estos cambios, pedían amparo a esta Defensoría para que la Junta de Andalucía financiara la actuación con las mismas condiciones que a los anteriores adjudicatarios, alquiler con opción a compra a diez años.

Manifestaban su derecho a la propiedad, dado que llevaban años pagando sus anteriores viviendas con mucho esfuerzo y sacrificio, esperando que las mismas pudieran servir a sus hijos cuando ellos fallecieran.

Ante las continuas movilizaciones y declaraciones en prensa, se abrió la actuación de oficio 24/5701 a los efectos de que la Agencia de Vivienda y Rehabilitación nos aportara datos que contribuyeran al esclarecimiento de lo trasladado. Todo ello con carácter previo a la reunión que esta plataforma había pedido con este Defensor.

Tras una dilatada espera, se recibió informe de la Secretaría General de Vivienda, en la que relataba parte de los términos solicitados, a través de los que se pudo constatar que dado que AVRA había adjudicado las obras no era posible el cambio de calificación. Entre otras cuestiones, exponían también que los/as destinatarios de las nuevas viviendas habían sido informados de forma individual de los términos de la actuación, así como de los diferentes hitos que se habían de



culminar mientras tanto se construían las viviendas, principalmente la venta de las infraviviendas actuales a la Agencia, una condición indispensable para poder ser adjudicatarios de las nuevas viviendas.

Tras la reunión mantenida con representantes de los bloques a demoler, en la que nos trasladaban la falta de transparencia de la Junta de Andalucía en cuanto a la información aportada a estos vecinos, así como la nula empatía hacia sus representantes vecinales, se les transmitió que entendíamos el sentimiento de frustración que tenían por el cambio de calificación, comprometiéndonos con emitir un pronunciamiento tras ponderar la información de la que disponemos.

Ante situaciones similares a la relatada, en las que las remodelaciones de los barrios se realizan por fases, y por tanto son susceptibles de dilatarse en el tiempo, puede ser frecuente que las condiciones de calificación no coincidan de una fase a otra, dado las distintas fuentes de financiación a las que las administraciones pueden acogerse.

Unas actuaciones que, especialmente cuando los destinatarios son propietarios de las viviendas a demoler y tienen expectativas de ser adjudicatarios de otras de alquiler con opción a compra, se **requiere que la administración actuante se ponga en lugar de estas personas y entienda la inseguridad que les aporta pasar a ser inquilinos durante muchos años, 50 en este caso.**

Como sabemos, tener una vivienda en propiedad es la opción a la que todas las personas quisieran acceder y es un derecho que está muy arraigado en nuestra sociedad, siendo además un bien que aporta seguridad a las personas que disponen de pocas rentas y han llegado a adquirir sus viviendas a base de mucho esfuerzo.

Se hace necesario por tanto, partir de esta situación para procurar la mejor atención a las personas destinatarias, dejándoles el tiempo suficiente para madurar sus decisiones, siempre que éstas no interfieran en el interés general, y activar todos los mecanismos de información, tanto a nivel particular como colectivo, para transmitir los objetivos de las intervenciones.

Por tanto, en el caso que nos ocupa, comprendiendo la decepción de quienes se sienten diferenciados con respecto a los anteriores adjudicatarios, sobre todo en lo que respecta al tiempo que han de esperar para ser propietarios de las viviendas que se les adjudique, hemos de entender que la promoción de viviendas cumple con el objetivo de facilitar el acceso a una vivienda digna de los residentes de la 7ª fase del Cerro del Moro.

Si bien, también consideramos que la administración debiera de retomar los contactos con los/as representantes de esta plataforma para esclarecer todo aquello que sea requerido, al mismo tiempo que tras el análisis de cada unidad familiar, de la que ya disponen en la Agencia, se documenten y suscriban las condiciones de adjudicación, dado que la promoción debe estar terminada en 2026.

2.2.2. Cultura y Deporte

2.2.2.2.1. Cultura

...

En relación con las medidas dispuestas por la normativa para salvaguardar los valores del patrimonio sobre inmuebles situados en escenarios urbanos protegidos, hemos recibido este ejercicio variadas quejas en las que se expresaban **las dilaciones en los procedimientos de estudio y autorización que deben desplegar las autoridades culturales para otorgar las licencias urbanísticas que afectan a este tipo de inmuebles.**

Nos referimos a la queja 24/3336 para agilizar los permisos de unas obras en el entorno del Castillo de La Calahorra (Granada), o la queja 24/3573 con un caso análogo en el centro de Granada, la queja 24/8415 por una licencia en trámite en Fuentes de Andalucía (Sevilla), o la queja 24/0776 [queja 24/0776 Bopa] y queja 24/8488 sobre trámites análogos en la ciudad de Ronda (Málaga).

En todas las reclamaciones se aludía a los retrasos en emitir los informes por las respectivas Comisiones Provinciales de Patrimonio Histórico que resultan preceptivos para el otorgamiento de las licencias de obra y poder ejecutar los respec-



tivos proyectos. En ocasiones promovimos la agilización de estos expedientes y en otros casos también comprobamos situaciones de dilaciones significativas por falta de personal que tuvieron una solución más dilatada en el tiempo.

...

2.2.7. Sostenibilidad y Medio Ambiente

2.2.7.1. Introducción

...

Otra cuestión que nos parece especialmente relevante en términos ambientales y que también presenta dificultades para su tratamiento por esta Institución es la relativa a las consecuencias derivadas de la proliferación de instalaciones de energía renovable.

Un año más han sido diversas las quejas recibidas procedentes de personas o colectivos disconformes con el lugar elegido para la ubicación de una instalación solar o fotovoltaica, o para la determinación del trazado de una línea eléctrica destinada a la evacuación de la energía obtenida por estos medios renovables.

Esta Institución inició de oficio en 2021 la queja 21/4325 cuya finalidad era trasladar a la Administración andaluza la necesidad de ordenar los espacios destinados a la implantación de instalaciones de energía renovable, elaborando mapas que delimitasen los suelos disponibles, categorizándolos en función de su idoneidad para la ubicación de estas instalaciones.

Esta queja no tuvo el resultado esperado al considerar la Junta de Andalucía que estas cuestiones correspondía determinarlas al Parlamento de Andalucía.

Como resultado de ello, el proceso de implantación de energías renovables en Andalucía se caracteriza por su carácter desordenado e improvisado, marcado por una clara falta de planificación que ha posibilitado el otorgamiento de numerosas autorizaciones para instalaciones ambientales en suelos poco idóneos por su especial valor ambiental, agrícola, cultural o paisajístico, causando con ello la protesta y la oposición de los vecinos más afectados y de colectivos y asociaciones de muy diversa índole.

Recientemente se ha presentado el avance del POTA (Plan de Ordenación Territorial de Andalucía) que se pretende aprobar próximamente y hemos comprobado que entre sus determinaciones se incluyen varias dirigidas a ordenar las instalaciones de energías renovables. Aunque es una buena noticia, nos tememos que llega muy tarde, al menos si tenemos en cuenta que se trata de un instrumento aún no aprobado, ni en ejecución y tomamos en consideración el elevado número de proyectos ya aprobados y autorizados, pendientes de ejecución.

Las quejas recibidas, que son numerosas, tienen difícil recorrido en esta Institución, ya que las sucesivas modificaciones legislativas, tanto europeas, como estatales o autonómicas, han ido dirigidas precisamente a propiciar el desarrollo de estas instalaciones, suprimiendo o minorando los controles y condicionamientos ambientales y urbanísticos.

Esto supone que la mayoría de las quejas recibidas deban ser desestimadas al no existir incumplimientos procedimentales o legales que podamos esgrimir, sin que los planteamientos ambientalistas, paisajísticos o culturales, puedan tener acogida por esta Institución al haber sido desestimados legalmente por la priorización otorgada al proceso de transición energética.

2.2.7.2.4. Prevención ambiental

...

El promotor de la queja relataba que llevaba desde el año 2021 tramitando esos dos expedientes “*para obtener Autorización Ambiental Unificada de dos Proyectos de Urbanizaciones distintos*” en una localidad malagueña, y que “*durante*



todo este tiempo hemos ido recibiendo todos los informes de las diferentes consejerías que se han ido subsanando” pero que “a día de hoy, tres años después, sólo nos queda de todos los expedientes que nos informe favorable la Consejería de Agricultura, Pesca, Agua y Desarrollo Rural, Servicio de Dominio Público Hidráulico y calidad de las aguas”.

Nos hacía un extenso relato de todos los trámites seguidos, de todos los escritos y documentos entregados y pedía nuestra intervención con el objetivo de *“que revisen nuestro expediente con la mayor celeridad posible y que resuelvan como proceda notificándonos su resolución con la mayor brevedad que se pueda.”*

Tras admitir a trámite la queja e interesar el preceptivo informe, fuimos informados de que se habían impulsado los dos expedientes, en uno de los cuales estaba ya siendo analizada la solicitud por el personal técnico, estimándose que *“en los próximos días se remitirá informe al Servicio de Protección Ambiental con las actuaciones administrativas que procedan”*; mientras que en el otro expediente ya se había evacuado el informe pendiente, por lo que dimos por terminada nuestra intervención en este asunto, procediendo a su archivo.

2.3.3. Mediación

2.3.3.2.1. Quejas relativas al eje de Personas

...

Por otro lado, también en el curso del año, atendimos una situación de vulnerabilidad provocada en este caso por la **insalubridad en la que se encontró un bloque de vecinos** a consecuencia del bloqueo de un desahucio judicial de más de 15 años (queja 24/3788). La presidenta del bloque de vecinos de una localidad sevillana, nos trasladaba que llevaban más de 15 años soportando las consecuencias de una vivienda abandonada en la cuarta planta, propiedad de un Fondo de Inversión, que fue desvalijada de las ventanas, y tapiada la puerta de acceso. El espacio se había convertido en un palomar, plagado de animales muertos, parásitos y excrementos, además de los ruidos que los vecinos debían soportar. Habían puesto denuncias a la policía local, presentado instancias al ayuntamiento, quejas en urbanismo, pero no tenían respuesta ni se actuaba, pues al parecer existía, como se ha comentado, un proceso de desahucio interpuesto por el Fondo, desde hacía 15 años. Relataban los vecinos también que incluso habían tratado de contactar con el Fondo de Inversión, sin éxito.

Tras la información aportada, a mediados de mayo iniciamos actuaciones mediadoras instando la colaboración del Fondo de Inversión, que pertenecía a una entidad financiera. Para ello les enviamos el Informe del Servicio de Salud Pública que la Junta de Andalucía realizó a petición de una interesada, siendo ésta la única respuesta de la administración de todos sus intentos y peticiones municipales. Traslamos a la propiedad del inmueble la necesidad de llevar a cabo con urgencia una actuación con base en el informe de la Inspección de Salud. Por otra parte, y ante la falta de respuesta municipal, impulsamos actuaciones mediadoras consistentes en informar e instar la colaboración del Ayuntamiento para la adopción de medidas contingentes que contribuyeran a minimizar la situación ante la cuestión de insalubridad pública declarada.

Tras nuestra intervención, por parte del Ayuntamiento se procedería a la colocación de jaulas en la azotea, para ir conteniendo la colonia de palomas existente. Y por parte del Área de Urbanismo, ya nos comunicaron que habían solicitado la intervención de la policía local y remitirían informe a la Defensoría, que trasladamos a los vecinos a los efectos de su conocimiento.

Por parte del Fondo de Inversión propietario del inmueble afecto, informaron que habían activado el asunto, comunicándose con su abogado y procurador en la causa judicial que tenía bloqueado el acceso al inmueble para la presentación en el juzgado de los informes acreditativos de la situación de insalubridad, con el propósito de lograr la autorización judicial de acceso al inmueble lo antes posible.

Posteriormente, la interesada nos remitió el siguiente texto: *“agradecerte tu labor con respecto a la problemática de la vivienda de B. C., en el día de hoy he recibido una llamada de Barcelona y ahora mismo acaba de marcharse el responsable de la provincia de La Caixa, quien me ha asegurado que en cuestión de días van a proceder a limpiar la vivienda y a tomar todas las medidas que sean necesarias al respecto. De todas formas, te seguiré informando para*



certificar que se hace efectivo todo lo que me han asegurado por parte de la entidad.” En fecha posterior, nos envió fotografías del acceso a la vivienda y nos comentó que se había solucionado todo, con una limpieza completa y que “si no llega a ser por ustedes, aún seguimos esperando”.

Este asunto se destaca en la medida que se consideró esencial para su resolución utilizar procesos adaptativos y flexibles como lo son la intermediación y la mediación, que permite tejer la interrelación entre los afectados directos e indirectos de un conflicto. Además, pone en evidencia cómo un problema real, que llega al extremo de una situación insalubre declarada, es consecuencia de la inmovilidad de un proceso judicial lento y rígido, limitado a analizar solo una parte de la controversia, centrándose en exclusiva en el problema del desahucio, que ni siquiera tenía sentido ya y que estaba bloqueando la posibilidad de actuar por parte de otras instancias.

2.3.3.2.3. Quejas relativas al eje de Prosperidad

...

Destacamos la gestión de un expediente procedente del año 2021 (21/6487), relativo a la situación que sufre un grupo de vecinos a los que su Ayuntamiento otorgó licencia de obra de sus viviendas en una urbanización y que cuentan con **informe desfavorable a su solicitud de suministro de agua potable y conexión a la red de saneamiento** “por falta de capacidad de las infraestructuras”. Llevan en esta situación desde 2018, cuando compraron la parcela y no se pudo contratar agua de obra siendo una parcela urbana, habiendo sido pagada y firmada licencia de obras para vivienda.

El desarrollo urbanístico de la zona se desplegó con la colaboración de los dos municipios colindantes, quienes acordaron que el suministro de agua para la zona urbanística comentada se realizaría por la entidad gestora del suministro de agua de una de las localidades, en base a un acuerdo adoptado por ambos municipios.

Impulsamos una intervención mediadora, al objeto de conocer las dificultades existentes y procedimos a invitar a ambos municipios, así como a las empresas suministradoras de agua de ambos. De la información que se disponía en la Defensoría, en su gestión inicial supervisora, se conocía que ambos municipios habían celebrado diferentes encuentros para tratar de solucionar el asunto sin éxito.

Además de dos representantes de los vecinos afectados, acudieron el secretario de la Entidad Urbanística de Conservación, titulares aún de sectores pendientes de urbanizar, así como la entidad promotora. Por el Ayuntamiento de los vecinos afectados, participó el Delegado de Urbanismo y su Asesor Jurídico, el Consultor de la entidad municipal de aguas de la localidad, como Ingeniero de Caminos, Canales y Puertos, y autor del proyecto técnico presentado por la entidad, junto al Gerente y el asesor jurídico de la misma. También acudió el gerente de la empresa de vivienda y anterior Delegado de Urbanismo del Ayuntamiento que había mantenido las reuniones con el otro municipio.

Por el Ayuntamiento colindante a la urbanización, el coordinador de alcaldía en representación del alcalde y un ingeniero de caminos del área de urbanismo, así como el gerente de la empresa suministradora de agua de esta localidad acompañado de personal técnico.

Los vecinos agradecieron esta reunión con la esperanza en que le solucionasen el problema del agua, al ser una necesidad básica. Además, estimaban que se estaba dando un trato desigual a otros vecinos a los que, con posterioridad, les habían concedido la correspondiente autorización.

El asesor jurídico del Ayuntamiento afectado explicó que no se alcanzó un acuerdo con la empresa de agua del otro municipio que permita garantizar el abastecimiento de agua potable en la urbanización, a pesar de las diferentes reuniones mantenidas. Según la empresa de aguas, no existía capacidad y suficiencia de infraestructuras hidráulicas para garantizar el suministro y ejecutar el servicio conforme al Pliego de Cláusulas Administrativas que rigen el Servicio de Agua y Alcantarillado de su término Municipal.

Ante la problemática planteada, el Ayuntamiento afectado mantuvo reuniones con los sectores de suelo urbanizable del vigente PGOU indicándoles que, conforme a sus obligaciones urbanísticas, deberán coordinar sus actuaciones para conectarse con las redes generales de su propio municipio. Y de conformidad con el artículo 9 de la Ley 7/2021, de 1 de diciembre, de impulso para la sostenibilidad del territorio de Andalucía, de 17 de diciembre, consensuaron en enero de



2024 firmar un Convenio para la ejecución de las obras de la ampliación de la red arterial general de abastecimiento de agua potable, para llevar el suministro a estos sectores y las infraestructuras hídricas que les garanticen el abastecimiento.

A modo de resumen ilustrativo, se señala aquí que el Ayuntamiento se comprometió a los siguientes aspectos:

- ▶ A la gestión y obtención de las autorizaciones necesarias ante los distintos organismos, entidades y propietarios que sean necesarias para la ejecución de las obras.
- ▶ Una vez iniciadas, y mientras se ejecutan las obras de infraestructuras hidráulicas, los servicios técnicos informarán favorablemente la simultaneidad de la edificación y la ejecución de dichas infraestructuras para el otorgamiento de las licencias de obras.
- ▶ A gestionar con el Ayuntamiento colindante el protocolo necesario para que la compañía suministradora de agua potable informe favorable el suministro a las viviendas ya terminadas y que cuenten con la licencia de primera ocupación o Declaración responsable correspondiente, hasta la puesta en funcionamiento de la nueva red arterial.

Otro asunto también relativo a **situaciones urbanísticas asociadas al agua**, es el expediente 24/4346, que trae causa del 22/6532 gestionado en su día por la vía de supervisión y que, con fecha 28/09/22, terminó por cerrarse ante la reiterada falta de respuesta por parte de la Administración a la solicitud de informe realizada por la Defensoría. Este año se decidió continuar nuestras actuaciones por la vía de la mediación, y dando apertura a un nuevo expediente dado el tiempo transcurrido y a partir de la novedosa documentación que nos aporta la parte promotora de la queja en junio de 2024.

Si bien en esta ocasión los vecinos pretendían conseguir tanto la normalización/autorización de los vertidos de la depuradora de su urbanización, como la dotación de agua potable. Se trata de 120 vecinos y el 50% son personas ya jubiladas, pues la urbanización tiene casi 50 años, por lo que la capacidad económica era muy ajustada.

En 2021 en una Junta de la Comunidad los vecinos fueron informados de una Sanción de la Confederación Hidrográfica del Guadalquivir (en adelante CHG) por los vertidos de la depuradora, y tras la noticia, dos vecinos dan el paso adelante para hacerse cargo de la Comunidad e iniciar los trámites necesarios para regularizar la situación actual. La sanción que se les ponía era de 10.000 euros de forma conjunta al Ayuntamiento y a la Urbanización.

Los dos representantes de la comunidad de propietarios habían conseguido el consenso y la participación de todos ellos, para encargar un proyecto de saneamientos y aguas potables, (costearon uno anterior que el Ayuntamiento les rechazó por obsoleto) y varios presupuestos para realizar las obras de infraestructuras de abastecimiento de agua en su urbanización. No les ha sido fácil, pues muchos vecinos no terminan de entender cómo el Ayuntamiento que considera suelo urbano consolidado (sin servicios) aún no ha tenido tiempo ni interés en arreglar esto en tantos años.

Han tenido varias reuniones con la empresa de aguas y el Ayuntamiento, todas muy cordiales pero sin avances ni concreción alguna. Llevaban casi 4 años con este asunto y habían invertido mucho dinero en este proyecto, al que quisieran dar utilidad tras el esfuerzo empleado. De esa forma, ofrecieron al Ayuntamiento hacerse cargo de la parte del abastecimiento y que el Ayuntamiento, como titular de los vertidos, se hiciera cargo de acometer las obras de saneamiento, que no estaría en el interior de la urbanización. Los vecinos ponían de relieve acerca de este proyecto financiado por ellos, que era utilizable para conectar otras urbanizaciones u empresas cercanas, solo habría que aumentar el diámetro de la tubería, y así el Ayuntamiento se evitaría la problemática con los vertidos y la posibles filtraciones existentes en los acuíferos actuales de los que beben y subsisten en esta zona.

En la mediación que celebramos en julio de 2024 los miembros de la corporación municipal estimaban que el esfuerzo que llevan realizado estos vecinos había sido necesario y les aseguraron que el proyecto tendrá su utilidad. Por otro lado, su criterio es que el abastecimiento de agua y el saneamiento deben realizarse conjuntamente, por lo que debían esperar los estudios encargados a la empresa suministradora de aguas para autorizar cualquier actuación.

Por lo cual, el Ayuntamiento se planteó un Plan de Infraestructuras que integrase a todas las urbanizaciones afectadas y se encargó un estudio a la empresa que gestiona el agua de toda la zona, con el propósito de que el Plan lleve el punto de agua a la “puerta” de las urbanizaciones, de forma que permita conectar cada una con su propio proyecto interno. En este sentido, la urbanización de los interesados tendría esa parte ya proyectada por lo que les autorizaron a ejecutar el proyecto de abastecimiento de aguas dentro de su urbanización, resultado con el cual, al fin procedimos a cerrar el expediente con la satisfacción vecinal y de la corporación implicada.



Este asunto resulta ejemplarizante de cómo a través de las propuestas de diálogo sobre problemáticas complejas, que llevan estancadas mucho tiempo, incluso sancionadas, se puede lograr la cooperación de la Administración y de la ciudadanía, produciéndose la reactivación y el impulso necesario para reconducir una situación muy conflictiva hacia la normalización.

Como resumen del escenario temporal, resaltar que se iniciaron actuaciones en septiembre del 2022, y ante el silencio de la administración, se impulsó la mediación en junio de 2024, concluyéndose el expediente de manera satisfactoria, en octubre del mismo año, puesto que quedó en vías de solución con compromiso de las partes.

Merecen resaltarse también los expedientes 23/6411 y 23/9242, en virtud de los cuales atendimos a los responsables de una entidad urbanística de conservación que llevaban muchos años solicitando al Ayuntamiento la **finalización del plazo de conservación de las obras y el inicio de la asunción por el consistorio del mantenimiento de la urbanización**. Existía mucho hartazgo y desconfianza por los interesados, dado el tiempo transcurrido, y además el cambio electoral acontecido en su contexto político social, les generaba incertidumbre. El Ayuntamiento aceptó la propuesta de mediación, si bien informó de que procedería previamente a atender a los interesados de forma directa y nos daría cuenta del resultado de la reunión. Finalmente, recibimos información de que se disolvía la entidad, dándose curso administrativo al asunto y el expediente quedó resuelto, con la tranquilidad para los promotores de la queja.

Los vecinos de una localidad costera plantearon el expediente 23/8647 denunciando que desde 2022 **no disponen de alumbrado público** en una avenida, generando problemas de seguridad. En esta ocasión, por razones de oportunidad impulsamos una intermediación y el consistorio informó de haber solicitado Informe a la Sección de Electricidad y Alumbrado Público de la Unidad de Infraestructuras y Servicios Operativos. El Informe emitido lo trasladamos a los interesados y pudieron conocer la actuaciones de urgencia en las instalaciones de alumbrado público, la valoración para la reparación de las instalaciones y pudieron constatar que se había iniciado el expediente de contratación de actuaciones de mantenimiento de las instalaciones de alumbrado motivo de la queja.

Recibimos un correo de los interesados del siguiente tenor: *“Les quedo muy agradecida por las gestiones. Han sido de una ayuda inmensa.”*

Destaca también el expediente 24/1708, muy relacionado con vivienda y urbanismo, en el que un alcalde solicitó nuestra ayuda para poder **poner en valor unos edificios pertenecientes al parque público de viviendas**, tanto de titularidad de AVRA, como de la Consejería de Fomento y del propio Ayuntamiento, donde además se daba la casuística de que no había concordancia en la titularidad registral de las viviendas y el catálogo de bienes que poseían las diferentes administraciones. Era necesario proceder de modo urgente a su reparación y puesta en valor.

Tras nuestra mediación con todas las administraciones implicadas, conseguimos que marcaran una hoja de ruta en la que, tras llegar al compromiso de participación conjunta en la reparación de las viviendas y exteriores de los edificios, basándose en los porcentajes de titularidad, la delegación de fomento se comprometía a la cesión de las viviendas para su incorporación al parque público del Ayuntamiento.

Por último, otro asunto digno de remarcar, en materia de urbanismo, es el expediente 24/3709, donde gracias a la mediación pudimos ayudar a poner orden en la situación que vivían unos vecinos colindantes a un PERI (plan especial de reforma interior) de una ciudad, donde habían quedado fuera del mismo y, como consecuencia de ello, no sabían qué solución iba a darse a cuestiones tan básicas como el acceso a servicios esenciales de agua, luz, saneamiento, residuos... Tras nuestra mediación se marcaron un calendario para que cada propietario pudiera conocer su situación jurídica y conocer el alcance de las modificaciones de su situación, y cuales serían, a partir de ahora, sus obligaciones y derechos. Se puso en valor el restablecimiento de la comunicación entre las partes.

...

Por otro lado, en el asunto 24/2435, una comunidad de propietarios acredita que llevan siete años solicitando **autorización para pintar la fachada de su inmueble**, en la que se aprecian grafitis y deterioro importante en algunas zonas. Al parecer la colindancia con un Bien de Interés Cultural les mantenía en un bucle que nos le permitía avanzar, al condicionar la autorización a la retirada del voluminoso número de cables de diferentes compañías, cuya titularidad desconocían y que resultaba ser una servidumbre impuesta en su propia fachada, que nunca consintieron. Lamentaban que, a diferencia de otros vecinos, que habían procedido a pintar sin más, ellos habían iniciado los cauces procedimentales legalmente previstos y no lo han conseguido. Dos de sus vecinos no estaban dispuestos a contribuir al coste de las actuaciones de pintado y reparación de la fachada sin las autorizaciones pertinentes.



Propusimos una mediación y nos sentamos con el propósito de facilitar las pautas para la consecución de su pretensión a los vecinos, con la colaboración de la administración local y autonómica, y en la medida que la falta de conexión de ambas administraciones podría ser parte del problema o del bucle en el que se encontraban estos vecinos y que no les permitía avanzar. En la reunión, el arquitecto técnico municipal formuló una propuesta de solución condicional que la propia corporación estaba admitiendo tras un pronunciamiento del Tribunal Supremo en un asunto de características similares, y sugirió al interesado volver a solicitar la actuación aludiendo al aspecto condicional de la sentencia.

Tras el encuentro recibimos la siguiente opinión del promotor del asunto:

“Muchísimas gracias. Me ha encantado el proceso y la forma en la que se ha conducido. Enhorabuena por este trabajo”.

Otro asunto a resaltar en este informe es el relacionado con el parque público de viviendas, que tratamos de forma diferenciada, en la medida que está siendo muy recurrente la petición de intervención a la Defensoría por parte de los inquilinos de dichos inmuebles. En cualquier caso, se destaca la respuesta receptiva que habitualmente tiene la Administración, tanto la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía (AVRA), como desde la municipalidad.

En el expediente 24/5114, siete bloques ubicados en una parcela urbana propiedad al 100% de AVRA, los vecinos nos trasladan dos problemas específicos que desde 2009 vienen sufriendo: la **falta de iluminación en las zonas comunes** o plazoletas entre los bloques **y su limpieza**. La situación de oscuridad es un riesgo para las personas mayores, que abundan en el vecindario, y limita las horas de juego de los menores. Además de favorecer actuaciones peligrosas, vandalismo e incluso el menudeo de droga. Son espacios abiertos a los que accede cualquier persona, incluidos vehículos. Reclaman la necesidad de actuación de limpieza en esas zonas que consideran públicas, indicando que hace ya algún tiempo se procedió a limpiar y se interrumpió dicha actuación.

Por otra parte, han mantenido contacto y comunicación con AVRA asiduamente y hasta febrero de 2024 parecía que se iba a solucionar la cuestión de la iluminación, pero transcurría el tiempo y al verse sin respuesta decidieron solicitar la intervención de la Defensoría.

Habían sido atendidos por el Ayuntamiento, que les informó en una reunión de carácter privado de las zonas comunes entre bloques ubicados en una parcela privada y urbana, propiedad de AVRA.

Con toda la información, procedimos a convocar una mediación, invitando a la Delegación provincial de AVRA y a la corporación municipal, a pesar de que la cuestión de fondo no era de su competencia. Se consideró que sería importante que la corporación municipal dispusiera de primera mano de la información que afecta a sus vecinos, ante la confluencia de cuestiones de diversa índole.

Las administraciones convocadas concurrieron representadas al más alto nivel político y técnico. Por parte del Ayuntamiento participó el Teniente de Alcalde Delegado de Urbanismo, Alumbrado, Fondos Europeos, e Innovación, el Concejal de Coordinación y Limpieza, el Jefe de Servicio de la empresa de gestión de limpieza, el Gerente del área de Urbanismo, el Director Técnico de Urbanismo, y un Ingeniero Municipal. Por la entidad AVRA, igualmente representada al más alto nivel, por el Director Provincial, el Jefe de la Sección Técnica y el técnico de zona. Los vecinos agradecieron el encuentro y la amplia participación.

Ello resultó un plus importante en la medida en que, ya avanzado el proceso de mediación, se otorgó mucha agilidad a la evaluación de opciones y propuestas para descartar o contemplar la viabilidad de las mismas. La concurrencia municipal fue de gran ayuda a pesar de no ser de su competencia la gestión de las problemáticas planteadas, y decisiva para promover ideas y mejoras para las zonas comunes de la barriada.

El director provincial de AVRA, se disculpó ante los vecinos por los incidentes en la comunicación entre ellos, y el retraso en la información, indicando que estaba ya presentado el proyecto del alumbrado en la Junta de Andalucía para su supervisión preceptiva. El proyecto lo aportó el responsable de la Sección Técnica, y se informó de que, además de cambiar el alumbrado existente y colocación de uno nuevo, se relanzaría colocando placas solares en varios bloques junto con baterías en los cuartos de contadores. Además, iban a proceder a pintar los bloques y a la sustitución de estructuras metálicas que estaban muy deterioradas. Los técnicos de AVRA aclararon que la entidad facilita la vivienda, pero el asunto de la limpieza de las zonas comunes les corresponde a ellos como inquilinos.



El área de Urbanismo del Ayuntamiento, una vez aclarada la competencia, sugirió tras lo escuchado, que se podía estudiar la posibilidad de cerrar la parcela, previa solicitud al Ayuntamiento, por la problemática de aparcamiento referida. Conocía que se ha realizado en otros lugares de la ciudad. Y sobre ello, AVRA sugirió a los vecinos la posibilidad de crear consenso para valorar la opción de un posible cerramiento de la parcela, en la medida en que en ese sentido dispondrían de unas 50 plazas de aparcamientos para los vecinos y no para otros ciudadanos, lo que quizás repercutiera en el estado de limpieza de dicha zona. Es una manera de optimizar el uso de ese espacio en provecho de la comunidad.

La mediadora concluyó en este sentido que la idea aportada podría ser una manera de reformular un problema y transformarlo en una oportunidad de uso propio de los vecinos. Al parecer, esa opción requiere consenso de los vecinos por la participación de ellos que implica. Y aprovechando la concurrencia tan cualificada de la mesa, y la necesidad de ayuda requerida de los dos representantes, se invitó a todos a establecer una hoja de ruta o pasos a seguir que quedó plasmado en el resumen de la reunión de la siguiente manera:

- ▶ Los vecinos tendrían que crear consenso sobre la posibilidad de cerrar y reconvertir en plazas de aparcamiento propio la zona.
- ▶ Deberían estudiar alternativas de cerramientos para saber costes que permitan o no viabilizar esta idea.
- ▶ Necesitarían, además, articular entre ellos criterios para la gestión de uso de esas plazas de aparcamiento, en la medida que puedan no ser suficientes para todos (rotación, alternancia, etc. de las plazas).
- ▶ Y si la idea consensuada prospera, tendrían que gestionar las autorizaciones municipales correspondientes.

2.4. Resoluciones

2.4.2. Planeta y Prosperidad

2.4.2.7. Urbanismo y ordenación del territorio

Queja 22/6314

- ▶ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Sevilla.
- ▶ **Estado de tramitación:** cerrada, se acepta resolución.
- ▶ **Descripción de la actuación:** Obras de salubridad en saneamiento, posible ejecución subsidiaria.
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que, a los efectos de la Ley 7/2021, de 1 de diciembre, de impulso para la sostenibilidad del territorio de Andalucía, se opte por la ejecución por sustitución de las obras necesarias que garanticen la salubridad pública de los vecinos ante el incumplimiento de una orden de ejecución.

Queja 22/5980

- ▶ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Villanueva de los Castillejos (Huelva).



- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada, se acepta resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** solicita medidas de seguridad en finca colindante.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que, a los efectos de la Ley 7/2021, de 1 de diciembre, de impulso para la sostenibilidad del territorio de Andalucía, se opte por iniciar el procedimiento para la ejecución de las obras necesarias que garanticen la salubridad pública de los vecinos y ante un posible incumplimiento se opte por la ejecución por sustitución.

Queja 20/6824

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Albolote
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada, no responde a la resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Denegación de acceso a expediente urbanístico tras denuncia de obras sin licencia.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que, a los efectos de la Ley 7/2021, de 1 de diciembre, de impulso para la sostenibilidad del territorio de Andalucía, se incoen los expedientes urbanísticos de restablecimiento de la legalidad y sancionador, dándole traslado de dicha información a la interesada, en el ejercicio de su derecho como interesada en el procedimiento y como ciudadana que ha ejercido la acción pública urbanística.

RECOMENDACIÓN para que se adopten las medidas que permitan observar el derecho a obtener resolución expresa y motivada, que ponga término al recurso de reposición presentado por Doña [...].

Queja 24/0938

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Sevilla
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada, acepta la resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** denuncia obras de terraza gastrobar en Sevilla)
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN concretada en la necesidad de dar respuesta, a la mayor brevedad posible, a la denuncia presentada por la parte afectada con fecha 25 de octubre de 2023.

Queja 24/3760

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Fuengirola (Málaga)
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada, acepta resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Falta de respuesta del Ayuntamiento de Fuengirola a su denuncia por promoción de viviendas colindante con su vivienda
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN concretada en la necesidad de dar respuesta, a la mayor brevedad posible, a los escritos presentados por la parte afectada con fechas 23 de diciembre de 2023 y 19 de febrero de 2024.



Queja 24/3230

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Jaén
- ▷ **Estado de tramitación:** abierta, a la espera de respuesta
- ▷ **Descripción de la actuación:** Denuncia abandono de finca colindante y silencio del Ayuntamiento de Jaén
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que, a los efectos de la Ley 7/2021, de 1 de diciembre, de impulso para la sostenibilidad del territorio de Andalucía, se dicte orden de ejecución de las obras necesarias en el inmueble objeto de la queja, y si ésta no se cumple, se opte por la ejecución por sustitución de las obras necesarias que garanticen la salubridad pública de los vecinos ante el incumplimiento de una orden de ejecución”.

Queja 23/2134

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de El Puerto de Santa María
- ▷ **Estado de tramitación:** abierta, a la espera de respuesta
- ▷ **Descripción de la actuación:** Denuncia desatendida
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que, a los efectos de la Ley 7/2021, de 1 de diciembre, de impulso para la sostenibilidad del territorio de Andalucía, se incoen los expedientes urbanísticos de restablecimiento de la legalidad y sancionador, dándole traslado de dicha información a (...), en el ejercicio de su derecho como interesada en el procedimiento y, como colectivo que representa intereses de la ciudadanía que ha ejercido la acción pública urbanística.

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

4.2.2.1.2. Ordenación Económica

Queja 22/2169

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Bormujos (Sevilla).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.



- **Descripción de la actuación:** La promotora nos exponía en su queja la falta de resolución expresa al recurso de reposición contra la resolución que desestimaba la reclamación de responsabilidad patrimonial, que fue presentada por lesiones por caída provocada por una alcantarilla sin tapa en la vía pública.

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

Queja 22/4309

- **Administración afectada:** Ayuntamiento de Ayamonte (Huelva).
- **Resultado de la actuación:** No responde.
- **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja nos exponía la falta de resolución expresa al recurso de reposición, contra la resolución que desestimaba la reclamación de responsabilidad patrimonial presentada por lesiones provocadas por caída en vía pública en mal estado.

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

...

Queja 22/7089

- **Administración afectada:** Ayuntamiento de Albolote (Granada).
- **Resultado de la actuación:** No responde.
- **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja nos exponía que había dirigido escrito al Ayuntamiento solicitando información acerca de la titularidad de un camino pero no había recibido respuesta a su solicitud de información.

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

Queja 22/7480

- **Administración afectada:** Colegio de Administradores de Fincas de Huelva.
- **Resultado de la actuación:** No responde.
- **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja había dirigido reclamación al Colegio de Administradores de Fincas de Huelva, solicitando la visita de un técnico a una Urbanización por el mal estado del terreno comunitario, debido a la capilaridad del mismo, sin recibir respuesta a su reclamación.

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

Queja 22/8625

- **Administración afectada:** Ayuntamiento de Benaocaz (Cádiz).
- **Resultado de la actuación:** No responde.
- **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja, en calidad de Presidente de una Asociación de parcelarios, nos exponía que había dirigido escritos al Ayuntamiento solicitando que se construya un centro cívico próximo a su núcleo de población, se proceda al acondicionamiento de los caminos y a un plan de inundabilidad y de recuperación ambiental, a los que no había recibido respuesta.



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

...

Queja 23/9241

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Montalbán de Córdoba.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja nos exponía que solicitó, como parte interesada, copia del expediente de deslinde que se estaba tramitando en el Ayuntamiento, pagando para ello las tasas correspondientes, sin recibir respuesta a su solicitud de información.

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

...

4.2.2.6. Urbanismo y Ordenación del Territorio

Queja 20/6824

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Albolote (Granada).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Denegación de acceso a un expediente urbanístico tras la denuncia de obras sin licencia.

RESOLUCIÓN: Recomendación para que se incoen los expedientes urbanísticos de restablecimiento de la legalidad y sancionador, dándole traslado de dicha información a la interesada.

Queja 21/1645

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Sevilla.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No aceptada.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja nos trasladaba que habían denunciado una obra ilegal en un trastero de su edificio, en un principio intentaron resolver este tema en la comunidad, pero ante la falta de respuesta del administrador, decidieron denunciarlo en Urbanismo, se abrió expediente y se dictó resolución, sin embargo, tras varios intentos por parte de Urbanismo de contactar con la propietaria (fallidos porque la propiedad no recogía las notificaciones), le comentaron que estaban a la espera de publicarlo en edicto. El tiempo pasó y no sólo habían hecho la obra ilegal, sino que ya estaban haciendo uso de este trastero como vivienda.

RESOLUCIÓN: Instamos al Ayuntamiento de Sevilla que se incoen los expedientes urbanísticos de restablecimiento de la legalidad y sancionador, o en su caso el expediente de declaración de asimilado a fuera de ordenación por la construcción ilegal denunciada por la promotora.

Queja 22/2227

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Burguillos (Sevilla).



- ▷ **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 planteaba el silencio administrativo del ayuntamiento a la solicitud presentada para la construcción de una alberca.

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

Queja 22/5753

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Berja (Almería).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja nos planteaba el silencio administrativo del ayuntamiento a la reclamación presentada por la construcción de un invernadero sin respetar la distancia con la finca colindante.

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

Queja 22/2607

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Sanlúcar de Barrameda (Cádiz).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja exponía que había presentado solicitud para darse de baja en entidad urbanística de conservación sin recibir respuesta por parte del Ayuntamiento.

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

Queja 22/2610

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Zújar (Granada).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja nos planteaba el silencio administrativo del ayuntamiento a la solicitud que presentó para que se ordene a la propiedad colindante a la suya que realice obras de conservación.

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

Queja 22/7562

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Sanlúcar de Barrameda (Cádiz).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora había dirigido escrito al Ayuntamiento de Sanlúcar de Barrameda solicitando orden de ejecución de los accesos a la urbanización construida al amparo del Plan Parcial "Loma de Martín Miguel" a fin de que se cumpla el mismo en materia de accesibilidad, sin embargo no había recibido respuesta.

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



Queja 23/0136

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Bollullos de la Mitación (Sevilla).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja exponía que presentó escrito en el Ayuntamiento solicitando la devolución de avales, explicaba que llevaban más de 4 años esperando la resolución expresa de este asunto pero a pesar del tiempo seguía sin recibir respuesta a lo solicitado.

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

Queja 23/1686

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Aguilar de la Frontera (Córdoba).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja había dirigido escrito al Ayuntamiento de Aguilar de la Frontera, en lo referente a los aparatos de aire acondicionados en fachadas y edificios, solicitando un estudio detallado del problema y una modificación puntual de la normativa, adecuada a la realidad tecnológica del momento y a las necesidades vitales y de confort actuales, sin recibir respuesta a su escrito.

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

Queja 23/4627

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Vélez Málaga (Málaga).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No aceptada. Fuera de plazo se recibe informe del Ayuntamiento aceptando la resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja exponía la falta de respuesta a un recurso de reposición contra el archivo de un expediente de disciplina urbanística EPLU.

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

Queja 23/8241

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Vejer de la Frontera (Cádiz).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja exponía que presentó escrito en el Ayuntamiento solicitando el cumplimiento de resolución de obras de seguridad en la finca colindante.

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



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.

Infracciones urbanísticas. El riesgo de la impunidad

Nos preguntamos si no serán la pasividad y la inactividad municipal en materia de disciplina urbanística las que, al generar en la ciudadanía una sensación de impunidad, provocan un efecto llamada que incrementa la comisión de infracciones

Todos los años se reciben en esta Institución quejas que denuncian **actuaciones urbanísticas presuntamente contrarias a la legalidad**, en particular obras realizadas sin licencia o sin ajustarse a las prescripciones de la licencia concedida.

Del proceso de investigación realizado se desprende que en numerosas ocasiones las actuaciones de los ayuntamientos, una vez comprobada la veracidad de las denuncias, se limitan al inicio de procedimientos de restauración de la legalidad, que por lo general culminan con la solicitud y obtención de las licencias necesarias tras el ajuste a la norma urbanística de las obras realizadas ilícitamente, **sin iniciar procedimientos sancionadores por la infracción urbanística cometida** al actuar sin licencia o contra lo dispuesto en la licencia.

Esta forma de actuar, que contraviene lo dispuesto en la legislación vigente, está generando **situaciones de impunidad** para los infractores urbanísticos, al comprobar los mismos que el riesgo de actuar sin licencia o contra la misma, se limita a la necesidad de legalizar dichas actuaciones en caso de ser descubierta su actuación ilícita.

Una impunidad que puede estar detrás del preocupante incremento en la comisión de este tipo de infracciones, al extenderse entre la vecindad de los municipios que realizan estas prácticas la idea de que **merece la pena asumir los escasos riesgos** que comporta actuar sin licencia o contra la misma, a cambio del ahorro en costes y tiempo que conlleva ajustarse a la legalidad.

Aún más peligrosa resulta la actitud de algunos ayuntamientos que reconocen iniciar procedimientos sancionadores solo en contadas ocasiones, sin que exista ningún criterio objetivo definido para decidir cuándo se incoa procedimiento y cuándo no, lo que deja al arbitrio de los responsables urbanísticos tal decisión, con lo que ello implica de riesgo de incurrir en prácticas corruptas.

Cabe recordar que la Ley 7/2021, de 1 de diciembre de impulso de la sostenibilidad del territorio en Andalucía (LISTA), regula en su artículo 147 las “potestades públicas”, señalando que “Las Administraciones Públicas **asegurarán** el cumplimiento de la legislación y ordenación territorial y urbanística mediante el ejercicio de las siguientes potestades:

- d) La sanción de las infracciones territoriales y urbanísticas.”

Además, en la regulación del régimen sancionador por este texto legal se señala expresamente en su art. 160.4 que “Toda acción u omisión tipificada como infracción territorial o urbanística **dará lugar** a la adopción de las medidas siguientes en los casos y en los términos previstos en esta ley:



- b) La exigencia de la responsabilidad sancionadora y disciplinaria administrativas o penal.”

La dicción de la norma es clara y no cabe, por tanto, aducir el carácter voluntario de ejercicio de esta potestad sancionadora ante la constatación de la comisión de una infracción urbanística. **El Ayuntamiento está obligado a incoar procedimiento sancionador cuando constata la existencia de una infracción urbanística.**

Se trata de un procedimiento que, de conformidad con el art. 170.2 de la LISTA, debe realizarse coordinadamente con el procedimiento de restablecimiento de la legalidad. En ningún caso cabe aducir que ya se ha incoado un procedimiento de restablecimiento de la legalidad para justificar la inacción en materia sancionadora.

El art. 171 deja claro que “La competencia para imponer las sanciones urbanísticas previstas en esta Ley corresponde al municipio”, estableciendo además la posibilidad de pedir la **subrogación de la Comunidad Autónoma** “Cuando un municipio incurra en inactividad en el ejercicio de sus competencias sancionadoras propias”.

Algunos ayuntamientos justifican la no incoación de procedimientos sancionadores alegando la **falta de medios** personales y técnicos para desarrollar esta función y el exceso de casos de posibles infracciones urbanísticas en los que tienen que intervenir.

No dudamos de la veracidad de estos asertos, lo que **nos cuestionamos es si habría tantos casos de posible infracción urbanística si se ejercitaran con rigor y diligencia las competencias disciplinarias** que les atribuye el ordenamiento jurídico. Nos preguntamos si no serán la pasividad y la inactividad municipal en materia de disciplina urbanística las que, al generar en la ciudadanía una sensación de impunidad, provocan un efecto llamada que incrementa la comisión de infracciones.

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 Dejados 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.**