



2. Administraciones Públicas, Tributarias y Ordenación Económica y Gobernanza Pública

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

2.2.1. Administración tributaria, ordenación económica y gobernanza pública

3

2.2.1.1. Introducción

3

2.2.1.2. Análisis de las quejas

4

2.2.1.2.1. Administración tributaria

4

2.2.1.2.1.1. Conceptos generales

4

2.2.1.2.1.2. Tributos locales

4

2.2.1.2.1.2.1. En relación con el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica

5

2.2.1.2.1.2.2. En relación al Impuesto de Bienes Inmuebles

5

2.2.1.2.1.2.3. En relación a las tasas por la prestación de servicios de los entes locales

6

2.2.1.2.1.2.4. En relación a las quejas referidas a la devolución de ingresos indebidos

6

2.2.1.2.1.2.5. En relación a las quejas de ciudadanía en situación de vulnerabilidad

6

2.2.1.2.2. Ordenación económica

7

2.2.1.2.2.1. Subvenciones y ayudas

8

2.2.1.2.2.2. ITV

10

2.2.1.2.2.3. Turismo

11

2.2.1.2.3. Gobernanza pública

13

2.2.1.2.3.1. Gobernanza local

13

2.2.1.2.3.2. Transparencia, participación ciudadana y protección de datos

16

2.2.1.2.3.3. Transición digital

18

ESTE TEMA EN OTRAS MATERIAS

21

Balance

21

B2.5.1. Protestas por el retraso en otras prestaciones

21

B3.1. Necesitamos empleadas y empleados públicos suficientes para dar respuesta a las necesidades de la población

21

2.1.3. Infancia y adolescencia

22

2.1.3.1. Introducción

22

2.1.4. Vulnerabilidad económica y social

22

2.1.4.2.1.3.2. Los Registros Público Municipales de Demandantes de Vivienda Protegida

22

2.2.1. Administración tributaria, ordenación económica y gobernanza pública

22

2.2.1.2.3.1. Gobernanza local

22

2.2.1.2.3.2. Transparencia, participación ciudadana y protección de datos

25



2.2.1.2.3.3. Transición digital	27
2.2.3. Empleo público	30
2.2.3.1. Introducción	30
2.2.3.2.6. Otros ámbitos de interés	30
2.2.4. Movilidad y accesibilidad	31
2.2.4.1.2.1. Ordenación del tráfico	31
2.3.1. Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía	32
2.3.1.3. Hacia una buena administración	32
2.3.1.3.1. Imposibilidad de poder presentar escritos o ser atendidos sin cita previa	34
2.3.1.3.2. Imposibilidad de contactar con los teléfonos de información	34
2.3.1.3.3. Derecho a que sus expedientes se resuelvan en plazo	35
2.3.1.3.4. La brecha digital en el acceso a la administración	35
2.3.1.3.5. Una administración que se entienda: un derecho de la ciudadanía y un reto para los servicios públicos	36
2.4. Resoluciones	36
2.4.2. Planeta y Prosperidad	36
2.4.2.1. Administración tributaria, ordenación económica y gobernanza pública	36
4.2.2. Planeta y prosperidad	39
4.2.2.1. Administración Tributaria, Ordenación Económica y Gobernanza Pública	39
4.2.2.1.1. Administración Tributaria	39
4.2.2.1.2. Ordenación Económica	40
4.2.2.4. Servicios de Interés General y Consumo	42
<hr/>	
REVISTA DEL INFORME ANUAL	44
3. Eje Planeta y Prosperidad	44
Subvenciones y ayudas en concurrencia no competitiva. Tonto el último	44
Uso y abuso de las redes sociales por las entidades locales	45
4. Eje Cultura de Paz	46
La buena administración: XXXVII Jornadas de Coordinación de las Defensorías del Pueblo en España	46
El impulso a la mediación y otros métodos de solución de conflictos	47
Reforzar la alianza con las entidades sociales en la defensa de los derechos y libertades de las personas	49
La coordinación entre administraciones, un reto para trabajar en entornos vulnerables	51



Parte General

2.2.1. Administración tributaria, ordenación económica y gobernanza pública

2.2.1.1. Introducción

Las materias que van a ser objeto de tratamiento en esta parte del Informe guardan relación con dos grandes ámbitos de la actuación pública: la **actividad económica de la administración y la gobernanza pública**.

En primer lugar, vamos a centrar nuestro interés en la vertiente económica de la actividad administrativa, incluyendo tanto el ejercicio de la **potestad tributaria** dirigida a recaudar los recursos necesarios para sufragar las políticas públicas, como la función de **ordenación y fomento de la actividad privada**.

Así, dedicaremos un primer apartado a analizar las quejas de la ciudadanía relacionadas con el ejercicio por las distintas administraciones públicas de sus potestades tributarias, tanto en sus aspectos regulatorios, como en relación con los procedimientos de liquidación, recaudación, inspección y sanción de posibles infracciones.

En un segundo apartado, y bajo la denominación de ordenación económica, daremos cuenta de las quejas recibidas en relación con los diferentes sectores que conforman la realidad económica de Andalucía, centrando nuestro interés en las cuestiones relacionadas con la regulación de estos sectores y con la utilización de mecanismos de fomento e impulso para su desarrollo.

Por último abordaremos, mediante un tercer apartado un segundo gran ámbito de la actuación pública que hemos agrupado bajo la denominación común de **Gobernanza pública**, y en el que incluimos un amplio conjunto de cuestiones que, pese a su aparente diversidad, guardan una íntima conexión con algunos de los principios esenciales de las democracias modernas, como son el principio de buen gobierno, el de participación y el de transparencia.

Así, dedicaremos parte de este último apartado a glosar las quejas relacionadas con **el ejercicio por los entes locales de sus potestades de autogobierno**, examinando de esta forma la calidad democrática de los gobiernos municipales y provinciales y el grado de respeto a las normas que garantizan los derechos de sus cargos electos y las reglas de funcionamiento del juego democrático.

También daremos cuenta de las quejas recibidas en relación con el cumplimiento por las diferentes administraciones de sus obligaciones de **transparencia, tanto activa como pasiva, participación y protección de datos**.

Culminaremos nuestra dación de cuentas con un apartado dedicado específicamente a analizar el desarrollo del **proceso de transición digital** emprendido por la sociedad andaluza y en el que se atisban tantas oportunidades de desarrollo como riesgos de crear nuevas formas de exclusión. La administración electrónica será el objeto principal de nuestro interés y evaluaremos, a la luz de las quejas recibidas, si la puesta en marcha de la misma se está realizando garantizando los derechos de las personas más desfavorecidas y respetando los principios de equidad, igualdad y universalidad.



2.2.1.2. Análisis de las quejas

2.2.1.2.1. Administración tributaria

2.2.1.2.1.1. Conceptos generales

Con la finalidad de determinar el ámbito material de nuestro análisis en este apartado, que hemos denominado “Administración tributaria”, hemos de indicar que nos estamos refiriendo a una parcela de la administración que es la competente para **establecer y exigir tributos según el ámbito territorial correspondiente**: estatal, autonómico o local. Siendo el objeto de nuestro estudio el local, pues las quejas que nos llegan de la ciudadanía se circunscriben a dicho ámbito.

En este sentido, interesa acudir a nuestra Constitución, que en su artículo 31 dispone que todos contribuirán al sostenimiento de los gastos públicos de acuerdo con su **capacidad económica** mediante un **sistema tributario justo** inspirado en los principios de igualdad y progresividad que, en ningún caso, tendrá alcance confiscatorio. Y en su artículo 133, establece: 1º- que la potestad originaria para establecer los tributos corresponde exclusivamente al Estado, **mediante ley**; y 2º- que las Comunidades Autónomas y las Corporaciones Locales podrán establecer y exigir tributos, de acuerdo con la Constitución y las leyes.

En este contexto, la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, influida por la Ley 1/1998, de 26 de febrero, de Derechos y Garantías de los Contribuyentes -que tuvo por objeto reforzar los derechos sustantivos de los contribuyentes y mejorar sus garantías en el seno de los distintos procedimientos tributarios, reforzando las correlativas obligaciones de la Administración tributaria- indica en su exposición de motivos que «los principales objetivos que pretende conseguir la Ley General Tributaria son los siguientes: **reforzar las garantías de los contribuyentes y la seguridad jurídica**, impulsar la unificación de criterios en la actuación administrativa, posibilitar la utilización de las nuevas tecnologías y modernizar los procedimientos tributarios, establecer mecanismos que refuercen la lucha contra el fraude, el control tributario y el cobro de las deudas tributarias y disminuir los niveles actuales de litigiosidad en materia tributaria».

Así pues, de acuerdo con el artículo 2 de la citada Ley 58/2003, de 17 de diciembre, los tributos son los ingresos públicos que consisten en prestaciones pecuniarias exigidas por una Administración pública como consecuencia de la realización del supuesto de hecho al que la ley vincula el deber de contribuir, con el fin primordial de obtener los ingresos necesarios para el sostenimiento de los gastos públicos. Cualquiera que sea su denominación, los tributos se clasifican en tasas, contribuciones especiales e impuestos.

Por lo tanto, los tributos son una fuente de ingresos que permiten el diseño de las distintas políticas públicas y cuyo montante económico anual previsto vendrá reflejado en los presupuestos correspondientes.

En el ámbito local, objeto de nuestro análisis, la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobada mediante el Real Decreto legislativo 2/2004, de 5 de marzo, diseña el marco general de recursos financieros de las entidades locales en el apartado primero de su artículo 2, estableciendo, entre otros recursos, los tributos propios clasificados en tasas, contribuciones especiales e impuestos.

El presupuesto de la Entidad local constituye la expresión de cuánto y en qué puede gastar el gobierno local, como máximo, en un ejercicio económico, así como los ingresos previstos para financiar el gasto. De esta forma, el presupuesto de la entidad se configura como un instrumento de planificación económica y permite que la ciudadanía conozca en qué se gasta el dinero público (estado de gasto del presupuesto) y de dónde provienen los recursos que van a financiar dicho gasto (estado de ingresos del presupuesto).

2.2.1.2.1.2. Tributos locales

La Ley Reguladora de las Haciendas Locales diseña el marco general de recursos financieros de las entidades locales en el apartado primero de su artículo 2, estableciendo una relación de las distintas fuentes de financiación.



De entre todos los referidos recursos, destacan por su especial trascendencia los tributos propios, los cuales constituyen la fuente básica de financiación de dichas entidades.

Tal como referíamos en el apartado anterior, la Ley General Tributaria establece exigencias para la Administración tributaria tendentes a reforzar las garantías de los contribuyentes.

En este sentido, es principal la obligación de resolver expresamente en el plazo establecido. Así, junto con el mandato de carácter general que viene recogido en el artículo 21.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas que dispone que la «...Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación», encontramos en el ámbito sectorial tributario el artículo 103.1 de la Ley General Tributaria que establece lo siguiente: «La Administración tributaria está obligada a resolver expresamente todas las cuestiones que se planteen en los procedimientos de aplicación de los tributos, así como a notificar dicha resolución expresa» y el 104.1 que determina que «El plazo máximo en que debe notificarse la resolución será el fijado por la normativa reguladora del correspondiente procedimiento, sin que pueda exceder de seis meses, salvo que esté establecido por una norma con rango de ley o venga previsto en la normativa comunitaria europea. Cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen plazo máximo, éste será de seis meses».

Pues bien, la demora en resolver en plazo es un tema recurrente cada año en las quejas que nos llegan a la Defensoría relativas a interposición de recursos, reclamaciones y solicitudes de devolución de ingresos indebidos.

Tras estas quejas suele encontrarse la falta de adecuación de los recursos humanos de las administraciones locales destinados a estas tareas, en relación con el volumen de expedientes gestionados.

Es pertinente subrayar que, el silencio administrativo debe entenderse como una medida excepcional de finalización de un expediente, pues sitúa a la ciudadanía en una posición vulnerable, ya que les impide conocer la voluntad administrativa con respecto a su solicitud y dificulta la posibilidad de revisar dicha respuesta. Son frecuentes las quejas en las que los ciudadanos expresan malestar por el funcionamiento de los órganos encargados de la gestión y recaudación tributaria a través de los ayuntamientos y diputaciones provinciales.

Entre las diversas materias planteadas en las quejas recibidas sobre gestión de tributos locales a lo largo del año 2024, podemos referir las siguientes:

2.2.1.2.1.2.1. En relación con el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica

La gestión, liquidación y recaudación de este impuesto recae en el municipio del permiso de circulación del vehículo. Son frecuentes las quejas en las que el ciudadano solicita la exención en el impuesto y no obtiene respuesta. Un ejemplo concreto fue el caso de la queja [24/1217](#), donde el interesado manifestaba la falta de resolución expresa al recurso de reposición presentado ante el Ayuntamiento de Peligros contra la liquidación de un Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica. Tras nuestra intervención, la Administración finalmente resolvió el recurso estimándolo. Igualmente, la queja [23/6372](#) en la que la interesada solicitó la exención del IVTM ante la Diputación de Córdoba por tener reconocida una discapacidad, sin obtener respuesta. Tras nuestra intervención, la Administración finalmente resolvió el recurso.

2.2.1.2.1.2.2. En relación al Impuesto de Bienes Inmuebles

Se producen quejas referentes a la gestión en la liquidación y recaudación del impuesto que llevan a cabo los ayuntamientos y diputaciones así como quejas referidas a la gestión de las bonificaciones fiscales establecidas en la Ley de Haciendas Locales. El artículo 74 regula bonificaciones facultativas, permitiendo a los ayuntamientos aplicar descuentos para familias numerosas y propiedades con sistemas de energía solar, sujetos a la regulación de una ordenanza fiscal. Así, en la queja [24/2388](#), el promotor denunciaba la falta de respuesta del Ayuntamiento de El Puerto de Santa María ante la solicitud de bonificación fiscal en el impuesto de Bienes Inmuebles por la instalación de placas solares. Tras nuestra intervención, la Administración respondió, concediendo la bonificación y reduciendo la cuota del IBI al interesado.



2.2.1.2.1.2.3. En relación a las tasas por la prestación de servicios de los entes locales

Durante el 2024, se han recibido numerosas quejas referentes al aumento por las diferentes administraciones locales, de la tasa de residuos sólidos urbanos. Ejemplo de lo anterior es la queja 24/0753, en la que vecinos de los municipios del Campo de Gibraltar, se dirigen a nuestra Institución manifestando el malestar por la subida superior al 45% de la tasa de basura adoptada por la Mancomunidad de Municipios del Campo de Gibraltar. En esta ocasión, solicitamos información a la Administración competente.

Esta subida, se justifica en la Directiva (UE) 2018/85, que modifica la Directiva 2008/98/CE sobre residuos y establece el **principio de “quien contamina paga”**, lo que implica que los costes de gestión de residuos deben ser asumidos por el productor inicial, el poseedor actual o el anterior poseedor de los residuos. Esta normativa busca avanzar en la economía circular, mejorar la trazabilidad de los residuos y reforzar la gobernanza en este ámbito, además de establecer nuevas obligaciones de recogida separada y objetivos de reciclaje para residuos municipales a medio y largo plazo.

En España, la Ley 7/2022, de 8 de abril, transpone esta Directiva y refuerza la política de economía circular en la gestión de residuos. La ley obliga a las entidades locales a establecer, en un plazo de tres años, una tasa que cubra el coste real de la gestión de residuos y permita implementar sistemas de “pago por generación”. Además, especifica que los costes de gestión, incluyendo los impactos medioambientales y las emisiones de gases de efecto invernadero, deben ser sufragados por los responsables de los residuos.

Estos cambios han llevado a las diferentes Administraciones Locales y Mancomunidades a subir, de manera significativa, la tasa de gestión de residuos sólidos. En este contexto, hemos resuelto sugerir en la referida queja 24/0753 lo siguiente:

“SUGERENCIA PRIMERA: Para que se promuevan las acciones oportunas para introducir las modificaciones necesarias en la Ordenanza fiscal general Reguladora de la gestión, liquidación, inspección y recaudación de los tributos de la Mancomunidad de Municipios del Campo de Gibraltar, que amplíe las bonificaciones, reducciones y exenciones que se articulen en base a criterios socioeconómicos y ambientales, con el fin de favorecer a los sectores más vulnerables y promover buenas prácticas en la gestión de residuos.

SUGERENCIA SEGUNDA: Para que se promuevan las acciones oportunas para garantizar la correcta participación del ciudadano en la gestión de los residuos; incluyendo en los recibos de cobro de la cuota, además del coste, información clara relativa a los servicios de recogida existentes en los municipios, a el tratamiento posterior al que se destinan los residuos, a los resultados logrados en relación a los objetivos comunitarios y a las bonificaciones fiscales disponibles”.

2.2.1.2.1.2.4. En relación a las quejas referidas a la devolución de ingresos indebidos

Entre otras la queja [24/7301](#) respecto al Patronato de Recaudación de la Diputación Provincial de Málaga, donde la falta de resolución expresa a la solicitud de devolución de ingreso indebido fue resuelta favorablemente tras nuestra intervención. Igualmente, la queja [24/7010](#) en la que se denuncia la falta de resolución expresa a la devolución de ingreso indebido respecto al pago de un Impuesto de Bienes Inmuebles, presentada ante el Patronato de Recaudación de la Diputación Provincial de Málaga, a pesar de haber superado el plazo establecido. Tras nuestra petición de informe, el Patronato de Recaudación de la Diputación Provincial de Málaga emitió una resolución expresa, anulando la liquidación, reconociendo el derecho a la devolución de ingresos a la interesada y ordenando el pago de la devolución de ingresos.

2.2.1.2.1.2.5. En relación a las quejas de ciudadanía en situación de vulnerabilidad

Por último, como ya indicamos en el Informe Anual 2023, esta Institución ha continuado observando un aumento en las quejas recibidas en las que **ciudadanía en situación de vulnerabilidad refieren el continuo embargo de sus cuentas corrientes** debido a deudas tributarias o de naturaleza pública. En dichas quejas, la ciudadanía pone de manifiesto que, a pesar de percibir ingresos inferiores al salario mínimo interprofesional, se efectúan asiduamente retenciones de los importes depositados en sus cuentas bancarias. En ocasiones, estas retenciones se realizan directamente en las cuentas en las que ingresan sus salarios o pensiones, y en otras ocasiones se realizan en terceras cuentas que utilizan para la gestión diaria de sus recursos.



Han aumentado las quejas de personas en situación de vulnerabilidad que les embargan sus cuentas corrientes a pesar de percibir ingresos inferiores al salario mínimo interprofesional

Conforme al artículo 607 de la Ley de Enjuiciamiento Civil (LEC), los ingresos que no excedan del salario mínimo interprofesional (SMI) son inembargables. Estos límites deben permitir a la Administración ajustar su actuación para que, sin destruir sus recursos, las personas deudoras cumplan con sus obligaciones, especialmente cuando se encuentran en situación de vulnerabilidad. A modo de ejemplo la queja 24/3494, en la que le embargan al interesado la cantidad que tiene en su cuenta bancaria, derivado de un embargo improcedente. En esta ocasión, la Administración procedió nuevamente al levantamiento del embargo. En el mismo sentido, la queja 23/9218 en la que el interesado manifiesta que en fecha 23 de marzo de 2022 se efectuó un embargo en su cuenta corriente de 1.772,45 euros por la Diputación de Cádiz; cantidad procedente de los atrasos de la Renta Mínima de Inserción Social, siendo su único ingreso para subsistir. Por este motivo, con fecha 4 de abril de 2022, presentó recurso de reposición ante la Diputación Provincial de Cádiz, sin obtener respuesta.

Tras nuestra intervención, la Administración procedió a resolver y estimar el recurso formulado por el interesado, anulando la diligencia de embargo, e iniciando las actuaciones tendentes al reconocimiento del derecho a devolución de ingresos indebidos. No obstante, continuamos trabajando en este asunto, pues la persona interesada continúa sin recibir dicha cantidad.

Desde esta Institución seguimos recomendando a las administraciones que realicen reformas estructurales y procedimentales para dotarse de los medios necesarios que les permitan garantizar la resolución oportuna de expedientes conforme a los plazos establecidos en la normativa vigente.

2.2.1.2.2. Ordenación económica

Aunque los datos macroeconómicos han seguido siendo positivos durante 2024, la realidad económica de muchas familias andaluzas se ha visto marcada por los problemas para afrontar las consecuencias de una inflación que se ha mantenido elevada y ha incidido muy directamente sobre bienes y productos de primera necesidad, dificultando sobremedida la sostenibilidad de las economías familiares.

Posiblemente por este motivo, durante este año han seguido teniendo especial relevancia las numerosas **ayudas y subvenciones** concedidas por las Administraciones públicas y destinadas a determinados grupos de población afectados por situaciones de vulnerabilidad económica o dirigidas a fomentar determinados ámbitos de actividad en los que concurre un interés público.

Y del mismo modo que ya tuvimos ocasión de reseñar en el pasado Informe Anual, en 2024 han seguido recibándose numerosas quejas relacionadas con los **retrasos en la tramitación de estas ayudas y subvenciones** o con la falta de resolución de las incidencias de tramitación habidas en las mismas.

Especial relevancia han adquirido en este ámbito dos tipos de ayudas relacionadas con los procesos de transición energética y financiados por la Unión Europea a través de los fondos *Next Generation*. Nos referimos a las **ayudas para el fomento del autoconsumo y el denominado Plan Moves** orientado a fomentar la movilidad eléctrica.

También han sido numerosas durante 2024 las quejas recibidas en relación con **la organización y el funcionamiento de las ITV**, algunas reiterativas en su planteamiento y otras proponiendo mejoras en la gestión.

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.



2.2.1.2.2.1. Subvenciones y ayudas

Como hemos señalado en la introducción, las **ayudas y subvenciones dirigidas a facilitar el proceso de transición energética** han sido el motivo recurrente de un importante número de quejas, que ponen de relieve que siguen sin solventarse los problemas de tramitación que propiciaron la llegada el año pasado de un número significativo de quejas y la apertura por esta Institución de la correspondiente queja de oficio.

Destacan en este ámbito las reiteradas quejas relacionadas con las ayudas a la electrificación del sector del transporte **-el denominado Plan Moves-**, que se reguló por el [Real Decreto 266/2021, de 13 de abril](#), incluyendo la concesión directa de ayudas para la ejecución de programas de incentivos ligados a la movilidad eléctrica (MOVES III). Un programa de incentivos, coordinado desde el Instituto para la Diversificación y el Ahorro de la Energía (IDAE), financiado por la Unión Europea con fondos Next Generation EU en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, y cuyo objetivo es incentivar la movilidad eléctrica y, particularmente, la compra de vehículos eléctricos y el despliegue de infraestructura de recarga para estos vehículos.

En el pasado Informe Anual dimos cuenta de la apertura de la queja de oficio [23/5516](#), como consecuencia de la recepción de un elevado número de quejas procedentes de solicitantes de estas ayudas molestos por los retrasos en la concesión y pago de estas ayudas.

Dicha queja de oficio nos permitió obtener de la Agencia Andaluza de la Energía datos referidos al período transcurrido entre la apertura del plazo para presentar solicitudes (20 de septiembre de 2021) hasta el mes de julio de 2023.

Asimismo, la Agencia nos informó de que uno de los motivos del retraso en la tramitación era el alto grado de subsana-ciones, tanto para la resolución de solicitudes como para la justificación de las mismas. Algo que entendían que estaba directamente relacionado con los **numerosos requisitos de documentación administrativa y técnica que exigen las bases reguladoras del Programa**.

Este hecho, unido a la **presentación masiva de solicitudes** en un corto periodo de tiempo habían determinado graves dificultades en la tramitación y retrasos en la resolución de las ayudas.

La agencia nos trasladó un conjunto de medidas que iban a ponerse en marcha para tratar de solventar estos problemas y minorar los plazos de tramitación. A la vista de esta respuesta entendimos que el problema por el que se inició esta actuación de oficio se encontraba en vías de solución, por lo que procedimos al [cierre](#).

No obstante, ya advertíamos en el Informe Anual de 2023 que seguían recibándose, al cierre del mismo, quejas de personas denunciando que aún no se habían resuelto o pagado sus solicitudes, pese a llevar en algunos casos más de un año esperando. Por ello, advertimos que, de seguir la situación igual, nos plantearíamos reabrir la queja de oficio y volver a pedir información a la Administración.

Pues bien, ante la constatación de la **reiteración de quejas por este asunto en 2024**, y transcurrido un tiempo prudencial desde que la Agencia Andaluza de la Energía nos informase sobre las medidas adoptadas para la mejora de la tramitación de las solicitudes de ayuda presentadas, procedíamos a reabrir el expediente de queja ([23/5516](#)) y solicitá-bamos un nuevo informe a los efectos de actualizar los datos proporcionados en su día.

Asimismo, reiteramos a la Agencia Andaluza de la Energía la petición que le dirigimos para la **urgente tramitación**, por un lado, de las solicitudes admitidas que aún estarían pendientes de resolver y, por otro, de las solicitudes cuya cuenta justificativa se había presentado para su oportuno pago, en su caso.

El informe remitido por la Dirección de Financiación y Promoción de Actuaciones Energéticas, tras la reapertura de la queja de oficio, nos ha detallado el total de solicitudes admitidas a trámite; el total de ellas resueltas y el estado de tramitación de las restantes.

En cuanto a las solicitudes en fase de pago nos han explicado en qué fase del proceso se encuentran y, finalmente, se nos ha dado cuenta de las mejoras producidas en la gestión de los expedientes del Plan MOVES III (a fecha abril de 2024), con respecto a lo informado en el año 2023 a esta Institución.

Concluía el informe remitido indicando que la Agencia, sin perjuicio de la mejora que estos datos mostraban en las ratios de gestión, continuaba trabajando en acortar los plazos de resolución y pago de los expedientes y realizando una labor



de mejora continua de la gestión mediante la identificación de los puntos críticos y simplificación administrativa, en la medida en que lo permitían las bases reguladoras estatales.

A la vista de los datos facilitados, hemos felicitado a la Agencia por la **mejora producida en la gestión del pago de las ayudas del programa MOVES III**, valorando positivamente las medidas adoptadas a este fin, pues tales datos demuestran su efectividad.

No obstante, también hemos puesto de manifiesto que desde la recepción del informe se han seguido produciendo las quejas ciudadanas por los mismos motivos, esto es, por la falta de una resolución administrativa de concesión, o bien la falta de pago del incentivo concedido.

Realmente nos **resulta difícil justificar el silencio administrativo** ante las personas que reclaman porque aún no han recibido el pago de una ayuda, cuya solicitud presentaron incluso hace dos años, y respecto del que tampoco se les ofrece mucha información.

Muchas de estas quejas ponen de manifiesto cómo **las trabas burocráticas encontradas desincentivan a las personas que apuestan por una movilidad ecológica**, ya que les supone un esfuerzo económico para el que contaban con las ayudas públicas anunciadas, pero que tardan años en materializarse.

Por otro lado, aunque la Agencia valora que los expedientes con documentación justificativa presentada que no han sido objeto de análisis se sitúa en un 18% (1.452), a nuestro juicio deben sumarse los expedientes que se encontrarían en análisis (2.360). De este modo, se elevaría al 47% el total de expedientes con documentación justificativa presentada que se encontraría a la espera de pago (o, por el contrario, de una resolución que determine la pérdida del derecho al cobro).

De acuerdo con estos datos es por lo que, de nuevo, **hemos instado a la Agencia Andaluza de la Energía a la urgente tramitación de las solicitudes cuya cuenta justificativa se ha presentado y aún no se habría completado su estudio**.

A modo de reflexión debemos señalar que el mayor escollo observado en el programa se encuentra en el proceso que transcurre desde la concesión de la ayuda mediante resolución administrativa (en avanzado estado general de tramitación, con un 85% de solicitudes resueltas), hasta que se materializa el pago de la ayuda.

Coincidimos con la Agencia que a esta situación contribuye la circunstancia de que el programa cuenta con **numerosos requisitos de documentación administrativa y técnica**, así como de los sistemas de control para la gestión de los Fondos del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia con los que se financia.

Sobre esta circunstancia cabe señalar que, a través de diferentes noticias y comunicados públicos, los datos relativos a la resolución de expedientes en otras Comunidades Autónomas ponen de manifiesto mejores porcentajes de resolución (en relación con los fondos presupuestados).

Esto nos lleva a **cuestionarnos cuáles serían sus causas** y si, además del volumen de expedientes, podrían estar vinculadas a cuestiones organizativas (recursos materiales y personales destinados a la gestión) y/o de la propia convocatoria autonómica (requisitos documentales o requerimientos de tramitación).

De ahí que hemos trasladado a la Agencia la conveniencia de reflexionar sobre estos datos, y las circunstancias asociadas a los mismos, para **valorar las medidas que podrían adoptarse a fin de mejorar los datos de gestión del programa** aún más o, en su caso, de cara a futuras convocatorias.

Sin perjuicio de ello, valoramos que resultaría conveniente para el logro de los fines del programa que la Agencia intensificase las **acciones formativas e informativas** dirigidas a la población beneficiaria de las ayudas y a las entidades colaboradoras en particular.

De acuerdo con las consideraciones expuestas, hemos estimado que el problema por el que se desarrolló esta actuación de oficio se encontraba en vías de solución, por lo que hemos acordado el archivo de la misma.

A la fecha de redacción de este Informe las quejas siguen recibándose. Son mayoritarias las que denuncian haber sido incluidos en las listas de reserva tras el agotamiento de los fondos, planteando la incertidumbre de estas personas sobre si podrán finalmente percibir las ayudas.



Por lo que se refiere a las ayudas dirigidas al **fomento de la utilización de fuentes de energías renovables**, debemos recordar que, mediante Resolución de 28 de septiembre de 2021, se convocaron los incentivos acogidos al [Real Decreto 477/2011, de 29 de junio](#), por el que se regulan las ayudas para la ejecución de diversos programas de **incentivos ligados al autoconsumo y el almacenamiento, con fuentes de energías renovables**, así como a la implantación de sistemas térmicos renovables en el sector residencial, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

Programa modificado posteriormente por el [Real Decreto 377/2022](#), que amplió la tipología de beneficiarios y modificó determinados aspectos vinculados a las actuaciones incentivables.

Estos programas han seguido siendo objeto de diversas modificaciones durante los años 2022, 2023 y 2024, mediante diversas Resoluciones, con el objetivo, entre otros, de tratar de mejorar y simplificar los procedimientos, habida cuenta las dificultades encontradas en su tramitación y los **importantes retrasos acumulados** en la resolución de las mismas, que habían propiciado reiteradas protestas y la recepción en esta Institución de un número significativo de quejas.

Durante 2024 hemos seguido recibiendo quejas relacionadas con estas ayudas, lo que, unido a los problemas ya reseñados respecto del Plan Moves, nos obliga a reiterar la convicción ya expresada en el anterior Informe Anual acerca de la necesidad de **una reflexión sobre las capacidades de la Administración, con su estructura y forma de funcionamiento habitual, para gestionar este tipo de programas** caracterizados por el elevado número de solicitudes y el escaso plazo para gestionarlos y resolverlos.

A este respecto, reiteramos la **urgente necesidad de un nuevo planteamiento que evite que sigan produciéndose estos retrasos y dilaciones en la gestión de los procedimientos, abogando por la simplificación de los procedimientos y la automatización** de los mismos como forma prioritaria de gestión, incorporando el uso de algoritmos y las herramientas que ya ofrece la inteligencia artificial.

“Dicho esto, hemos de aclarar que, aunque entendamos y apoyemos la necesidad de optar por estas herramientas tecnológicas como solución para los problemas existentes y como vía de mejora de la administración, esta Institución permanecerá vigilante para que en este proceso de digitalización queden siempre salvaguardados los principios de equidad en el acceso e igualdad de oportunidades.

Asimismo, velaremos por la utilización de técnicas de auditoría y control que garanticen la inexistencia de sesgos en la utilización de fórmulas algorítmicas de gestión de los procesos.”

2.2.1.2.2.2. ITV

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

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

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

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

A este respecto, el artículo 76 del [Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de marzo](#), por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de La Hacienda Pública de la Junta de Andalucía establece: «Las entidades de crédito y ahorro podrán ser autorizadas por la Consejería competente en materia de Hacienda en el ámbito que la misma determine como colaboradoras en la gestión recaudatoria de los recursos tributarios, así como del resto de los ingresos de derecho público. Los ingresos podrán realizarse mediante dinero de curso legal, giros, transferencias, cheques y cualquier otro medio o



documento de pago sea o no bancario reglamentariamente establecido. Asimismo, podrán hacerse efectivos mediante domiciliación bancaria o tarjeta de débito o crédito».

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.2.1.2.2.3. Turismo

Como es notorio, el **turismo es una de las principales fuentes de riqueza en Andalucía** y son innumerables las personas y municipios que dependen de esta actividad económica para su bienestar social y personal.

Sin embargo, como ya señalábamos en el pasado Informe Anual, existe un **creciente rechazo de un sector de la población hacia un modelo de turismo basado en el crecimiento continuado del número de turistas**, sin tomar en consideración los evidentes síntomas de agotamiento y saturación que el modelo experimenta en algunos de sus destinos más emblemáticos.

El elemento diferencial hay que buscarlo en varios factores, por un lado, el **índice de presión turística** que es muy elevado en algunos municipios o ciudades, mientras en otros es significativamente bajo; y, por otro lado, **la relevancia del sector turístico en la economía local**, que es muy importante en municipios dedicados principalmente al monocultivo del turismo, pero menos relevante en otros municipios o ciudades con economías más diversificadas.



Incluso dentro de municipios y ciudades con elevada presión turística y cierta diversificación económica, tampoco se extiende por igual este sentimiento entre toda la población, variando en función de sectores como la pertenencia o no a colectivos profesionales vinculados al turismo, o la residencia en barrios más o menos afectados por la presión turística.

Lo que resulta cada vez más evidente es que **existe un creciente rechazo al turismo de masas en determinadas localidades de Andalucía, especialmente en aquellas capitales de provincia y ciudades donde la presión turística es más evidente y notoria.**

Uno de los principales motivos de rechazo hacia este fenómeno de la *turistificación* se debe a que ha traído aparejada una proliferación de las denominadas **viviendas turísticas**. Y el rechazo se produce por considerar que las mismas están contribuyendo a la llegada masiva de turistas y propiciando problemas sociales como la gentrificación de determinados barrios y la desaparición del comercio tradicional sustituido por las franquicias.

Esta consideración, llevó a diferentes sectores sociales y políticos de localidades afectadas en mayor medida por el problema a plantear la **necesidad de regular y limitar las viviendas de uso turístico.**

A pesar de que esta petición concitaba cada vez más apoyos, eran pocas las administraciones que se decidían a hacerlo, aduciendo problemas competenciales al afectar esta regulación a materias como la vivienda y el turismo con un reparto competencial complejo entre el Estado, las comunidades autónomas y las entidades locales.

Únicamente algunos ayuntamientos se atrevían a lanzar regulaciones propias, amparadas en la normativa urbanística, que, con frecuencia, terminaban siendo cuestionadas en los Tribunales.

Sin embargo la situación cambia de forma notable a partir de finales de 2022 y durante 2023, al surgir una creciente preocupación social por las dificultades de la población para acceder a viviendas a precios asequibles y **considerarse que las viviendas de uso turístico inciden de forma negativa en el mercado inmobiliario**, en particular el de alquiler, al restar oferta y encarecer los precios.

Así, hemos asistido en 2024 a la entrada en vigor del [Decreto 31/2024](#), de 29 de enero, por el que se modifican diversas disposiciones en materia de viviendas de uso turístico, establecimientos de apartamentos turísticos y hoteleros de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Esta norma, aunque ya incluye una regulación más estricta de las condiciones que debían tener las viviendas de uso turístico, lo que se traduce indirectamente en una restricción de las mismas, **encomienda a los ayuntamientos la labor de establecer limitaciones a estas viviendas, cuando así lo estimen oportuno, haciendo uso de sus competencias urbanísticas** y sus potestades en materia de ordenación de la ciudad.

Acogiéndose a esta posibilidad, diversos ayuntamientos https://www.freepik.es/foto-gratis/tres-chicas-playa-toman-sel-fie_29152727.htm#fromView=search&page=1&position=2&uuid=b5748ebf-9a58-42e1-9758-137dba6c5842&query=turistas+playa to como Sevilla, Málaga, Cádiz o Granada, han ido aprobando diversas **normas de ámbito local**, con el objetivo declarado de limitar estas viviendas.

En paralelo, el Gobierno de España ha venido anunciando una serie de **medidas fiscales** y de otra índole, justificadas también con el objetivo de reducir el atractivo de las viviendas turísticas para limitar su número.

Lógicamente estas normas no han dejado indiferentes a ninguno de los sectores afectados, que no han dudado en criticarlas ya sea por considerarlas excesivas o por entenderlas poco ambiciosas.

Y como suele ocurrir, algunas de esas muestras de disconformidad se han radicado en esta Institución en forma de queja, resultando especialmente significativas las presentadas por aquellas personas que eran titulares de viviendas turísticas y se veían perjudicados por las nuevas restricciones y limitaciones.

Así, por ejemplo, la queja 24/1629 **cuestionaba la estricta regulación contenida en el Decreto 31/2024** para las viviendas de uso turístico, considerando errónea e injustificada la obligación de que las viviendas de uso turístico tengan 2 baños completos cuando tengan más de 5 plazas o 3 baños completos cuando tengan más de 8 plazas. Entendía el promotor de la queja que *“ese Decreto en su art. 6,1, c) no tiene en cuenta la existencia de aseos en los apartamentos (...)” considerando que con ello le obligaba a poner un baño adicional, lo que consideraba un error ya que “en una región como*



Andalucía donde la falta de agua es un problema endémico obligar a poner un baño donde antes había un aseo, (...) es crear las condiciones para incentivar a los huéspedes a consumir más agua”.

Por su parte, la queja 24/1725 pedía directamente **la interposición de un recurso de inconstitucionalidad** contra el [Decreto 24/1629](#) por considerar que incurría en determinados excesos regulatorios y era discriminatorio respecto de otras formas de alojamiento turístico.

Por el contrario, la queja 24/2163 planteaba su disconformidad con el [Decreto 24/1725](#) y con los cambios efectuados en la normativa de propiedad horizontal que posibilitan prohibir por acuerdo de la comunidad de propietarios los pisos turísticos, por entender que debía ampliarse esa posibilidad y disminuir las ratios requeridas para adoptar tales acuerdos.

El caso planteado en la queja 24/3936 no cuestionaba las normas aprobadas, sino **las consecuencias de su puesta en práctica**. En concreto, mostraba su indignación por haber sido cancelada la inscripción en el registro de viviendas de uso turístico de la Junta de Andalucía una de su titularidad ubicada en Cádiz, al haberlo así requerido el Ayuntamiento de Cádiz por no cumplir el requisito establecido por la normativa urbanística que prohíbe las viviendas turísticas en pisos ubicados en edificios que no estén destinados en su totalidad a ese uso. Entendía el promotor de la queja que la cancelación de oficio por la Junta de Andalucía le ocasionaba indefensión.

2.2.1.2.3. Gobernanza pública

Dentro de este epígrafe vamos a analizar cuestiones de muy diversa índole aunque unidas por el nexo común de constituir elementos claves para hacer realmente efectiva la idea de gobernanza pública entendida como **una forma de gestionar democráticamente el ejercicio del poder**.

Así, incluiremos en la dación de cuentas de este epígrafe una relación de aquellas quejas que exponen las problemáticas que se suscitan en el ámbito local en relación con **el ejercicio por ayuntamientos y diputaciones de sus potestades de autogobierno** y con el desarrollo de las competencias que les son propias.

También reseñaremos las quejas que denuncian incumplimientos por parte de las diferentes administraciones públicas de sus deberes de **transparencia**, tanto en su vertiente de transparencia activa, como en relación a la atención a las solicitudes de acceso a información que reciben.

Por últimos destacaremos aquellas cuestiones suscitadas en las quejas recibidas que ponen de manifiesto las dificultades que presenta el **proceso de transición digital** en el que está inmerso actualmente la sociedad, con especial atención a las consecuencias que para el ejercicio de sus derechos por parte de la ciudadanía está teniendo la implantación del nuevo modelo de administración electrónica.

2.2.1.2.3.1. Gobernanza local

En relación con el gobierno de los Entes Locales son frecuentes las quejas que ponen en cuestión las prácticas realizadas por algunos responsables locales, por entender que coartan o cercenan los derechos democráticos de sus vecinos o, particularmente, de quienes ejercen desde la oposición su labor de representantes vecinales en calidad de ediles.

A este respecto, y dentro de las **prerrogativas de los representantes de los grupos político municipales** se incluye el derecho, regulado en el artículo 27 del Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, y que establece lo siguiente:

“En la medida de las posibilidades funcionales de la organización administrativa de la entidad local, los diversos grupos políticos dispondrán en la sede de la misma de un despacho o local para reunirse de manera independiente y recibir visitas de ciudadanos, y el Presidente o el miembro de la Corporación responsable del área de régimen interior pondrá a su disposición una infraestructura mínima de medios materiales y personales.”

Pese a lo dispuesto en esta norma es frecuente recibir quejas procedentes de grupos políticos situados en la oposición municipal denunciando la **negativa del equipo de gobierno a facilitarles los oportunos despachos**.



Por regla general, cuando interpelamos a los correspondientes consistorios para conocer los motivos de tal negativa se nos responde aduciendo problemas de diversa índole como la falta de espacio o la carencias de espacios oportunos para estos fines.

Sin poner en duda la veracidad de estas motivaciones, lo cierto es que las respuestas recibidas no suelen parecernos suficientes por cuanto olvidan incluir tres cuestiones que para esta Institución son esenciales. La primera, el reconocimiento de la trascendencia que el respeto a este derecho tiene como parte integrante del **derecho de representación política y participación en los asuntos públicos** de la vecindad. La segunda, la adopción de un compromiso claro para adoptar medidas que, con la mayor celeridad posible, permitan hacer efectivo este derecho. Y la tercera, la inclusión de esta cuestión en el Reglamento Orgánico previo acuerdo en el pleno municipal a fin de dejar establecidos los criterios para su aplicación por corporaciones futuras.

La falta de transparencia, las dificultades en el proceso de transición digital o la falta de participación son causas de reclamaciones en la Defensoría

Esta insuficiencia en la respuesta recibida nos lleva a formular a las autoridades municipales la oportuna Resolución.

Tal ha sido el caso, a modo de ejemplo, de lo ocurrido en la queja [24/6951](#), en la que el representante de un grupo municipal en la oposición en un municipio de la Sierra de Huelva denunciaba la negativa del Equipo de Gobierno a facilitarle el despacho solicitado para ejercer su labor política.

El Ayuntamiento expuso la falta de espacio existente en el edificio municipal y señaló que estaban estudiando la posibilidad de ampliar las dependencias municipales.

Entendiendo que esta respuesta, siendo válida, podía resultar insuficiente, hemos formulado al Consistorio una Resolución incluyendo lo siguiente:

RECOMENDACIÓN para que con la mayor brevedad posible se proceda a remover los obstáculos que impiden en ese municipio el ejercicio de los derechos que reconocen a los grupos políticos los artículos 27 y 28 del Real Decreto 2568/86, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Corporaciones Locales.

SUGERENCIA para que se adopte por los Órganos municipales de gobierno iniciativa normativa para la inclusión en el Reglamento Orgánico, o en la normativa de régimen interior existente, de una regulación acerca del alcance, contenido y requisitos de los derechos estatutarios de los grupos políticos.

Otras cuestiones recurrentes en este ámbito son las quejas que denuncian **incumplimientos por los gobiernos municipales de algunas de las normas que regulan el desarrollo de las reuniones de sus órganos de gobierno**. Ya sea por la periodicidad de las convocatorias de sesiones plenarias; por la determinación de los asuntos que conforman el orden del día; o por las incidencias habidas en el desarrollo de las sesiones plenarias.

Este tipo de quejas e incidencias forman parte del normal juego democrático y únicamente motivan nuestra intervención cuando suponen un claro y flagrante **incumplimiento de las reglas del juego democrático**, impidiendo o menoscabando los derechos políticos de los representantes vecinales

Ejemplo de este tipo de quejas fueron la queja 24/1670, por falta de notificación de la convocatoria de un pleno a los concejales de un grupo político; 24/4232, por falta de regularidad de celebración de los plenos municipales; o la queja 24/1425, por disconformidad con el horario matinal de celebración de los plenos.

Una cuestión que viene suscitando nuestra preocupación es la **falta de regulación del uso por las entidades locales, especialmente los Ayuntamientos, de las redes sociales** para todo tipo de fines, no solo puramente informativos, sino en ocasiones como vía de inicio para procedimientos administrativos de toda índole.

A este respecto del uso de las redes sociales, uno de los principales problemas se produce por la **falta de claridad sobre el carácter público o privado** de dichas redes, lo que induce con frecuencia a la confusión de la ciudadanía que no tiene claro si lo que aparece en una red social es una información pública, sujeta a las normas que regulan la actuación



de las administraciones públicas o, por el contrario, es el resultado del uso por alguna persona de relevancia pública de sus redes sociales privadas, lo que lo excluiría del control administrativo.

Un ejemplo de lo que estamos comentando lo encontramos en la queja [24/2492](#), en la que un vecino de Cantoria (Almería) denunciaba que había sido bloqueado en el perfil de Facebook del ayuntamiento, sin que le explicaran los motivos para ello.

Solicitamos informe al Ayuntamiento pidiéndole que nos aclarase si el perfil de Facebook es un perfil oficial del Ayuntamiento y, en caso de ser así, nos informase si cuentan con **normas específicas que regulen el uso de esta red social**, indicando dónde están publicadas las mismas. Asimismo, le pedimos que diese respuesta a los escritos del interesado pidiendo explicaciones por el bloqueo y solicitando el restablecimiento de su acceso.

En el informe recibido, el Ayuntamiento nos traslada la naturaleza privada del perfil de Facebook denominado "Ayuntamiento de Cantoria", al haberse *"adoptado por los componentes del actual Equipo de Gobierno como colectivo o grupo y no por la Institución Ayuntamiento de Cantoria"*.

Continúan trasladando que *"el sentido del perfil de Facebook aludido es compartir aquellas acciones del Equipo de Gobierno que sus promotores estimen más adecuadas al tipo de conversación que se pretende mantener por esta vía con la ciudadanía"*.

Por tanto, concluyen, *"no existen normas específicas aprobadas por el Pleno"* al respecto de normas de conducta para que la ciudadanía sepa de manera previa las políticas de comunicaciones o comentarios.

Por último, nos trasladan que *"cuando en España una administración, institución o autoridad crea y usa una red social para hacer pública su actividad y facilitar la comunicación y participación ciudadanas, quien ha creado y/o gestiona ese perfil no puede discrecionalmente censurar determinados mensajes haciendo uso de una herramienta como el bloqueo, que sí podrá usar cualquier usuario privado, como es el caso que nos ocupa al tratarse de un perfil no institucional, sino privado, en una red privada y de un grupo privado que promociona su actividad al frente de una Institución"*.

Tras examinar el informe recibido, hemos considerado necesario trasladar una [Resolución](#) a este Ayuntamiento indicándole que, del análisis del perfil de Facebook en cuestión, **esta Institución no puede sino deducir el carácter público y no privado del mismo**.

A este respecto, valoramos que la página web oficial del Ayuntamiento de Cantoria remite a este perfil de Facebook, tiene un enlace directo. Además, una vez se pincha en este enlace directo, observamos que la denominación del perfil en cuestión es "Ayuntamiento de Cantoria", sin que en ningún momento se advierta del carácter privado del mismo.

Por otro lado, comprobamos que las personas que han creado este perfil, lo han creado como "Equipo de Gobierno", debido al cargo público que ostentan dentro de la corporación municipal.

Además, por lo que se refiere a la información publicada, debemos decir que la misma no es en modo alguno de carácter privado. No parece ser la intención de este grupo comunicarse o compartir acciones llevadas a cabo de manera privada, en sus vidas particulares y esferas íntimas, sino más bien -como el Ayuntamiento traslada en su informe- difundir las acciones llevadas a cabo por razón de su cargo. De hecho, en este perfil de Facebook se comunican acciones, eventos y noticias de interés público para los habitantes de la localidad, incluyendo retransmisiones de Plenos en directo.

Por todo ello, hemos trasladado al Ayuntamiento la siguiente Resolución:

RECOMENDACIÓN: *El Ayuntamiento debe decidir entre la naturaleza pública o privada del perfil de Facebook denominado "Ayuntamiento de Cantoria".*

SUGERENCIA: *En caso de optar por la naturaleza pública del perfil objeto de la queja, aprobar mediante acuerdo plenario una normativa que, con carácter general, regule el contenido, la utilización, las finalidades y las normas de conducta para el uso institucional de las redes sociales. Dicha norma debe ser objeto de publicación en lugar claramente visible de la página web municipal*

Creemos que este caso ejemplifica bien uno de los problemas generados por la falta de regulación de las redes sociales por parte de las Entidades Locales, aunque no es el único, ni siquiera el más relevante, porque aún nos causa más



preocupación la práctica, cada vez más común, de **utilizar estas redes sociales o aplicaciones informáticas para relacionarse con la ciudadanía**, no sólo a título informativo o a efectos de comunicación de cuestiones de interés municipal, sino como vía para el ejercicio de derechos por parte de la ciudadanía, como forma de inicio de procedimientos administrativos o para la comunicación de resoluciones administrativas.

Creemos que los beneficios que reportan estas redes sociales y estas aplicaciones como forma de agilizar la actuación administrativa y mejorar al comunicación con la ciudadanía, no debe llevarnos a olvidar la **necesidad de respetar las formalidades del derecho administrativo**, ya que las mismas no obedecen a meros caprichos de la persona que legisla, sino que son el medio para garantizar debidamente los derechos de las personas administradas y salvaguardar el interés público en la acción administrativa.

No pedimos que se suprima el uso de las redes sociales o las aplicaciones informáticas por parte de las Administraciones públicas; lo único que pedimos es una adecuada regulación de las mismas y la debida publicación de dichas normas.

2.2.1.2.3.2. Transparencia, participación ciudadana y protección de datos

Según la [Recomendación del Consejo de la OCDE](#) **el Gobierno abierto es una cultura de gobernanza que promueve los principios de transparencia, integridad, rendición de cuentas y participación** de las partes interesadas en apoyo de la democracia y el crecimiento inclusivo.

Un acuerdo basado en el reconocimiento de que un “gobierno abierto es fundamental para generar confianza en los ciudadanos” y que “la participación de las partes interesadas mejora la rendición de cuentas gubernamental, favorece el empoderamiento e influencia de la ciudadanía en las decisiones, construye capacidad cívica, mejora la base empírica para la elaboración de políticas públicas, reduce los costos de implementación y explota redes más amplias para innovar en la elaboración de políticas públicas y en la prestación de servicios públicos”.

[El Plan de Acción para la implementación de la Agenda 2030](#) considera los planes de Gobierno Abierto “políticas palanca” para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), por su contribución al cumplimiento del ODS 16 (paz, justicia e instituciones sólidas), al mismo tiempo que contribuye al cumplimiento del resto de objetivos. Políticas que aborden “cuellos de botella” específicos y se conviertan en los potenciales motores de desarrollo sostenible.

Así, **la transparencia, la participación y la rendición de cuentas deben convertirse en el eje básico de toda acción política.**

A este respecto, y en relación con la reticente falta de transparencia de las administraciones públicas, debemos decir que 2024 no ha constituido una excepción al respecto, ya que lamentablemente hemos seguido recibiendo numerosas quejas que denunciaban la negativa de alguna administración a facilitar la información solicitada por alguna persona o colectivo.

En realidad, lo más frecuente no es que se produzcan negativas expresas frente a una petición de acceso a información, sino que la práctica más habitual es **dar la callada por respuesta** ante la petición recibida.

Tampoco el cumplimiento de los deberes de publicidad activa parece ser el fuerte de nuestras administraciones que, con lamentable frecuencia, incumplen las obligaciones que a este respecto establece la [Ley 1/2014 de Transparencia de Andalucía](#).

No obstante, este ámbito de la transparencia es menos conocido por la ciudadanía, lo que hace que sean pocas las quejas recibidas al respecto. De hecho, este desconocimiento provoca que sea frecuente recibir quejas denunciando falta de respuesta de alguna administración frente a una petición de acceso a información, cuando lo cierto es que dicha información está debidamente publicada en los portales de transparencia de esa misma administración, cuestión desconocida para la persona denunciante.

Curiosamente, este tipo de situaciones tampoco suele ser resuelta de una forma adecuada por parte de la Administración, ya que, si contestan la petición recibida, es habitual que se limiten a indicar al solicitante que dicha información está ya publicada, sin facilitar, como deberían, el enlace correspondiente para poder acceder fácilmente a dicha información.



Y esta no es una cuestión baladí, ya que hemos podido comprobar que **los portales de transparencia de algunas administraciones resultan en bastantes ocasiones poco intuitivos y ofrecen la información de forma poco estructurada**, lo que dificulta la tarea de encontrar el dato o la información necesaria.

En relación con las quejas recibidas por problemas de falta de transparencia de alguna administración, ya sea por no responder a una solicitud de acceso a información o por no cumplir sus obligaciones de publicidad activa, hemos seguido en 2024 la misma guía que ya anunciamos en el pasado Informe Anual en cuanto a respetar el ámbito competencial del Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía (CTPDA)

Esto implica que han sido remitidas a dicho Consejo aquellas quejas que planteaban incumplimientos de la normativa de transparencia, siempre que entendiéramos que la cuestión planteada se encuadraba dentro de los requisitos establecidos por dicha normativa y era posible una intervención del CTPDA.

Hacemos esta precisión, por cuanto es frecuente la confusión entre la ciudadanía respecto de los **requisitos y límites del derecho de acceso a información**, empezando por conocer qué se entiende realmente por información sujeta al deber de transparencia, ya que con frecuencia se olvida que la información ha de tener existencia real y estar disponible documentalmente, no pudiéndose englobar en esta categoría aquellas peticiones que pretenden que la administración le facilite una información que debe ser elaborada previamente.

Cuando recibimos quejas que presentan estas carencias, la práctica habitual es no remitirlas al CTPDA, explicarle a la persona promotora las exigencias al respecto de la normativa de transparencia y ofrecernos, no obstante, para interesar de la administración concernida una respuesta a la petición cursada.

Tampoco remitimos al CTPDA aquellas quejas recibidas por incumplimientos del deber de información por parte de alguna administración cuando comprobamos que han pasado ya los **plazos para la interposición de una reclamación** ante el Consejo. Lo que ocurre con frecuencia cuando la petición de acceso es objeto de una respuesta expresa por parte de la administración, aun cuando la misma sea negativa o parcial. En esos casos, es frecuente que cuando la queja llega a esta Institución ya haya pasado el plazo de un mes para presentar reclamación ante el Consejo, fijado en el art. 24 de la [Ley 19/2013 de Transparencia, Acceso a la Información y Buen Gobierno](#), al que se remite la [Ley 1/2014 de Transparencia de Andalucía](#).

De entre las quejas recibidas por este motivo en 2024, que fueron tramitadas por esta Institución, podemos destacar la queja 24/8368 en la que un vecino de un municipio gaditano quería que su Ayuntamiento le facilitara información sobre los requisitos exigibles para poder llevar a cabo una actividad denominada “equinoterapia”.

Esta queja es tramitada por esta Institución ya que la información a la que pretende acceder esta persona no está disponible como tal, sino que debe ser elaborada por el ayuntamiento. Entendemos que no sería competencia del CTPDA, pero sí de esta Institución, por cuanto consideramos que el vecino tiene derecho a que su Ayuntamiento le indique cuáles son los requisitos para llevar a cabo la actividad pretendida.

También fue objeto de tramitación por esta Institución la queja 24/2264, en la que se denunciaba la **falta de respuesta** de un Ayuntamiento a los escritos presentados denunciando irregularidades urbanísticas en un edificio de nueva construcción y solicitando la actuación disciplinaria del Ayuntamiento.

La queja fue admitida para obtener una respuesta del Ayuntamiento en relación a la denuncia urbanística recibida. No obstante, una vez recibido el informe del Ayuntamiento comunicando la apertura de un expediente de restablecimiento de la legalidad urbanística hemos trasladado esta información al interesado, indicándole que cualquier negativa posterior del Ayuntamiento a facilitarle acceso a la información contenida en este expediente podría ser sustanciada ante el CTPDA.

Otra cuestión especialmente relacionada con la gobernanza de las Entidades Locales es la relativa al **fomento de la participación ciudadana en el gobierno municipal**, que constituye una de las grandes asignaturas pendientes de los ayuntamientos andaluces.

En este sentido, nos parece interesante destacar la queja 24/3839 en la que se denunciaba la falta de aprobación del reglamento de participación ciudadana por parte de un municipio sevillano, pese a exigirlo así la Ley de Autonomía Local de Andalucía ([Ley 5/2010](#)) en su disposición final Séptima, al disponer la obligatoriedad para todos los municipios andaluces de “*aprobar un reglamento de participación ciudadana que asegure los cauces y métodos de información y de participación de la ciudadanía en los programas y políticas públicas*”



Tras nuestra intervención, el Consistorio nos trasladó la voluntad municipal expresa de **aprobar el citado reglamento de participación ciudadana**, de manera consensuada, tras un trabajo común de todos los grupos políticos.

2.2.1.2.3.3. Transición digital

Esta Institución viene repitiendo desde hace ya varios años que **la transformación digital que está viviendo nuestra sociedad y también nuestra administración es un cambio positivo** que se va a traducir, sin la menor duda, en una mejora de nuestras condiciones de vida como ciudadanos y como administrados.

No obstante, también llevamos diciendo, hasta la saciedad, que **esta transición digital no beneficia por igual a todos las personas**, que existen personas y colectivos que afrontan desde una posición de desigualdad esta nueva realidad, ya que existen diversos factores que condicionan sus posibilidades reales de acceder a este nuevo mundo digital, como la situación económica; la discapacidad; la condición de persona migrante; el nivel educativo y cultural; la edad; el género; o el hecho de vivir en una zona rural.

Por todo ello, esta Institución viene asumiendo como un compromiso con la ciudadanía el tratar de garantizar que el progreso que supone la transformación digital sea una realidad para toda la sociedad. Que nadie se quede atrás en este camino. Que **la transición digital sea una transición justa**.

Y es en el marco de este compromiso que debe enmarcarse la queja [23/7738](#), iniciada de oficio y de la que dimos cumplida cuenta en el pasado Informe Anual. Su objetivo no era otro que trasladar a las administraciones andaluzas la necesidad de regular la cita previa como medio de acceso a los organismos y dependencias administrativas.

Su razón de ser es la necesidad de garantizar que todas las personas pueden acceder a las administraciones públicas sin necesidad de disponer de unos equipamientos o de unos conocimientos que le permitan la obtención de la cita previa, convertida tras la pandemia en el obligado santo y seña para poder ser atendido presencialmente por una administración pública.

A este fin trasladamos, tanto a la Junta de Andalucía como a los principales ayuntamientos andaluces la siguiente Resolución:

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

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

Pues bien, habiéndose recibido respuesta de las Administraciones interpeladas en relación con la Resolución formulada durante 2024, podemos hacer una **valoración general positiva** de las mismas, considerando que la mayoría de dichas Administraciones aceptan el tenor de nuestra Resolución y se comprometen a darle debido cumplimiento.

A todas estas Administraciones le hemos expresado nuestro agradecimiento por la favorable acogida de nuestra Resolución.



En algunos casos las respuestas recibidas no permitían considerar totalmente aceptada la citada Resolución o introducían matices que hacían dudar de la plena aceptación de la misma. En esos casos, hemos instado a dichas Administraciones a asumir la totalidad de nuestra Sugerencia y/o le hemos aclarado los extremos de la misma.

En unos casos, ciertamente pocos, la respuesta recibida no ha sido favorable, desestimándose nuestra Resolución en base a diversas argumentaciones, principalmente asociadas a la consideración de que la cita previa constituye el mejor sistema para atender a las personas por parte de las Administraciones públicas, estimando que permitir la atención sin cita previa sería causa de disfunciones administrativas y de perjuicios para la ciudadanía.

La concurrencia no competitiva debería ser la excepción frente a la regla de la selección de méritos o criterios de preferencia

Disconformes con estas explicaciones, hemos dirigido escritos a estas Administraciones rebatiendo sus argumentaciones, ratificándonos en el tenor de la Resolución dictada, e informándoles de que su negativa sería trasladada por esta Institución al Parlamento de Andalucía para su debido conocimiento.

Las Administraciones que se han mostrado disconformes con la Resolución dictada han sido las siguientes: Ayuntamiento de Utrera (Sevilla) y Ayuntamiento de El Ejido (Almería).

Por lo expuesto, hemos considerado oportuno proceder al [cierre](#) del presente expediente de queja, sin perjuicio de que esta Institución asuma el compromiso de permanecer vigilante para garantizar **que el acceso de la ciudadanía a las dependencias y organismos públicos se realiza sin más limitaciones que las estrictamente necesarias y anteponiendo los derechos e intereses de las personas a los de las propias Administraciones Públicas.**

Otro aspecto que viene suscitando la preocupación de esta Institución en relación con la utilización por la Administración andaluza de las herramientas tecnológicas que posibilitan la administración electrónica, es la referida a 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.

Esta situación se está produciendo como consecuencia de la decisión de la Administración de la Junta de Andalucía de optar, 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 la selección de las mismas 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 los posibles beneficiarios cumplen todos los requisitos exigidos para ser seleccionados, por lo que no es necesario establecer criterios de selección entre los mismos. 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 de concurrencia no competitiva es que los mismos resultan más 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 más 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**, en definitiva, 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.**

Nos parece acertado que se prime la presentación telemática de las solicitudes, pero para garantizar los derechos de quienes tienen más dificultades para utilizar estas tecnologías, creemos necesario que se permita que dichas solicitudes se presenten durante un periodo de tiempo razonablemente amplio, ofreciendo durante todo ese tiempo **canales de ayuda para la presentación de las solicitudes**, tanto digitales, como telefónicos y presenciales.

Una vez concluido este periodo, y el correspondiente a las subsanaciones que resulten necesarias, debería procederse a la selección de las solicitudes utilizando para ello un **sistema que garantice la aleatoriedad y por tanto, la igualdad de derechos y oportunidades de todas las personas que se hayan presentado a la convocatoria.**

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 la ciudadanía.** 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.**



Este tema en otras materias

Balance

B2.5.1. Protestas por el retraso en otras prestaciones

...

Como ocurre con otros programas de incentivos como el bono alquiler joven o el bono carestía, estas demoras nos obligan a insistir en la necesidad de **una reflexión sobre las capacidades de la Administración, con su estructura y forma de funcionamiento habitual, para gestionar este tipo de programas** caracterizados por el elevado número de solicitudes y el escaso plazo para gestionarlos y resolverlos.

Del mismo modo desde esta Institución seguimos recomendando a las administraciones que realicen **reformas estructurales y procedimentales** para dotarse de los medios necesarios que les permita garantizar la resolución oportuna de expedientes conforme a los plazos establecidos en la normativa vigente. Destacamos la importancia de esta clave, fundamental para resolver tantos retrasos y dilaciones en tantas materias importantes para lograr una administración cercana, ágil y veraz.

Urge simplificar los procedimientos y la automatización de los mismos en la solicitud de diferentes ayudas y prestaciones

Por ello reiteramos la **urgente necesidad de un nuevo planteamiento que evite que sigan produciéndose estos retrasos y dilaciones en la gestión de los procedimientos**, abogando por la **simplificación de los procedimientos y la automatización** de los mismos como forma prioritaria de gestión.

Por todo ello, esta Institución viene asumiendo como un compromiso con la ciudadanía el tratar de garantizar que el progreso que supone la transformación digital sea una realidad para toda la sociedad. Que nadie se quede atrás en este camino. Que **la transición digital sea una transición justa**.

B3.1. Necesitamos empleadas y empleados públicos suficientes para dar respuesta a las necesidades de la población

Los servicios públicos constituyen una garantía para la igualdad de oportunidades y la protección de los derechos fundamentales de la ciudadanía. Contar con **empleadas y empleados públicos profesionalizados y suficientes** supone una condición necesaria para dar respuesta a las necesidades de la población, para promover el crecimiento económico, para avanzar en el estado del bienestar, para consolidar las instituciones públicas y para promover la cohesión territorial y social.

Estos servicios públicos tienen que realizarse en condiciones adecuadas para garantizar los derechos de la ciudadanía y, sobre todo, tener en cuenta el **lado humanista y ético de la digitalización**, poniendo a la persona en el centro, de forma que permita avanzar a la sociedad. Para conquistar el derecho a una buena Administración -reconocido en nuestra Constitución a través del artículo 103-, es imprescindible situar el punto de partida en las condiciones laborales en las que se encuentran las personas que a diario desempeñan las funciones anejas a estos servicios, como son el personal sanitario, docente, de los servicios de Justicia, de la Administración general de la Junta de Andalucía o del ámbito 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

2.1.4.2.1.3.2. Los Registros Público Municipales de Demandantes de Vivienda Protegida

...
Un ejemplo de ello, es lo que nos traslada la promotora de la queja 23/3670 cuya situación se ve afectada por residir en un municipio del litoral donde **el turismo incide directamente en la disponibilidad y precio de las viviendas**. Vecina de Isla Cristina, trabajadora del campo y por lo tanto con ingresos regulares, se ve en la tesitura de tener que abandonar su vivienda en el mes de mayo, por ser una de las condiciones que le impone la propietaria para seguir utilizándola año tras año, hasta el extremo de verse obligada junto a su pareja y su hija menor a vivir en una caravana.

Informaba el Ayuntamiento del grave problema que tienen quienes residen en el municipio para encontrar vivienda, dado que concurren dos sectores económicos que demandan personal para trabajar, como es el campo y la hostelería, por lo que se suma la demanda de vivienda vacacional.

...

2.2.1. Administración tributaria, ordenación económica y gobernanza pública

2.2.1.2.3.1. Gobernanza local

En relación con el gobierno de los Entes Locales son frecuentes las quejas que ponen en cuestión las prácticas realizadas por algunos responsables locales, por entender que coartan o cercenan los derechos democráticos de sus vecinos o, particularmente, de quienes ejercen desde la oposición su labor de representantes vecinales en calidad de ediles.



A este respecto, y dentro de las **prerrogativas de los representantes de los grupos político municipales** se incluye el derecho, regulado en el artículo 27 del Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, y que establece lo siguiente:

“En la medida de las posibilidades funcionales de la organización administrativa de la entidad local, los diversos grupos políticos dispondrán en la sede de la misma de un despacho o local para reunirse de manera independiente y recibir visitas de ciudadanos, y el Presidente o el miembro de la Corporación responsable del área de régimen interior pondrá a su disposición una infraestructura mínima de medios materiales y personales.”

Pese a lo dispuesto en esta norma es frecuente recibir quejas procedentes de grupos políticos situados en la oposición municipal denunciando la **negativa del equipo de gobierno a facilitarles los oportunos despachos**.

Por regla general, cuando interpelamos a los correspondientes consistorios para conocer los motivos de tal negativa se nos responde aduciendo problemas de diversa índole como la falta de espacio o la carencias de espacios oportunos para estos fines.

Sin poner en duda la veracidad de estas motivaciones, lo cierto es que las respuestas recibidas no suelen parecernos suficientes por cuanto olvidan incluir tres cuestiones que para esta Institución son esenciales. La primera, el reconocimiento de la trascendencia que el respeto a este derecho tiene como parte integrante del **derecho de representación política y participación en los asuntos públicos** de la vecindad. La segunda, la adopción de un compromiso claro para adoptar medidas que, con la mayor celeridad posible, permitan hacer efectivo este derecho. Y la tercera, la inclusión de esta cuestión en el Reglamento Orgánico previo acuerdo en el pleno municipal a fin de dejar establecidos los criterios para su aplicación por corporaciones futuras.

La falta de transparencia, las dificultades en el proceso de transición digital o la falta de participación son causas de reclamaciones en la Defensoría

Esta insuficiencia en la respuesta recibida nos lleva a formular a las autoridades municipales la oportuna Resolución.

Tal ha sido el caso, a modo de ejemplo, de lo ocurrido en la queja [24/6951](#), en la que el representante de un grupo municipal en la oposición en un municipio de la Sierra de Huelva denunciaba la negativa del Equipo de Gobierno a facilitarle el despacho solicitado para ejercer su labor política.

El Ayuntamiento expuso la falta de espacio existente en el edificio municipal y señaló que estaban estudiando la posibilidad de ampliar las dependencias municipales.

Entendiendo que esta respuesta, siendo válida, podía resultar insuficiente, hemos formulado al Consistorio una Resolución incluyendo lo siguiente:

RECOMENDACIÓN para que con la mayor brevedad posible se proceda a remover los obstáculos que impiden en ese municipio el ejercicio de los derechos que reconocen a los grupos políticos los artículos 27 y 28 del Real Decreto 2568/86, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Corporaciones Locales.

SUGERENCIA para que se adopte por los Órganos municipales de gobierno iniciativa normativa para la inclusión en el Reglamento Orgánico, o en la normativa de régimen interior existente, de una regulación acerca del alcance, contenido y requisitos de los derechos estatutarios de los grupos políticos.

Otras cuestiones recurrentes en este ámbito son las quejas que denuncian **incumplimientos por los gobiernos municipales de algunas de las normas que regulan el desarrollo de las reuniones de sus órganos de gobierno**. Ya sea por la periodicidad de las convocatorias de sesiones plenarias; por la determinación de los asuntos que conforman el orden del día; o por las incidencias habidas en el desarrollo de las sesiones plenarias.

Este tipo de quejas e incidencias forman parte del normal juego democrático y únicamente motivan nuestra intervención cuando suponen un claro y flagrante **incumplimiento de las reglas del juego democrático**, impidiendo o menoscabando los derechos políticos de los representantes vecinales



Ejemplo de este tipo de quejas fueron la queja 24/1670, por falta de notificación de la convocatoria de un pleno a los concejales de un grupo político; 24/4232, por falta de regularidad de celebración de los plenos municipales; o la queja 24/1425, por disconformidad con el horario matinal de celebración de los plenos.

Una cuestión que viene suscitando nuestra preocupación es la **falta de regulación del uso por las entidades locales, especialmente los Ayuntamientos, de las redes sociales** para todo tipo de fines, no solo puramente informativos, sino en ocasiones como vía de inicio para procedimientos administrativos de toda índole.

A este respecto del uso de las redes sociales, uno de los principales problemas se produce por la **falta de claridad sobre el carácter público o privado** de dichas redes, lo que induce con frecuencia a la confusión de la ciudadanía que no tiene claro si lo que aparece en una red social es una información pública, sujeta a las normas que regulan la actuación de las administraciones públicas o, por el contrario, es el resultado del uso por alguna persona de relevancia pública de sus redes sociales privadas, lo que lo excluiría del control administrativo.

Un ejemplo de lo que estamos comentando lo encontramos en la queja [24/2492](#), en la que un vecino de Cantoria (Almería) denunciaba que había sido bloqueado en el perfil de Facebook del ayuntamiento, sin que le explicaran los motivos para ello.

Solicitamos informe al Ayuntamiento pidiéndole que nos aclarase si el perfil de Facebook es un perfil oficial del Ayuntamiento y, en caso de ser así, nos informase si cuentan con **normas específicas que regulen el uso de esta red social**, indicando dónde están publicadas las mismas. Asimismo, le pedimos que diese respuesta a los escritos del interesado pidiendo explicaciones por el bloqueo y solicitando el restablecimiento de su acceso.

En el informe recibido, el Ayuntamiento nos traslada la naturaleza privada del perfil de Facebook denominado "Ayuntamiento de Cantoria", al haberse *"adoptado por los componentes del actual Equipo de Gobierno como colectivo o grupo y no por la Institución Ayuntamiento de Cantoria"*.

Continúan trasladando que *"el sentido del perfil de Facebook aludido es compartir aquellas acciones del Equipo de Gobierno que sus promotores estimen más adecuadas al tipo de conversación que se pretende mantener por esta vía con la ciudadanía"*.

Por tanto, concluyen, *"no existen normas específicas aprobadas por el Pleno"* al respecto de normas de conducta para que la ciudadanía sepa de manera previa las políticas de comunicaciones o comentarios.

Por último, nos trasladan que *"cuando en España una administración, institución o autoridad crea y usa una red social para hacer pública su actividad y facilitar la comunicación y participación ciudadanas, quien ha creado y/o gestiona ese perfil no puede discrecionalmente censurar determinados mensajes haciendo uso de una herramienta como el bloqueo, que sí podrá usar cualquier usuario privado, como es el caso que nos ocupa al tratarse de un perfil no institucional, sino privado, en una red privada y de un grupo privado que promociona su actividad al frente de una Institución"*.

Tras examinar el informe recibido, hemos considerado necesario trasladar una [Resolución](#) a este Ayuntamiento indicándole que, del análisis del perfil de Facebook en cuestión, **esta Institución no puede sino deducir el carácter público y no privado del mismo**.

A este respecto, valoramos que la página web oficial del Ayuntamiento de Cantoria remite a este perfil de Facebook, tiene un enlace directo. Además, una vez se pincha en este enlace directo, observamos que la denominación del perfil en cuestión es "Ayuntamiento de Cantoria", sin que en ningún momento se advierta del carácter privado del mismo.

Por otro lado, comprobamos que las personas que han creado este perfil, lo han creado como "Equipo de Gobierno", debido al cargo público que ostentan dentro de la corporación municipal.

Además, por lo que se refiere a la información publicada, debemos decir que la misma no es en modo alguno de carácter privado. No parece ser la intención de este grupo comunicarse o compartir acciones llevadas a cabo de manera privada, en sus vidas particulares y esferas íntimas, sino más bien -como el Ayuntamiento traslada en su informe- difundir las acciones llevadas a cabo por razón de su cargo. De hecho, en este perfil de Facebook se comunican acciones, eventos y noticias de interés público para los habitantes de la localidad, incluyendo retransmisiones de Plenos en directo.

Por todo ello, hemos trasladado al Ayuntamiento la siguiente Resolución:



RECOMENDACIÓN: El Ayuntamiento debe decidir entre la naturaleza pública o privada del perfil de Facebook denominado “Ayuntamiento de Cantoria”.

SUGERENCIA: En caso de optar por la naturaleza pública del perfil objeto de la queja, aprobar mediante acuerdo plenario una normativa que, con carácter general, regule el contenido, la utilización, las finalidades y las normas de conducta para el uso institucional de las redes sociales. Dicha norma debe ser objeto de publicación en lugar claramente visible de la página web municipal

Creemos que este caso ejemplifica bien uno de los problemas generados por la falta de regulación de las redes sociales por parte de las Entidades Locales, aunque no es el único, ni siquiera el más relevante, porque aún nos causa más preocupación la práctica, cada vez más común, de **utilizar estas redes sociales o aplicaciones informáticas para relacionarse con la ciudadanía**, no sólo a título informativo o a efectos de comunicación de cuestiones de interés municipal, sino como vía para el ejercicio de derechos por parte de la ciudadanía, como forma de inicio de procedimientos administrativos o para la comunicación de resoluciones administrativas.

Creemos que los beneficios que reportan estas redes sociales y estas aplicaciones como forma de agilizar la actuación administrativa y mejorar al comunicación con la ciudadanía, no debe llevarnos a olvidar la **necesidad de respetar las formalidades del derecho administrativo**, ya que las mismas no obedecen a meros caprichos de la persona que legisla, sino que son el medio para garantizar debidamente los derechos de las personas administradas y salvaguardar el interés público en la acción administrativa.

No pedimos que se suprima el uso de las redes sociales o las aplicaciones informáticas por parte de las Administraciones públicas; lo único que pedimos es una adecuada regulación de las mismas y la debida publicación de dichas normas.

2.2.1.2.3.2. Transparencia, participación ciudadana y protección de datos

Según la [Recomendación del Consejo de la OCDE](#) **el Gobierno abierto es una cultura de gobernanza que promueve los principios de transparencia, integridad, rendición de cuentas y participación** de las partes interesadas en apoyo de la democracia y el crecimiento inclusivo.

Un acuerdo basado en el reconocimiento de que un “gobierno abierto es fundamental para generar confianza en los ciudadanos” y que “la participación de las partes interesadas mejora la rendición de cuentas gubernamental, favorece el empoderamiento e influencia de la ciudadanía en las decisiones, construye capacidad cívica, mejora la base empírica para la elaboración de políticas públicas, reduce los costos de implementación y explota redes más amplias para innovar en la elaboración de políticas públicas y en la prestación de servicios públicos”.

[El Plan de Acción para la implementación de la Agenda 2030](#) considera los planes de Gobierno Abierto “políticas palanca” para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), por su contribución al cumplimiento del ODS 16 (paz, justicia e instituciones sólidas), al mismo tiempo que contribuye al cumplimiento del resto de objetivos. Políticas que aborden “cuellos de botella” específicos y se conviertan en los potenciales motores de desarrollo sostenible.

Así, **la transparencia, la participación y la rendición de cuentas deben convertirse en el eje básico de toda acción política.**

A este respecto, y en relación con la reticente falta de transparencia de las administraciones públicas, debemos decir que 2024 no ha constituido una excepción al respecto, ya que lamentablemente hemos seguido recibiendo numerosas quejas que denunciaban la negativa de alguna administración a facilitar la información solicitada por alguna persona o colectivo.

En realidad, lo más frecuente no es que se produzcan negativas expresas frente a una petición de acceso a información, sino que la práctica más habitual es **dar la callada por respuesta** ante la petición recibida.



Tampoco el cumplimiento de los deberes de publicidad activa parece ser el fuerte de nuestras administraciones que, con lamentable frecuencia, incumplen las obligaciones que a este respecto establece la [Ley 1/2014 de Transparencia de Andalucía](#).

No obstante, este ámbito de la transparencia es menos conocido por la ciudadanía, lo que hace que sean pocas las quejas recibidas al respecto. De hecho, este desconocimiento provoca que sea frecuente recibir quejas denunciando falta de respuesta de alguna administración frente a una petición de acceso a información, cuando lo cierto es que dicha información está debidamente publicada en los portales de transparencia de esa misma administración, cuestión desconocida para la persona denunciante.

Curiosamente, este tipo de situaciones tampoco suele ser resuelta de una forma adecuada por parte de la Administración, ya que, si contestan la petición recibida, es habitual que se limiten a indicar al solicitante que dicha información está ya publicada, sin facilitarle, como deberían, el enlace correspondiente para poder acceder fácilmente a dicha información.

Y esta no es una cuestión baladí, ya que hemos podido comprobar que **los portales de transparencia de algunas administraciones resultan en bastantes ocasiones poco intuitivos y ofrecen la información de forma poco estructurada**, lo que dificulta la tarea de encontrar el dato o la información necesaria.

En relación con las quejas recibidas por problemas de falta de transparencia de alguna administración, ya sea por no responder a una solicitud de acceso a información o por no cumplir sus obligaciones de publicidad activa, hemos seguido en 2024 la misma guía que ya anunciamos en el pasado Informe Anual en cuanto a respetar el ámbito competencial del Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía (CTPDA)

Esto implica que han sido remitidas a dicho Consejo aquellas quejas que planteaban incumplimientos de la normativa de transparencia, siempre que entendiéramos que la cuestión planteada se encuadraba dentro de los requisitos establecidos por dicha normativa y era posible una intervención del CTPDA.

Hacemos esta precisión, por cuanto es frecuente la confusión entre la ciudadanía respecto de los **requisitos y límites del derecho de acceso a información**, empezando por conocer qué se entiende realmente por información sujeta al deber de transparencia, ya que con frecuencia se olvida que la información ha de tener existencia real y estar disponible documentalmente, no pudiéndose englobar en esta categoría aquellas peticiones que pretenden que la administración le facilite una información que debe ser elaborada previamente.

Cuando recibimos quejas que presentan estas carencias, la práctica habitual es no remitirlas al CTPDA, explicarle a la persona promotora las exigencias al respecto de la normativa de transparencia y ofrecernos, no obstante, para interesar de la administración concernida una respuesta a la petición cursada.

Tampoco remitimos al CTPDA aquellas quejas recibidas por incumplimientos del deber de información por parte de alguna administración cuando comprobamos que han pasado ya los **plazos para la interposición de una reclamación** ante el Consejo. Lo que ocurre con frecuencia cuando la petición de acceso es objeto de una respuesta expresa por parte de la administración, aun cuando la misma sea negativa o parcial. En esos casos, es frecuente que cuando la queja llega a esta Institución ya haya pasado el plazo de un mes para presentar reclamación ante el Consejo, fijado en el art. 24 de la [Ley 19/2013 de Transparencia, Acceso a la Información y Buen Gobierno](#), al que se remite la [Ley 1/2014 de Transparencia de Andalucía](#).

De entre las quejas recibidas por este motivo en 2024, que fueron tramitadas por esta Institución, podemos destacar la queja 24/8368 en la que un vecino de un municipio gaditano quería que su Ayuntamiento le facilitara información sobre los requisitos exigibles para poder llevar a cabo una actividad denominada “equinoterapia”.

Esta queja es tramitada por esta Institución ya que la información a la que pretende acceder esta persona no está disponible como tal, sino que debe ser elaborada por el ayuntamiento. Entendemos que no sería competencia del CTPDA, pero sí de esta Institución, por cuanto consideramos que el vecino tiene derecho a que su Ayuntamiento le indique cuáles son los requisitos para llevar a cabo la actividad pretendida.

También fue objeto de tramitación por esta Institución la queja 24/2264, en la que se denunciaba la **falta de respuesta** de un Ayuntamiento a los escritos presentados denunciando irregularidades urbanísticas en un edificio de nueva construcción y solicitando la actuación disciplinaria del Ayuntamiento.



La queja fue admitida para obtener una respuesta del Ayuntamiento en relación a la denuncia urbanística recibida. No obstante, una vez recibido el informe del Ayuntamiento comunicando la apertura de un expediente de restablecimiento de la legalidad urbanística hemos trasladado esta información al interesado, indicándole que cualquier negativa posterior del Ayuntamiento a facilitarle acceso a la información contenida en este expediente podría ser sustanciada ante el CTPDA.

Otra cuestión especialmente relacionada con la gobernanza de las Entidades Locales es la relativa al **fomento de la participación ciudadana en el gobierno municipal**, que constituye una de las grandes asignaturas pendientes de los ayuntamientos andaluces.

En este sentido, nos parece interesante destacar la queja 24/3839 en la que se denunciaba la falta de aprobación del reglamento de participación ciudadana por parte de un municipio sevillano, pese a exigirlo así la Ley de Autonomía Local de Andalucía ([Ley 5/2010](#)) en su disposición final Séptima, al disponer la obligatoriedad para todos los municipios andaluces de *“aprobar un reglamento de participación ciudadana que asegure los cauces y métodos de información y de participación de la ciudadanía en los programas y políticas públicas”*

Tras nuestra intervención, el Consistorio nos trasladó la voluntad municipal expresa de **aprobar el citado reglamento de participación ciudadana**, de manera consensuada, tras un trabajo común de todos los grupos políticos.

2.2.1.2.3.3. Transición digital

Esta Institución viene repitiendo desde hace ya varios años que **la transformación digital que está viviendo nuestra sociedad y también nuestra administración es un cambio positivo** que se va a traducir, sin la menor duda, en una mejora de nuestras condiciones de vida como ciudadanos y como administrados.

No obstante, también llevamos diciendo, hasta la saciedad, que **esta transición digital no beneficia por igual a todas las personas**, que existen personas y colectivos que afrontan desde una posición de desigualdad esta nueva realidad, ya que existen diversos factores que condicionan sus posibilidades reales de acceder a este nuevo mundo digital, como la situación económica; la discapacidad; la condición de persona migrante; el nivel educativo y cultural; la edad; el género; o el hecho de vivir en una zona rural.

Por todo ello, esta Institución viene asumiendo como un compromiso con la ciudadanía el tratar de garantizar que el progreso que supone la transformación digital sea una realidad para toda la sociedad. Que nadie se quede atrás en este camino. Que **la transición digital sea una transición justa**.

Y es en el marco de este compromiso que debe enmarcarse la queja [23/7738](#), iniciada de oficio y de la que dimos cumplida cuenta en el pasado Informe Anual. Su objetivo no era otro que trasladar a las administraciones andaluzas la necesidad de regular la cita previa como medio de acceso a los organismos y dependencias administrativas.

Su razón de ser es la necesidad de garantizar que todas las personas pueden acceder a las administraciones públicas sin necesidad de disponer de unos equipamientos o de unos conocimientos que le posibiliten la obtención de la cita previa, convertida tras la pandemia en el obligado santo y seña para poder ser atendido presencialmente por una administración pública.

A este fin trasladamos, tanto a la Junta de Andalucía como a los principales ayuntamientos andaluces la siguiente Resolución:

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

- ▶ La cita previa será el medio preferente para el acceso a las dependencias públicas y para recibir atención y auxilio de los empleados públicos
- ▶ Se **garantizará la posibilidad de atención presencial sin cita previa en todos los registros y dependencias durante el horario de atención al público**.
- ▶ Se estipulará la obligatoriedad de ofrecer diversos canales de acceso a la cita previa, incluyendo entre dichos canales formatos telemáticos, telefónicos y presenciales.



- ▶ Se incluirán garantías en favor de quienes precisan de cita previa para efectuar gestiones o trámites administrativos sujetos a plazo, de tal modo que la posible demora en la asignación de la cita no comporte la pérdida de derechos
- ▶ Se procurará una adecuada dotación de medios materiales y personales en las administraciones públicas para atender con la celeridad necesaria tanto los canales de solicitud de la cita previa como la atención presencial a quienes acuden a las dependencias públicas con y sin cita previa.

Pues bien, habiéndose recibido respuesta de las Administraciones interpeladas en relación con la Resolución formulada durante 2024, podemos hacer una **valoración general positiva** de las mismas, considerando que la mayoría de dichas Administraciones aceptan el tenor de nuestra Resolución y se comprometen a darle debido cumplimiento.

A todas estas Administraciones le hemos expresado nuestro agradecimiento por la favorable acogida de nuestra Resolución.

En algunos casos las respuestas recibidas no permitían considerar totalmente aceptada la citada Resolución o introducían matices que hacían dudar de la plena aceptación de la misma. En esos casos, hemos instado a dichas Administraciones a asumir la totalidad de nuestra Sugerencia y/o le hemos aclarado los extremos de la misma.

En unos casos, ciertamente pocos, la respuesta recibida no ha sido favorable, desestimándose nuestra Resolución en base a diversas argumentaciones, principalmente asociadas a la consideración de que la cita previa constituye el mejor sistema para atender a las personas por parte de las Administraciones públicas, estimando que permitir la atención sin cita previa sería causa de disfunciones administrativas y de perjuicios para la ciudadanía.

La concurrencia no competitiva debería ser la excepción frente a la regla de la selección de méritos o criterios de preferencia

Disconformes con estas explicaciones, hemos dirigido escritos a estas Administraciones rebatiendo sus argumentaciones, ratificándonos en el tenor de la Resolución dictada, e informándoles de que su negativa sería trasladada por esta Institución al Parlamento de Andalucía para su debido conocimiento.

Las Administraciones que se han mostrado disconformes con la Resolución dictada han sido las siguientes: Ayuntamiento de Utrera (Sevilla) y Ayuntamiento de El Ejido (Almería).

Por lo expuesto, hemos considerado oportuno proceder al [cierre](#) del presente expediente de queja, sin perjuicio de que esta Institución asuma el compromiso de permanecer vigilante para garantizar **que el acceso de la ciudadanía a las dependencias y organismos públicos se realiza sin más limitaciones que las estrictamente necesarias y anteponiendo los derechos e intereses de las personas a los de las propias Administraciones Públicas.**

Otro aspecto que viene suscitando la preocupación de esta Institución en relación con la utilización por la Administración andaluza de las herramientas tecnológicas que posibilitan la administración electrónica, es la referida a 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.

Esta situación se está produciendo como consecuencia de la decisión de la Administración de la Junta de Andalucía de optar, 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 la selección de las mismas 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 los posibles beneficiarios cumplen todos los requisitos exigidos para ser seleccionados, por lo que no es necesario establecer criterios de selección entre los mismos. 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 de concurrencia no competitiva es que los mismos resultan más 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 más 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 seguidos 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**, en definitiva, 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**.

Nos parece acertado que se prime la presentación telemática de las solicitudes, pero para garantizar los derechos de quienes tienen más dificultades para utilizar estas tecnologías, creemos necesario que se permita que dichas solicitudes se presenten durante un periodo de tiempo razonablemente amplio, ofreciendo durante todo ese tiempo **canales de ayuda para la presentación de las solicitudes**, tanto digitales, como telefónicos y presenciales.

Una vez concluido este periodo, y el correspondiente a las subsanaciones que resulten necesarias, debería procederse a la selección de la solicitudes utilizando para ello un **sistema que garantice la aleatoriedad y por tanto, la igualdad de derechos y oportunidades de todas las personas que se hayan presentado a la convocatoria**.

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 la ciudadanía**. 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**.



2.2.3. Empleo público

2.2.3.1. Introducción

...

Los servicios públicos constituyen una garantía para la igualdad de oportunidades y la protección de los derechos fundamentales de la ciudadanía. Contar con **empleadas y empleados públicos profesionalizados y suficientes** es una condición necesaria para dar respuesta a las necesidades de la población, para promover el crecimiento económico, para avanzar en el estado del bienestar (ODS 3), para consolidar las instituciones públicas (ODS 16) y para promover la cohesión territorial y social. Actualmente, la administración pública está inmersa en un proceso de transformación digital de los servicios públicos para mejorar la eficacia y la eficiencia en su actuación, proceso que tiene que realizarse en condiciones adecuadas para garantizar los derechos de la ciudadanía y sobre todo tener en cuenta el lado humanista de la digitalización, poniendo a la persona en el centro, de forma que permita avanzar a la sociedad. Para conquistar el derecho a una buena Administración -reconocido en nuestra Constitución a través del artículo 103-, es imprescindible situar el punto de partida en las condiciones laborales en las que se encuentran las personas que a diario desempeñan las funciones anejas a los servicios públicos.

...

2.2.3.2.6. Otros ámbitos de interés

En este apartado nos vamos a referir a una cuestión que está provocando la recepción de muchas quejas en los últimos años y, especialmente, a lo largo de 2024. Se trata de las personas empleadas a través de una empresa del sector privado para la prestación de un servicio público. Las empresas empleadoras han sido adjudicatarias de un contrato de carácter administrativo en el marco de la Ley de Contratos del Sector Público y han de ejecutar el servicio en cuestión de acuerdo con el contrato y el pliego de prescripciones técnicas que rigen dicha contratación.

Las personas empleadas se quejan de que las condiciones laborales no son las idóneas y solicitan de esta Defensoría el análisis de la situación.

El ámbito de actuación de esta Institución, de acuerdo con el artículo 13 de su Ley reguladora, es la supervisión de la actividad de la Administración Autonómica, y por ello en estas quejas nuestro análisis se dirige a requerir de la administración que incorpore cláusulas sociales en sus contratos con las empresas adjudicatarias, que aborde pliegos de prescripciones técnicas que permitan y promuevan contratos laborales de calidad, y que vigile el cumplimiento de la normativa laboral correspondiente.

De las quejas recibidas, queremos subrayar las dos siguientes:

- Auxiliares de ayuda a domicilio:

En este año 2024 un grupo de personas integrantes del colectivo de auxiliares de ayuda a domicilio de varios ayuntamientos andaluces han solicitado el amparo de este Comisionado debido a las condiciones de trabajo, en su opinión, injustas, precarias y no ajustadas a su convenio colectivo.

Explicaban las personas interesadas que son profesionales cualificadas que atienden a usuarios de todas las edades dependientes, con dificultades de movilidad muy graves y enfermedades mentales degenerativas en estadios avanzados, a los cuales atienden con la máxima profesionalidad y con la agilidad y necesidad de resolución que estas personas demandan.

Pese a ello, denuncian las interesadas que son un “colectivo invisible” al que no se le presta atención.



Explican que la empresa, no revisa su trabajo, ni se implica de manera profesional con las dificultades a las que se enfrentan diariamente, por lo que no entiende ni atiende nuestras necesidades.

Por otra parte, se quejan de que por parte de la Administración no delimitan cuales son sus funciones, de manera que los usuarios confunden la limpieza y el aseo del dependiente con la limpieza general de la vivienda.

Insisten en que, como consecuencia de que la administración no aclara al usuario las funciones que deberá hacer el auxiliar, los usuarios y familiares, demandan de este colectivo la realización de las tareas de la casa y no la ayuda en las actividades y tareas que deberán realizar en su vida cotidiana (baño, paseo, acompañamiento, ayudarles en sus tareas, reforzar su autonomía personal).

Otros de los problemas a los que se enfrenta este colectivo son los tiempos de desplazamiento entre una asistencia y otra, los horarios se solapan, de manera que tienen que ir moviendo ellas mismas los horarios, lo que provoca conflictos con los familiares y usuarios, algo a lo que al parecer la empresa es ajena.

Por último, denuncian la precariedad salarial. Circunstancia ésta que las desmotiva en su trabajo.

Hemos considerado procedente la admisión a trámite ante el Ayuntamiento correspondiente, al objeto de que tenga conocimiento de la situación que en general afecta a este colectivo, y preste su colaboración en el ámbito de las competencias que le son propias.

A la fecha de redacción de estas líneas estamos pendientes de recibir una respuesta a nuestra solicitud de información.

- Modelos vivos de la Facultad de Bellas Artes de Sevilla:

En la queja 23/8147 la persona promotora nos manifestaba su disconformidad con la situación laboral en la que se encuentran. En concreto, consideran que desde el año 2006 han sufrido un empeoramiento de sus condiciones laborales -tanto las referidas al cómputo de su jornada de trabajo como al salario devengado- debido a las condiciones de prestación del servicio recogidas en los pliegos de prescripciones técnicas que se han ido aprobando por esa Universidad para contratar con empresas externas este servicio de apoyo a la docencia impartida.

Entre otros extremos manifiesta que *“lo único que pedimos es tener las mismas condiciones que cualquier subcontrata de la Universidad con un pliego de condiciones digno ya que actualmente verán que nuestro servicio está en desventaja y con peores condiciones en comparación con cualquier servicio subcontratado, incluidos otros servicios de la misma empresa SERVEO”*.

Admitida a trámite la presente queja se solicitaron los correspondientes informes y en estos momentos estamos finalizando el análisis de la situación, con el fin de poder trasladar a la Universidad nuestras conclusiones con respecto a la situación laboral de estos empleados y los pliegos de prescripciones técnicas que rigen la prestación del servicio.

2.2.4. Movilidad y accesibilidad

2.2.4.1.2.1. Ordenación del tráfico

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

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

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



Y continúa:

*“Por ello, a juicio de esta Dirección General de Tráfico es indiscutible que la exclusión de determinados usuarios debe ser necesariamente motivada y fundamentada en razones objetivas como pueden ser las dimensiones exteriores de un vehículo o su masa máxima autorizada, pero no por su criterio de construcción o utilización ni por razones subjetivas como pueden ser los posibles comportamientos incívicos de algunos usuarios tales como ruidos nocturnos, vertido de basura o de aguas usadas a la vía pública, monopolización del espacio público mediante la colocación de estructuras y enseres u otras situaciones de abuso contra las cuales las autoridades locales disponen de herramientas legales eficaces que deben ser utilizadas de forma no discriminatoria contra todos los infractores, ya sean usuarios de autocaravanas o de cualquier otro tipo de vehículo. **Las autocaravanas pueden, por tanto, efectuar las maniobras de parada y estacionamiento en las mismas condiciones y con las mismas limitaciones que cualquier otro vehículo**”.*

Entrando en las consideraciones reglamentarias abunda:

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

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

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

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

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

2.3.1. Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía

2.3.1.3. Hacia una buena administración

Desde la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía del Defensor del Pueblo Andaluz venimos observando, año tras año, cómo crece el sentimiento generalizado de que las administraciones públicas no atienden bien y no funcionan como deberían. Crecen de igual modo las quejas y las consultas por la mala atención y el mal funcionamiento que las personas reciben de las administraciones públicas.



En las XXXVII Jornadas de coordinación de Defensorías del Pueblo celebradas en el 2024, tituladas “[La labor de las Defensorías en la promoción de la buena administración](#)”¹ se detectó la creciente existencia de una mala administración sistémica. Un problema que hunde sus raíces tanto en la forma en que las administraciones se organizan y se coordinan, como en la deficiente asignación de recursos humanos y materiales; así como en el modo en el que están diseñados los procedimientos que deben servir para satisfacer las necesidades de las personas.

La creación de instituciones eficaces y transparentes, el carácter efectivo de los derechos y de las libertades fundamentales, la consecución del acceso a la información son Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS). Por ello, es muy importante que las administraciones públicas funcionen bien y sirvan con objetividad a la ciudadanía, siendo transparentes, sensibles y responsables en sus respuestas a las demandas de las personas. Es decir, **la administración debe escuchar, atender y cuidar a las personas**.

Así, la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea recalca el derecho a una buena administración en su artículo 41:

«1. Toda persona tiene derecho a que las instituciones, órganos y organismos de la Unión traten sus asuntos imparcial y equitativamente y dentro de un plazo razonable.

2. Este derecho incluye en particular: a) el derecho de toda persona a ser oída antes de que se tome en contra suya una medida individual que le afecte desfavorablemente; b) el derecho de toda persona a acceder al expediente que le concierna, dentro del respeto de los intereses legítimos de la confidencialidad y del secreto profesional y comercial; c) la obligación que incumbe a la administración de motivar sus decisiones...»

Nuestro Estatuto de Autonomía para Andalucía también plasma el derecho a unas instituciones eficaces y transparentes en su artículo 31: «Se garantiza el derecho a una buena administración, en los términos que establezca la ley, que comprende el derecho de todos ante las Administraciones Públicas, cuya actuación será proporcionada a sus fines, a participar plenamente en las decisiones que les afecten, obteniendo de ellas una información veraz, y a que sus asuntos se traten de manera objetiva e imparcial y sean resueltos en un plazo razonable, así como a acceder a los archivos y registros de las instituciones, corporaciones, órganos y organismos públicos de Andalucía, cualquiera que sea su soporte, con las excepciones que la ley establezca.»

Por su parte, [El artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público](#) determina que «las administraciones públicas deberán respetar en su actuación y relaciones, entre otros, los principios de servicio efectivo a los ciudadanos, y simplicidad, claridad y proximidad a éstos.» También la buena administración y calidad de los servicios se encuentra recogida entre los principios generales de organización y funcionamiento de la Junta de Andalucía, según el artículo 3, letra t) de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

La buena administración pública tiene, desde luego, que estar comprometida con la mejora real de las condiciones de vida de las personas y sus problemas, y procurar buscar la mejora permanente e integral de sus condiciones de vida.

La ciudadanía, desgraciadamente, nos hace llegar que no está contenta con la calidad de la atención recibida (tiempos de espera, lenguaje poco claro y muchas veces incomprensible, trato poco empático,...) y que, todavía más grave, no es fácil relacionarse con ella, ni electrónica ni presencialmente.

A través de las consultas y de las quejas, la ciudadanía nos plantea cuestiones que raramente se reclaman en la vía jurisdiccional y que ejemplifican casos flagrantes de mala administración. Son personas que, en la mayoría de los casos, no pueden acudir a la vía costosa y lenta de los procedimientos judiciales y que nos hacen llegar sus problemas con la esperanza de lograr una solución.

Los casos que atendemos constituyen supuestos que, en muchas ocasiones se repiten y muestran la existencia del carácter sistémico y no puntual de las circunstancias que conducen a la negación o a la limitación de los derechos de las personas afectadas.

¹ <https://www.ararteko.eus/sites/default/files/2024-10/Declaracion%20program%C3%A1tica%20jornadas%20de%20coordinaci%C3%B3n%20de%20defensor%C3%ADas%20del%20pueblo%2030-10-2024.pdf>



2.3.1.3.1. Imposibilidad de poder presentar escritos o ser atendidos sin cita previa

Una de las concreciones del derecho a una buena administración es el derecho a acceder a la administración y a los servicios que presta en condiciones de igualdad y sin restricciones no justificadas.

A raíz de la pandemia por la Covid-19 y las restricciones que se impusieron, en muchas administraciones y registros se instauró la cita previa para acceder a las oficinas administrativas de atención ciudadana. Sin embargo, una vez dejaron de estar en vigor las restricciones de aforo, gran parte de los órganos y dependencias administrativas han mantenido la cita previa obligatoria.

Ante esta situación, tanto el Defensor del Pueblo como los defensores autonómicos, entre ellos el andaluz, hemos remitido [resoluciones a las distintas administraciones con el fin de que se proceda a regular la cita previa, incluyendo la posibilidad de atención presencial sin cita](#) ya que no tiene amparo jurídico, vulnera el derecho a ser atendido presencialmente sin restricciones y puede generar situaciones de desatención y desigualdad en el acceso a la administración.

Por este motivo, [sugerimos que la cita previa dejara de ser obligatoria](#) para acceder presencialmente a las oficinas de atención ciudadana para obtener información y registrar documentos, sin perjuicio de mantener la cita previa voluntaria, como instrumento de ordenación de la atención presencial. Por las respuestas recibidas a nuestra intervención, constatamos que la administración pública ha ido suprimiendo la cita previa obligatoria como sistema de acceso a muchos de sus servicios.

Sin embargo, seguimos recibiendo consultas de personas que no son atendidas sin cita. Una persona nos comenta que acudió a la oficina de atención, sin cita previa, que no había nadie esperando y cuatro puestos de atención vacíos. El vigilante de seguridad no le dejó pasar para poder preguntar la información que necesitaba.

Una persona de 80 años nos dice: “*Están detrás del ordenador y parece que no te ven. Creen que porque uno no tenga WhatsApp ni se maneje con el teléfono ya no es nadie*”.

“Ya no son funcionarios los que te atienden sino los de la compañía de seguridad”

2.3.1.3.2. Imposibilidad de contactar con los teléfonos de información

Aunque es cierto que ha mejorado bastante el servicio de atención administrativa de la Junta de Andalucía con la [puesta en funcionamiento del 012](#), se sigue sin tener una atención suficiente, sobre todo en determinadas áreas como dependencia, discapacidad o en atención a las pensiones no contributivas.

Algunos testimonios que nos han llegado:

“Es absolutamente imposible contactar con la Delegación de Igualdad de Cádiz.”

“El teléfono de atención a la dependencia es una mentira, son incontables las horas que he pasado en espera de que me atiendan.”

“He trabajado en el campo 45 años, tengo 72 años y vivo en una pedanía, para poder acudir a la oficina de Loja necesito un coche y ya no estoy para conducir y mis hijos viven fuera. No sé usar un ordenador y no dispongo de nadie que me pueda ayudar. A los viejecillos nos tienen olvidados, he llamado y sólo me habla una máquina.”

El interesado indica que su centro de salud es “La Luz” de Málaga. Nos dice que *“ha intentado contactar telefónicamente para solicitar cita en atención primaria y no lo ha conseguido. Cuando ha acudido al centro de salud le han comentado que tienen orden de no atender al teléfono para dar citas médicas. En Salud Responde tampoco le pueden dar cita porque sólo tienen el espacio temporal de quince días y está todo cubierto.”*



2.3.1.3.3. Derecho a que sus expedientes se resuelvan en plazo

El plazo para dar respuesta a los escritos de la ciudadanía está fijado en la norma reguladora del procedimiento, siendo normalmente de tres meses, aunque hay procedimientos que tienen un plazo menor o mayor: dos meses la solicitud de Renta Mínima de Inserción Social, seis meses el Ingreso Mínimo vital, etc.

Cuando el retraso es especialmente relevante, supone una clara vulneración de los derechos de las personas afectadas. Son muchas las variables o circunstancias que explican el retraso de dichos procedimientos: déficits de personal, deficiencias en el procedimiento o ineficiencias organizativas.

Cuando la demora proviene de los desajustes existentes entre el volumen de solicitudes de la ciudadanía en un ámbito concreto y el personal asignado para hacerle frente, sugerimos a la administración la puesta de marcha de cuantos mecanismos ofrece la ley de procedimiento para habilitar los medios personales y materiales para cumplir con el despacho adecuado y en plazo. Una vez agotados estos medios, se puede acordar la ampliación del plazo máximo de resolución y notificación, de forma motivada, pero debe notificarse a las personas interesadas. Sin embargo, esto nunca sucede. Observamos cómo procedimientos de reconocimiento de discapacidad o dependencia que deben tardar seis meses, se retrasan en dos años, sin ninguna comunicación a la persona afectada, que se encuentra a la espera de información, si es que llega.

La ciudadanía se encuentra desilusionada con el funcionamiento: *“nadie quiere poner una reclamación, todo el mundo dice que no sirve para nada. No sé si al final tendré que darles la razón y es chocar contra un muro”*.

En ocasiones, los departamentos afectados por estos retrasos nos informan de las mejoras introducidas para hacerles frente: mejoras en el procedimiento informático o incremento de medios personales. En este sentido, pueden aprobarse programas temporales de refuerzo o, si las necesidades son estructurales, puede modificarse la dotación de personal con la creación de puestos de trabajo.

Otras veces, sin embargo, parece que se ha tomado como normal lo inasumible.

2.3.1.3.4. La brecha digital en el acceso a la administración

En los últimos años, los trámites con la administración se han digitalizado de forma progresiva. A pesar de que responden a unos criterios de eficacia y eficiencia, las recurrentes quejas y protestas de colectivos y personas individuales nos ponen en alerta de que dicha transformación no tiene en cuenta a todas las realidades personales.

Es necesario crear mecanismos de acompañamiento y asistencia en la tramitación electrónica de los procedimientos. Hay que buscar formas de cooperación para extender y reforzar la atención presencial en todo el territorio, y que se prevea apoyo a la tramitación electrónica para hacerla realmente accesible al conjunto de la ciudadanía.

En este sentido, nos parece muy interesante el refuerzo y creación de los [Puntos Vuela](#) en todas las localidades de Andalucía².

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

2 Los Puntos Vuela es una red pública andaluza (cofinanciada por la Junta de Andalucía y las ocho diputaciones provinciales) de más de 760 centros para la capacitación digital de personas, profesionales y empresas, equipados tecnológicamente para nómadas digitales y emprendedores como espacios de coworking. Están situados en municipios rurales de menos de 20.000 habitantes, y determinadas barriadas menos favorecidas de ciudades mayores. Se han diseñado para proporcionar una experiencia digital más fácil, más útil, más completa y más humana. Se trata de espacios inteligentes atendidos por profesionales para que las personas que residan o visiten los municipios solo se preocupen de lo que quieran o necesiten hacer, como formarse, teletrabajar o realizar trámites y gestiones online.



2.3.1.3.5. Una administración que se entienda: un derecho de la ciudadanía y un reto para los servicios públicos

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

Desde la Defensoría del Pueblo Andaluz vamos a velar por que todas las administraciones públicas simplifiquen los tramites administrativos, lo hagan más accesibles y sencillos. Porque tenemos el derecho a tener una administración pública eficaz y eficiente, capaz de gestionar los asuntos públicos y prestar servicios públicos de calidad para mejorar la vida de las personas. Para ello, las administraciones deben dotarse de recursos humanos adecuados, siendo la provisión de vacantes para la prestación de los servicios públicos, así como la formación continua y la sensibilización del personal, principios a seguir y valores en los que centrarse.

2.4. Resoluciones

2.4.2. Planeta y Prosperidad

2.4.2.1. Administración tributaria, ordenación económica y gobernanza pública

[Queja 24/1215](#)

- ▶ **Administración afectada:** Patronato de Recaudación Provincial de la Diputación de Málaga.
- ▶ **Estado de tramitación:** Cerrada, el Patronato ha aceptado la Resolución.
- ▶ **Descripción de la actuación:** Silencio a recurso de reposición contra liquidación de Plusvalía.
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

Recomendación: Para que se promuevan las medidas que permitan observar el derecho a obtener resolución, que ponga término al recurso de reposición presentado por la persona interesada, contra la liquidación de una plusvalía.

[Queja 24/5346](#)

- ▶ **Administración afectada:** Viceconsejería de Agricultura, Pesca, Agua y Desarrollo Rural-
- ▶ **Estado de tramitación:** En tramitación.
- ▶ **Descripción de la actuación:** Silencio a solicitud de baja tasa regadío.
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

Recomendación: Para que, sin más dilación, se proceda a dar y notificar la correspondiente respuesta al escrito presentado en esa Viceconsejería por la persona interesada en la presente queja, informando de ello a esta Institución.



Queja 23/6494

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

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

Queja 23/7738

- ▶ **Administración afectada:** Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa, D.G. de Administración Periférica y Simplificación Administrativa, Ayuntamientos de las ocho capitales de provincia de la Comunidad Autónoma de Andalucía, Ayuntamientos de municipios andaluces de más de 50,000 habitantes, Diputaciones Provinciales.
- ▶ **Estado de tramitación:** Cerrada, se acepta resolución.
- ▶ **Descripción de la actuación:** queja de oficio sobre la supresión de la obligatoriedad de obtener cita previa para realizar gestiones con las administraciones.
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA: para que, se proceda a regular la cita previa como medio de acceso de la ciudadanía a las dependencias públicas incluyendo en dicha regulación las siguientes prescripciones:

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

Queja 24/0703

- ▶ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Economía, Hacienda y Fondos Europeos y de Política Industrial y Energía en Málaga.
- ▶ **Estado de tramitación:** Abierta, pendiente de respuesta.



- ▷ **Descripción de la actuación:** Trabas en la atención presencial y obligatoriedad de cita previa con la Delegación Territorial de Economía, Hacienda y Fondos Europeos y de Política Industrial y Energía en Málaga.

▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA Regular el sistema de cita previa, modificando la Carta de Servicios, en su caso, para adaptarla a la resolución de 16 de octubre de 2023 aceptada por la Secretaría General para la Administración Pública, con el fin de garantizar la atención presencial sin cita previa y el acceso a dependencias administrativas en horario de atención al público a la ciudadanía que no disponga de la misma, aunque ello sea mediante una espera de tiempo razonable.

RECOMENDACIÓN para que se impida que el personal de seguridad limite el acceso a dependencias públicas por criterios que excedan de los correspondientes a sus funciones de vigilancia y protección de las personas y los bienes.

Queja 24/2492

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Cantoria (Almería).
- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta, pendiente de respuesta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** el Ayuntamiento lo bloquea en su perfil de Facebook.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que El Ayuntamiento decida entre la naturaleza pública o privada del perfil de Facebook denominado "Ayuntamiento de Cantoria".

SUGERENCIA para, en caso de optar por la naturaleza pública del perfil objeto de la queja, aprobar mediante acuerdo plenario una normativa que, con carácter general, regule el contenido, la utilización, las finalidades y las normas de conducta para el uso institucional de las redes sociales. Dicha norma debe ser objeto de publicación en lugar claramente visible de la página web municipal.

Queja 24/1424

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Villarrasa (Huelva).
- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta, pendiente de respuesta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Falta de respuesta del Ayuntamiento de Villarrasa a la solicitud del despacho o local previsto en el artículo 27 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Corporaciones Locales.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECORDATORIO del deber de dar cumplimiento a los deberes Constitucionales, legales y reglamentarios incluidos en la parte expositiva de la presente Resolución del Defensor del Pueblo Andaluz.

RECOMENDACIÓN para que con la mayor brevedad posible se proceda a remover los obstáculos que impiden en ese municipio el ejercicio de los derechos que reconocen a los grupos políticos los artículos 27 y 28 del Real Decreto 2568/86, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Corporaciones Locales.



SUGERENCIA para que se adopte por los Órganos municipales de gobierno iniciativa normativa para la inclusión en el Reglamento Orgánico, o en la normativa de régimen interior existente, de una regulación acerca del alcance, contenido y requisitos de los derechos estatutarios de los grupos políticos.

4.2.2. Planeta y prosperidad

4.2.2.1. Administración Tributaria, Ordenación Económica y Gobernanza Pública

4.2.2.1.1. Administración Tributaria

Queja 21/4828

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Órgiva.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** El motivo de la queja es la falta de resolución expresa y motivada del Ayuntamiento de Órgiva, ante el recurso de reposición presentado con fecha 23 de febrero de 2018 contra la diligencia de embargo por 3.853,03 euros de una deuda tributaria del Servicio Provincial Tributario de Granada.

RESOLUCIÓN: 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 la persona interesada.

Queja 22/5520

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Bormujos.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde. Posteriormente tras el cierre responde aceptando el contenido de la Resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** El motivo de la queja falta de resolución expresa a la solicitud presentada en la que insta la modificación del artículo 4.4 de la Ordenanza Municipal del Impuesto de Bienes Inmuebles para que la acción protectora en materia tributaria recogida en el artículo 16 de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas, y materializada en el art. 74.4 Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, se conceda no solo a las familias de tres o más hijos, sino también a aquellas que se equiparan a familia numerosa, y siempre y cuando los hijos o hermanos de estas familias reúnan las condiciones que dictamina la ley, para que se le reconozca y mantenga la condición de familia numerosa, al no encontrarse adaptada a la normativa vigente.

RESOLUCIÓN: Recomendación para que se adopten las medidas que permitan observar el derecho a obtener una resolución expresa y motivada, que ponga término a la solicitud de la petición formulada por la persona interesada.

Queja 22/6045

- ▷ **Administración afectada:** Diputación Provincial de Granada.



- ▶ **Resultado de la actuación:** No responde. Posteriormente tras el cierre responde aceptando el contenido de la Resolución.
- ▶ **Descripción de la actuación:** El motivo de la queja es la falta de resolución expresa al recurso de reposición presentado ante la Diputación de Granada, así como de la solicitud de devolución de ingreso indebido, con fecha 20 de mayo de 2022.

RESOLUCIÓN: 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 la persona interesada, así como a la solicitud de devolución del ingreso indebido.

Queja 24/1216

- ▶ **Administración afectada:** Patronato de Recaudación Provincial de la Diputación de Málaga.
- ▶ **Resultado de la actuación:** No responde. Posteriormente tras el cierre responde aceptando el contenido de la Resolución.
- ▶ **Descripción de la actuación:** El motivo de la queja es la falta de resolución expresa al recurso de reposición y a la devolución de ingreso indebido respecto a la liquidación de un impuesto de bienes inmuebles, presentados ante el Ayuntamiento de Villanueva del Rosario, con fecha 10 de enero de 2021.

RESOLUCIÓN: Recomendación para que se promuevan las medidas que permitan observar el derecho a obtener resolución, que ponga término al recurso de reposición presentado por la persona interesada, solicitando la devolución de ingreso indebido respecto a la liquidación de un impuesto de bienes inmuebles.

4.2.2.1.2. Ordenación Económica

Queja 21/4436

- ▶ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Utrera (Sevilla).
- ▶ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▶ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja nos exponía la falta de resolución expresa a la reclamación presentada solicitando el pago por los servicios prestados al Ayuntamiento de Utrera.

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

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 22/5623](#)

- ▶ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Bormujos (Sevilla).
- ▶ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▶ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja nos exponía la falta de respuesta del Ayuntamiento a la solicitud presentada instando a la modificación y/o derogación de la Ordenanza de Tenencia y Control de Animales y perros potencialmente peligrosos de la citada administración, por no encontrarse adaptada a la normativa vigente.

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 23/7738

- ▶ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Utrera (Sevilla), Ayuntamiento de El Ejido (Almería).
- ▶ **Resultado de la actuación:** No aceptada.
- ▶ **Descripción de la actuación:** Actuación iniciada de oficio por esta Institución para sugerir a la Consejería de la Presidencia, Interior, Dialogo Social y Simplificación Administrativa, D.G. de Administración Periférica y Simplificación Administrativa, Ayuntamientos de las ocho capitales de provincia de la Comunidad Autónoma de Andalucía, Ayuntamientos de municipios andaluces de más de 50.000 habitantes y a las Diputaciones Provinciales que se proceda a regular la cita previa.

RESOLUCIÓN: Sugerimos que regulen la cita previa, incluyendo la atención presencial sin cita previa en todos los registros y dependencias durante el horario de atención al público.

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.

Queja 24/2344

- ▶ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Aguilar de la Frontera (Córdoba).
- ▶ **Resultado de la actuación:** No aceptada.
- ▶ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja nos trasladaba la falta de resolución expresa por parte del Ayuntamiento, de una reclamación por responsabilidad patrimonial debido a las lesiones sufridas por una caída en dependencias municipales.

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

4.2.2.4. Servicios de Interés General y Consumo

Queja 21/1632

- ▶ **Administración afectada:** Consejería de Salud y Familias, Delegación Territorial de Salud y Familias en Cádiz.



- ▷ **Resultado de la actuación:** No aceptada.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de esta queja, una asociación de consumidores, nos exponía que habían presentado solicitud de información pública dirigida a la Delegación Territorial en Cádiz de la Consejería de Salud y Familias interesando copia de la resolución recaída en relación con la denuncia presentada en nombre de un asociado, resultando inadmitida dicha petición de información alegando que “La presentación de una denuncia no confiere, por sí sola, la condición de interesado en el procedimiento”.

Entendía esta Institución que si el procedimiento sancionador estaba ya concluido y la resolución del mismo había devenido firme, no había razón alguna para que no se concediese acceso a la resolución recaída a la asociación solicitante.

RESOLUCIÓN: Recomendamos a la Delegación Territorial de Salud y Familias en Cádiz que, previa acreditación de que no concurre el límite contemplado en la Ley de Transparencia, Acceso a la Información y Buen Gobierno, se conceda a la asociación el acceso a la información solicitada en su escrito.

...



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 más 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 más 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.

Uso y abuso de las redes sociales por las entidades locales

*En el mundo en que vivimos **las redes sociales se han convertido en un instrumento imprescindible para la comunicación, la divulgación y el establecimiento de relaciones.***

Ninguna persona, grupo, asociación o empresa puede obviar el uso de las redes sociales si quiere mantener un nivel alto de relación con su entorno social o profesional. Y esto es igualmente predicable de las administraciones públicas. Aunque es cierto que para una administración pública no es imprescindible tener o hacer uso de las redes sociales para desempeñar las funciones que tiene encomendadas, lo cierto es que **en el mundo actual tan importante es hacer como comunicar lo que se hace.**

Pero no se trata solo de utilizar las redes sociales como canales unidireccionales a través de los cuales comunicar o divulgar la acción administrativa, estas redes tienen también la virtualidad de servir como **cauces de relación entre las administraciones y la ciudadanía** e incluso pueden convertirse en portales de acceso al ámbito administrativo y ser un medio válido para el ejercicio de derechos por la ciudadanía y para la realización de actos administrativos por las administraciones públicas.

Esto supone que **las redes sociales tienen la potencialidad de llegar a convertirse en parte de los sistemas que conforman la nueva administración electrónica** y dejar de ser meros instrumentos de comunicación o divulgación de la acción de los poderes públicos.

Para ello, considera esta Institución que no basta con que una administración decida dar esta finalidad o este uso a las redes sociales, sino que es necesario que previamente regule esta posibilidad mediante una norma en la que deben definirse todos los extremos obligatorios para ofrecer la necesaria seguridad jurídica que requiere el derecho administrativo.

En este sentido, **consideramos necesario que, antes de utilizar las redes sociales, las administraciones públicas aprueben una norma** en la que se regule qué redes sociales van a ser utilizadas; cual va ser la finalidad para la que van a ser utilizadas; quienes están habilitados para hacer uso de las mismas; y cuales van a ser las consecuencias jurídicas y administrativas de las actuaciones realizadas a través de las redes sociales.

Una premisa o un requisito previo que comprobamos, con preocupación, que no se está respetando por parte de algunas administraciones públicas y particularmente por algunas entidades locales.

De hecho, una cuestión que viene suscitando nuestra preocupación es la **falta de regulación del uso por las entidades locales, especialmente los Ayuntamientos, de las redes sociales** para todo tipo de fines, no solo puramente informativos, sino en ocasiones como vía de inicio para procedimientos administrativos de toda índole.



A este respecto del uso de las redes sociales, uno de los principales problemas se produce por la **falta de claridad sobre el carácter público o privado** de dichas redes, lo que induce con frecuencia a la confusión de la ciudadanía que no tiene claro si lo que aparece en una red social es una información pública, sujeta a las normas que regulan la actuación de las administraciones públicas o, por el contrario, es el resultado del uso por alguna persona de relevancia pública de sus redes sociales privadas, lo que lo excluiría del control administrativo.

Un ejemplo de lo que estamos comentando lo encontramos en la [queja 24/2492](#) en la que pudimos comprobar las consecuencias que se derivan de una falta de regulación del uso de las redes sociales por parte de un Ayuntamiento.

Creemos que este caso ejemplifica bien uno de los problemas generados por la falta de regulación de las redes sociales por parte de las Entidades Locales: la confusión entre redes públicas y privadas, aunque no es el único, ni siquiera el más relevante, porque aun nos causa más preocupación la práctica, cada vez más común, de **utilizar estas redes sociales o aplicaciones informáticas para relacionarse con la ciudadanía**, no sólo a título informativo o a efectos de comunicación de cuestiones de interés municipal, sino como vía para el ejercicio de derechos por parte de la ciudadanía, como forma de inicio de procedimientos administrativos o para la comunicación de resoluciones administrativas.

Creemos que los beneficios que reportan estas redes sociales y estas aplicaciones como forma de agilizar la actuación administrativa y mejorar la comunicación con la ciudadanía, no debe llevarnos a olvidar la **necesidad de respetar las formalidades del derecho administrativo**, ya que las mismas no obedecen a meros caprichos del legislador sino que son el medio para garantizar debidamente los derechos de las personas administradas y salvaguardar el interés público en la acción administrativa.

No pedimos que se suprima el uso de las redes sociales o las aplicaciones informáticas por parte de las Administraciones públicas, lo único que pedimos es una adecuada regulación de las mismas y la debida publicación de dichas normas.

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 las 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 Cajagranada³ 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”*-

³ <https://www.defensordelpuebloandaluz.es/acto-40-aniversario-23-de-abril-2024-cajagranada-fundacion>



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 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 económicos 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 [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.**