



B5.2. Compromisos del Defensor del Pueblo andaluz con la sociedad civil

Una de sus señas de identidad en este 40 aniversario ha sido reconocer y homenajear el papel de las entidades sociales que conforman el Tercer Sector, así como renovar un compromiso de futuro para la defensa de las personas, con especial atención a las más vulnerables.

La colaboración de las entidades sociales con la Defensoría andaluza, poniendo ojos y voz a los problemas de la ciudadanía, viene avalada por una larga trayectoria consolidada en múltiples y diferentes formas de interrelación: reuniones de trabajo periódicas, participación en foros y jornadas temáticas, convenios, menciones en sus informes anuales por la colaboración prestada, etcétera. La Defensoría andaluza está convencida de las ventajas y potencialidades de estas sinergias, que rigen uno de los principios sobre los que el defensor ha elaborado su Estrategia 2021-2024, alineada con la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible.

Es por ello que, con motivo de esta estrecha colaboración en estos 40 años, quiso reafirmar este compromiso en consecuencia con su **misión, visión y valores**, sostenido en alianzas eficaces con la sociedad organizada, que permitan poner en marcha nuevas dinámicas para unas relaciones justas, perdurables y equitativas en el trabajo del Tercer Sector con la Defensoría para la defensa de los derechos de las personas. Tales alianzas pueden convertirse en coaliciones para la acción orientadas a la defensa de los derechos de las personas, y, en especial para detectar y contribuir a la erradicación de las situaciones de pobreza y desigualdad.

Por ello, como Defensor del Pueblo Andaluz, también Defensoría de la Infancia y Adolescencia de Andalucía, **reconoce al tercer sector**:

- ▶ Su compromiso con los derechos humanos y con los valores de solidaridad, igualdad de oportunidades, inclusión y participación.
- ▶ Su labor diaria frente a las situaciones de injusticia y de vulneración de derechos, con soluciones nacidas desde el compromiso y la participación social.
- ▶ Su papel de interlocutor estratégico para la Defensoría como voz cualificada y capacitada para denunciar situaciones de riesgo para los derechos y libertades de las personas, identificando las necesidades de los grupos afectados.

Y, en el marco de celebración de sus 40 años de historia como Institución garante de los derechos y libertades de las personas, reafirma su compromiso de colaboración y trabajo con el Tercer Sector, asumiendo **el compromiso conjunto** de:

1. Apostar por el diálogo como instrumento de transformación social
2. Colaborar de forma transparente y sincera para posibilitar que se escuchen todas las voces y propuestas de la ciudadanía.
3. Fomentar alianzas y cualquier otra forma de cooperación que contribuya a la consecución de los objetivos y retos de la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible.
4. Favorecer sinergias para conseguir 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”.
5. Hacer frente de forma conjunta a las amenazas y riesgos que, por diversos motivos, se ciernen contra los derechos humanos y libertades.
6. Fomentar una educación orientada en el respeto y cumplimiento de los derechos humanos, para la igualdad, la inclusión y la convivencia.
7. Exigir a los poderes públicos que pongan a las personas en el centro de las políticas públicas, especialmente a aquellas que se encuentran en situaciones de mayor vulnerabilidad.



El camino hacia una participación ciudadana más eficiente y comprometida con los asuntos públicos es irreversible para garantizar un **ejercicio** pleno de los derechos y obligaciones de la ciudadanía que sustente a su vez la maduración de sociedades democráticas.

1. Personas mayores por derecho propio

1.3.1. Los derechos de las personas mayores en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD)

Obtener el apoyo del Sistema de la Dependencia y hacer efectivo el derecho subjetivo que consagró la Ley 39/2006, es una de las deudas pendientes del Estado del Bienestar.

Las causas principales son la **insuficiente financiación**, que impide que pueda contar con los medios personales y materiales precisos; la alambicada organización, procedimental y en la intervención (a pesar de la aprobación de un nuevo procedimiento que hasta tanto no se implante definitivamente, más está lastrando que ayudando a agilizar el Sistema, varado en el proceso transitorio); y, cómo no, la ascendente demanda de una población con edades más avanzadas y en progresión numérica, que precisa revisar su situación de dependencia y la idoneidad del recurso de forma periódica.

De fondo, una Administración que manifiesta defectos en la atención e información; levanta barreras en el acceso a las dependencias administrativas; prioriza la cita previa telefónica; reitera requerimientos de documentación ya aportada al procedimiento; y, en resumen, incumple el procedimiento administrativo, particularmente, en los plazos fijados para tramitar y resolver.

...

2.1.1. Dependencia

2.1.1.2.3. La unificación del aplicativo informático y la migración de las solicitudes desde el sistema transitorio como barreras a la transparencia y a la información

...

Por lo que se refiere a esta Institución y habiendo conocido casuística variada, lo único que podemos afirmar sin faltar a la verdad, es que la mencionada migración de datos y su proceso de avance ha generado, por decirlo de algún modo, un **agujero negro en el Sistema de gestión**, en torno al cual surgen las entendibles retenciones.

La información fiable, fidedigna y la función que en este cometido pueden desempeñar los profesionales de los servicios sociales comunitarios y que no están pudiendo ofrecer, es una de las problemáticas más sensibles.

Los trabajadores sociales del ámbito local nos dicen enfrentarse a diario a situaciones adversas que eluden como pueden, proporcionando a las personas a las que no pueden informar debidamente los teléfonos y correo electrónico dispuestos para la atención a las demandas de la ciudadanía desde las delegaciones territoriales autonómicas, orientándolas sobre las vías de recurso y sobre la posible petición de intervención al Defensor del Pueblo Andaluz.

Las personas interesadas acuden a esta Institución tras comprobar que nadie responde los teléfonos, que permanecen en espera durante horas, que no se atienden los correos electrónicos y que no pueden acceder a las dependencias ad-