



PRESENTACIÓN

PRESENTACIÓN

El pasado mes de junio, como Defensor del Pueblo Andaluz me comprometí, en mi comparecencia ante la [Comisión de Estudio sobre la Recuperación Económica y Social de Andalucía](#) a causa de la pandemia de la COVID-19, a presentar ante el Parlamento de Andalucía, en el otoño de 2020, un Informe Extraordinario sobre el impacto de la pandemia en la Comunidad Autónoma, desde la perspectiva del Comisionado del Parlamento de Andalucía para la defensa de los derechos y libertades de las andaluzas y los andaluces.

En ese momento nos planteamos tres **objetivos**:

- Valorar el **funcionamiento de las administraciones públicas de Andalucía** durante el estado de alarma y los meses posteriores, en particular por lo que afecta a la prestación de los servicios públicos destinados a la atención a las necesidades básicas de la ciudadanía y la salvaguarda de sus derechos.
- Reflexionar sobre los grandes retos a los que se enfrenta la Comunidad Autónoma de Andalucía como consecuencia de la pandemia, y proponer medidas para aprovechar las oportunidades que ofrece el proceso de reactivación y recuperación.
- Recomendar actuaciones para conseguir que la **población más vulnerable no se quede atrás**, desasistida, hasta que la recuperación de la crisis social y económica consiguiente a la pandemia resulte superada.

Identificados estos objetivos, contamos para la realización de este **Informe Extraordinario** con los resultados de la actividad que ha desplegado la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz **desde la declaración del estado de alarma, el 14 de marzo de 2020, hasta el fin del período de verano, el 30 de septiembre de 2020**. Esta fecha final del Informe no guarda relación con ningún acontecimiento intrínseco a la pandemia, que aluda a un determinado período. Su elección se debe a la necesidad de acotar el Informe en el tiempo, pues de lo contrario requeriría una actualización

permanente hasta que se declarase el fin de la alerta sanitaria lo cual, en el momento de la publicación de este trabajo, es cuanto menos incierto.

Este Informe cuenta en el Capítulo 1 con un exhaustivo **Informe Estadístico** sobre la actividad realizada; en el Capítulo III, se analiza por materias **el Impacto de la pandemia en los derechos y libertades** de la ciudadanía y se valora el funcionamiento de los servicios públicos en Andalucía durante el estado de alarma y, en el Capítulo 3, se aportan un conjunto de reflexiones de carácter propositivo en las que **exponemos los Retos y oportunidades** a los que, desde el punto de vista de la Defensoría, van a enfrentarse las administraciones públicas andaluzas durante el proceso de reactivación y recuperación económica y social.

Presento, pues, un Informe extraordinario fundamentado en los **más de 5.000 expedientes solo relacionados con la COVID gestionados** hasta el 30 de septiembre de 2020, tiempo en el que esta Institución registró 1.602 quejas y 3.474 consultas.

Como Defensor del Pueblo andaluz y Defensor del Menor de Andalucía, he de destacar mi preocupación por los problemas relacionados con la crisis sanitaria y sus consecuencias económicas y sociales. Nos hemos encontrado con una tardía respuesta de las administraciones que han puesto en cuestión el artículo 31 del Estatuto de Autonomía para Andalucía que garantiza el **derecho a una buena administración**. Han sido múltiples las situaciones que nos ha trasladado la ciudadanía sobre retrasos en la resolución de procedimientos, vulneración de derechos, mala administración, desatención, o falta de mecanismos adecuados de información para sus consultas. **La función del Defensor del Pueblo andaluz ha seguido siendo la de dar una respuesta ante la desesperación de muchos andaluces necesitados.**

Conocíamos las situaciones porque muchas de ellas se estaban produciendo con anterioridad y **se han agravado a causa de la pandemia**; otras han sido circunstancias nuevas como consecuencia del coronavirus, que deben ser conocidas por las administraciones públicas para dar respuesta inmediata y tener previstas soluciones. Abordar la COVID implica reconsiderar algunas de las políticas públicas que diseñan las Administraciones para controlar la expansión y el tratamiento de la enfermedad, a la par que mitigar el impacto de futuras pandemias similares. **La protección de la salud de la ciudadanía**

debe ser el derecho prioritario sobre el que sustentar cualquier política para enfrentar el problema, y se deben tener en cuenta aspectos que pueden parecer secundarios, pero que inciden directamente en las medidas de control de la propia causa sanitaria.

Deviene en una prioridad:

- la protección económica eficaz y duradera para todos aquellos **trabajadores precarios o pertenecientes a la economía informal** que, como se ha puesto de manifiesto en esta crisis, no se pueden permitir cuarentenas o bajas médicas, aunque estén contagiados; y que, frecuentemente, además, desarrollan actividades que implican un contacto continuo con otras personas;
- la situación de las **personas mayores**, especialmente de las que se encuentran en residencias, ante la importancia de la intervención pública frente a los peligros de su soledad y aislamiento; el respeto a su voluntad, explícita o implícita, así como la dispensación de los recursos y servicios que precisen, ya sean asistenciales, como las recogidas en la ley de dependencia, o bien para participar activamente en la sociedad y para compartir el ocio;
- la protección de la **infancia y la adolescencia**, en especial de aquellos en situaciones de mayor vulnerabilidad como son los que viven en riesgo de exclusión, con especial atención a los menores inmigrantes, y los menores afectados con algún tipo de discapacidad;
- el refuerzo de la **atención primaria**, con mayor atención en los barrios más frágiles socialmente, estrechando la colaboración entre médicos y trabajadores sociales, los cuales, en principio, tienen una relación más cercana y un mejor conocimiento de la situación personal y familiar de los residentes más vulnerables;
- el **derecho a la educación**, en cuanto a procurar las medidas organizativas y de planificación establecidas para preservar la salud del alumnado en un sistema de clases presencial mientras no se pueda considerar superada la situación de pandemia; y por otro, establecer las medidas para combatir la brecha digital en el ámbito educativo, es decir, evitar así que el alumnado sin acceso a la enseñanza por medios

telemáticos, bien por falta de dispositivos electrónicos o de conexión a internet, acaben desconectando también del sistema educativo.

- la ampliación y la mejora de la calidad del **parque de vivienda** en los barrios más densamente poblados y de menores ingresos, porque nos han venido familias, con hijos, que han vivido el confinamiento en pisos de 40 metros cuadrados;
- la garantía de **suministros básicos**, porque personas afectadas por cortes de luz y agua se ven imposibilitadas de cumplir con las medidas sanitarias impuestas;
- medidas y recursos para las **personas migrantes** que viven en asentamientos chabolistas, procurando agua potable y condiciones dignas de habitabilidad, así como campañas de información en los idiomas correspondientes;
- el seguimiento de las **personas internas en centros penitenciarios**.

Estas han sido algunas de nuestras actuaciones preferentes para reclamar políticas urgentes que, desde nuestra óptica, contribuyan a controlar la epidemia del coronavirus y salir del círculo vicioso de sucesivas restricciones sanitarias, cuyas consecuencias económicas y sociales no hacen sino agravar la salud de los ciudadanos más vulnerables y colocar en situación de vulnerabilidad a ciudadanos que no lo estaban, incrementando su riesgo de enfermar y seguir transmitiendo la COVID.

Sirva este Informe Extraordinario para detectar los errores cometidos durante este periodo y para aprender las lecciones que nos ha dejado la crisis sanitaria, de manera que podamos evitar los efectos perniciosos en ocasiones futuras, con una especial atención hacia los colectivos que se han visto más desprotegidos. Porque, **si bien todos nos hemos sentido vulnerables, no todos tenemos el mismo paraguas protector.**