



dPA defensor del
pueblo Andaluz

resumen del
informe
anual
2013



dPA defensor del
pueblo Andaluz

resumen del
informe
anual
2013

0. editorial

pág. 4

1. A debate

pág. 6-14

La igualdad en el acceso a los fármacos innovadores.	7
Justicia para la crisis	9
La mediación como instrumento en el ámbito del consumo	11
Objetivo: vertido “0” para 2015	13

2. Propuestas ante la crisis

pág. 15-24

Introducción	16
Medidas de garantía del derecho a la vivienda	17
Ley de segunda oportunidad al rescate del sobreendeudamiento familiar	19
Renta mínima de inserción, paso previo de la renta básica como derecho subjetivo	21
Pobreza energética: Sin recursos para agua, luz o gas....	23

3. Atender las quejas

pág. 25-60

Agentes de igualdad, un reto ineludible de las administraciones públicas.	26
Atención sanitaria a inmigrantes	28
Ayudas a la vivienda	31
El blindaje del personal laboral local	34
Comedor escolar	36
Torre Pelli: Sí, pero garantizando la movilidad de la zona	38
¿Discapacidad e incapacidad permanente?	39
El duro invierno del salario social.	40
Malos tiempos para la igualdad entre hombres y mujeres.	41
El laberinto de conseguir unas instalaciones educativas adecuadas	45
“Mejor en casa que en el centro”	48
“Menores sin destierro”.	50
¿Tienen con frecuencia las multas de tráfico una finalidad recaudatoria?.	52
Protección y coordinación: una dualidad necesaria en interés superior del menor	54
Quien lo ordene, que lo pague.	56
Raíles “fantasmas” en nuestras ciudades	57
Las terrazas, emisoras de ruido fuera de control.	59

4. Mejorar las normas

pág. 61-80

Transparencia y ética pública	62
El defensor requiere a las entidades financieras para que anulen sus cláusulas suelo.	64
Las entidades financieras tienen la obligación de pagar las cuotas de comunidad de los edificios de viviendas de su propiedad	66
Espionaje electrónico	69
Con papeles o sin papeles: garantizar el acceso a servicios educativos.	70
“A igual esfuerzo, igual mérito... igual premio”	72
Mecenazgo a la de una. Mecenazgo a la de dos. Adjudicado	74
Poca efectividad del servicio de reclamaciones del Banco de España	76
Tasas judiciales: conflicto más que ayuda	77
Exención de tasas judiciales para la defensa del medio ambiente	79

5. Informe especial

pág. 81-83

La “situación de salud mental en Andalucía”	82
---	----

6. Un año en cifras

pág. 84-93

Actividad defensor del pueblo andaluz durante 2013.	85
---	----

7. Breves

pág. 94-96

Nuestra certificación del Sistema de Calidad amplía su alcance.	95
El defensor en las Redes Sociales.	96

Edita: Defensor del Pueblo Andaluz

Depósito Legal: SE 1365-2014

Maquetación en impresión: Technographic S.L.

Esta publicación está sujeta a una licencia Reconocimiento-Compartir igual 3.0 de Creative Commons. Se permite el uso comercial de la obra y de las posibles obras derivadas, la distribución de las cuales se debe hacer con una licencia igual a la que regula la obra original.

<http://www.creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/es/legalcode.es>



Editorial

Un año más, los hechos que relatamos en esta revista resumen del Informe Anual del Defensor del Pueblo Andaluz del ejercicio 2013 testimonian el complejo escenario que se dibuja en nuestra sociedad, marcado por los efectos de una crisis económica de extremada dureza que no terminamos de superar, y la desafección de los ciudadanos respecto de la política y sus representantes.

Y como tal, también estamos siendo testigos y actores de la construcción de una ciudadanía que reivindica su protagonismo en lo público y que se resiste a la pérdida de sus derechos sociales.

Prueba de esta realidad, son los más de 42.500 ciudadanos y ciudadanas, -un 5,5% más que el ejercicio anterior-, que durante 2013 acudieron a nuestra Oficina pidiendo protección por la vulneración de sus derechos. Además de los 130 colectivos y entidades que han trabajado con nosotros en la denuncia y protección de los mismos.

Son los rostros y las voces de las 18.779 actuaciones que hemos realizado en 2013, en nuestra doble condición de Defensor del Pueblo Andaluz y Defensor del Menor de Andalucía.

Estas actuaciones se han traducido en 9.624 quejas tramitadas; 8.691 consultas; 461 actividades de promoción de los derechos sociales, y 3 informes. Con el resultado de 6.755 (un 70%) de las quejas cerradas, de las que 53,5% se admitieron a trámite.

Pero más allá de estos datos estadísticos, nuestra actividad ha estado caracterizada por dos indicadores fundamentales que cuestionan la pervivencia de unos derechos sociales que creíamos consagrados y la propia vigencia del actual estado de bienestar.



De una parte, el aumento de sectores de la población, hasta ahora ajenos a las consecuencias de la crisis, que han acudido a nuestra Oficina. De otra, los estragos de más de un lustro de crisis en los colectivos más vulnerables, principalmente los menores, los mayores y las mujeres, así como el agravamiento de las situaciones ante la necesidad de vivienda y de prestación de los servicios sociales.

En total, 7.300 expedientes de esta naturaleza, lo que supone un 40% de todas las reclamaciones ciudadanas.

Lamentablemente, esta radiografía demuestra que una buena parte de la población andaluza se encuentra en una situación crítica, por lo que urge buscar medidas y soluciones para frenar este proceso.

Por ello, hemos querido recoger en nuestro Informe Anual de 2013 una serie de propuestas necesarias y urgentes para paliar las consecuencias de esta crisis, donde es imprescindible el consenso de todos -poderes públicos, entidades y movimientos sociales, e iniciativa privada -, para garantizar en la medida de lo posible un estado de bienestar y los derechos sociales inherentes al mismo, basado en un equilibrio entre el necesario progreso económico y un bienestar social sostenible.-

Como balance final, quisiera recordar también en estas páginas la labor desarrollada por mi antecesor en las funciones de Defensor del Pueblo Andaluz, D. José Chamizo de la Rubia. El año 2013 ha estado caracterizado por integrar las intervenciones de los dos equipos de dirección que han estado al frente de la Institución y que tienen un idéntico denominador común: defender y proteger los derechos y libertades de todas las personas en Andalucía.

Me despido con el compromiso público de mi mandato de acercarnos y aproximarnos más a la realidad y a los problemas que afectan a la ciudadanía de Andalucía para poder defender y proteger con mayor rigor y eficacia sus derechos, velando por el ejercicio de una buena administración por parte de las poderes públicos e intentando poner a disposición del Parlamento Andaluz un instrumento que haga más eficaz sus tareas de control y promoción de los derechos.

En esta tarea no partimos de cero. Contamos con una Defensoría madura, referente en la defensa de los derechos sociales, que constituye una magnífica base sobre la que seguir construyendo una Institución de acogida y tutela. Detrás de cada una de las más de 8.000 consultas y casi 7.000 quejas recibidas, hay un rostro, un ciudadano que confía en ella y encuentra apoyo y cercanía.

A vosotros nos debemos y a vosotros nos vamos a dedicar, con nuestra mayor ilusión y entrega, durante los próximos años, en los que nos corresponde ejercer esta apasionante tarea de defender sus derechos y libertades.

Andalucía, Mayo 2014
Jesús Maeztu Gregorio de Tejada
Defensor del Pueblo Andaluz



r e s u m e n d e l i n f o r m e a n u a l 2 0 1 3



a debate

1

La igualdad en el acceso a los fármacos innovadores

Asistimos a un interesante debate en torno a la financiación pública de estos medicamentos, sobre lo que debe ser sufragado, atendiendo a criterios de eficacia para con el estado de salud de los pacientes, sin olvidar el coste para las arcas públicas.

La racionalización del gasto es una tendencia imperante desde hace mucho tiempo en lo que a la prestación farmacéutica del Sistema Nacional de Salud se refiere, y en este punto nuestra Comunidad Autónoma ha sido pionera en cuanto a la adopción de medidas y el establecimiento de mecanismos conducentes a reducir el crecimiento incesante de la factura de los medicamentos.

La situación que vivimos de crisis económica ha multiplicado las actuaciones en este campo, y es por ello que nos hacemos eco de las dificultades que algunos pacientes están encontrando para acceder a los tratamientos que les han recomendado los especialistas correspondientes, normalmente fármacos innovadores de elevado precio, destinados sobre todo a pacientes oncológicos, o personas afectadas por enfermedades raras.

Asistimos a un interesante debate que gira en torno a su financiación pública, en el que intervienen múltiples agentes que se cuestionan sobre lo que debe ser sufragado, atendiendo a criterios de eficacia para con el estado de salud de los pacientes, sin olvidar el coste que su dispensación representa para las arcas públicas.

El cuestionamiento sobre lo que se debe pagar o, más bien, sobre lo que se puede pagar, asegurando al mismo tiempo el mantenimiento del sistema, lleva a su vez a considerar cuál es el índice de coste-efectividad que debe marcar la incorporación de las novedades farmacológicas al ámbito de la financiación pública.

Necesariamente hay que tener en cuenta que la autorización para la comercialización de nuevos medicamentos en España, así como la decisión respecto de su incorporación al ámbito de la financiación pública, siguen procedimientos largos y complejos en los que se ponderan factores diversos.

Por un lado, la calidad, seguridad y eficacia del fármaco en cuestión, y por otro, aspectos como la gravedad de las patologías, las características específicas de ciertos colectivos, el valor terapéutico y social del medicamento y su beneficio incremental a tenor de su relación coste-efectividad, así como el grado de innovación que entrañan, entre otros.

Es de suponer que tras pasar por la criba que implica la aplicación de los criterios referidos,



la resolución positiva a la financiación pública por parte del Ministerio de Sanidad, habría de conducir a la disponibilidad del fármaco para las personas usuarias del Sistema Nacional de Salud que precisaran del mismo, en tanto en cuanto así lo consideraran los profesionales que les vengan atendiendo dentro de aquel.

La realidad puede ser muy distinta, pues a partir de entonces entran en juego las evaluaciones, sucesivas o superpuestas, que se llevan a cabo por parte de las Comunidades Autónomas, a través de sus Agencias de Evaluación de Tecnologías Sanitarias, o incluso de los propios centros hospitalarios, por vía de sus Comisiones de uso racional de los medicamentos, que aún empleando criterios de discriminación muy similares, pueden llegar a decisiones totalmente contradictorias, no solo respecto de la adoptada a nivel estatal, sino incluso particularizadas en función del centro hospitalario, y por tanto diversas dentro del ámbito de la misma Comunidad Autónoma, o incluso de la misma provincia.

Y es que en algunas ocasiones se han dirigido a esta Institución ciudadanos y ciudadanas afectados por las decisiones negativas de sus hospitales de referencia a proporcionales el tratamiento prescrito por sus médicos, sabedores de que el mismo estaba disponible para otras personas en otros centros del sistema sanitario público de Andalucía.

En esta tesitura resulta evidente que a esta Institución no compete pronunciarse sobre los aspectos exclusivamente técnicos que se barajan en el debate aludido, pues existen organismos que específicamente tienen atribuida esta competencia, e interlocutores interesados en manifestar sus opiniones, en función de su ámbito de actividad.

También se contabilizan propuestas alternativas para la financiación de estos medicamentos que incluyen medidas como la negociación de una reducción del precio con los laboratorios

farmacéuticos, la selección cuidadosa de los pacientes en atención a la mayor perspectiva de eficacia en su aplicación, o el compartimiento del riesgo, a través de un sistema que conlleve un aumento del precio paralelo al incremento de los resultados.

En todo caso, y al margen de esta cuestión, no podemos sino señalar que la multiplicidad de intervenciones por parte de organismos de muy diverso nivel, incide negativamente en la seguridad respecto a la disponibilidad del tratamiento, y puede afectar igualmente a la equidad en su dispensación, ante lo cual es preciso traer a colación que la igualdad en el acceso a los medicamentos es un derecho reconocido a todos los ciudadanos que se predica en el ámbito de todo el Sistema Nacional de Salud.

En definitiva, en esta Institución somos conscientes de las necesidades de uso racional de los medicamentos, y más en las circunstancias actuales de crisis económica, y comprendemos las dificultades que muchas veces entraña la incorporación de novedades terapéuticas, que suelen tener un elevado coste. Pero al mismo tiempo estimamos que no puede dificultarse el acceso de los pacientes a los fármacos innovadores, con un impacto real para su salud, y mucho menos permitir un trato desigual a quienes pretenden beneficiarse de los mismos.

La igualdad en el acceso a los medicamentos es un derecho reconocido a todos los ciudadanos, en el ámbito de todo el Sistema Nacional de Salud.

*Para saber más:
Separata de SALUD: pag.66 "2.7. Farmacia"*

Justicia para la crisis

Si algo ha provocado la crisis ha sido inequidad y abusos para muchas familias y personas. Y la injusticia sólo se corrige con la adecuada respuesta del Estado de Derecho y sus instrumentos.

Los grandes conceptos económicos y las cifras macro ocupan los discursos principales para describir y analizar la crisis. Los tecnicismos, doctrinas, teorías y prospecciones han logrado postergar otros enfoques de la situación que provoca la actual recesión económica.

Desde luego la posición del Defensor está más próxima a los efectos que a las solemnes causas de la crisis. Somos receptores de las consecuencias del desempleo, las demandas desatendidas de prestaciones, las ayudas insuficientes o recogemos las protestas por los programas de apoyo que desaparecen. Todo traducido con un nombre, apellidos y rostro.

En una gran parte de estas situaciones que nos llegan, hablaríamos de efectos de la crisis derivados de una causa general basada en la suma de las condiciones económicas, sociales o laborales que caracterizan la actual recesión. Son casos de personas y familias que se ven arrastradas por la acumulación compartida e imprecisa de todas estas condiciones que lastran nuestra realidad social y económica.

Pero en otros supuestos, la dificultad económica presenta un origen más preciso y concreto. Imaginemos las necesidades económicas que nos presenta una familia porque la persona que aporta los ingresos de su trabajo ha sido ilegalmente despedida; un pequeño empresario que pide el pago

de un servicio prestado a la Administración; o el caso de quien reclama la revisión de una determinada pensión de invalidez; o pensemos en la madre separada que necesita medidas coercitivas eficaces para que el marido abone la pensión a los hijos.

Si la Memoria del TSJA proclama que “ningún avance se ha producido y seguimos con iguales problemas”, qué no dirán las víctimas de esta situación de colapso en la Justicia.

Todos son ejemplos de una severa situación de insuficiencia de recursos pero que tienen sus mecanismos perfectamente previstos de corrección, exigencia y pago. En todos ellos nos situamos en acciones previstas y regladas que permiten a la persona perjudicada recabar la intervención protectora de los actores del Estado de Derecho para obtener la justa reparación de un daño o de una situación inadecuada y que debe ser corregida. Una actuación que, debidamente atendida en los términos que la propia ley señala, permite alcanzar esa satisfacción accediendo a una indemnización, fijando el derecho a percibir una pensión o logrando la condena del deudor a los pagos incumplidos.

Y la garantía que puede amparar estas situaciones viene inevitablemente de la

Administración de Justicia y de sus órganos. El amparo de los tribunales, la tutela judicial efectiva es la última ayuda, es el recurso insustituible para merecer el mejor auxilio que persigue la superación de una situación injusta.

A lo largo de este año 2013, hemos recibido numerosas quejas que tienen un elemento en común; y es que, a la angustia por la situación que se ha volcado contra las personas o sus familias por un hecho injusto, se le suma la desatención de la Administración de Justicia. Hablamos de desatención, cuando no de una manifiesta transgresión a las más elementales nociones de respuesta y tutela.



Sólo así se puede calificar una demanda que cita para la vista del juicio tres años más tarde. Citamos casos concretos, relatos documentados que nos exponen las víctimas o sus profesionales abogados que buscan desesperadamente una vía para agilizar trámites improrrogables Como la demanda presentada para la baremación de una incapacidad, que se cita para 2017. Y muchos ejemplos más.

La reacción del Defensor del Pueblo Andaluz es tramitar de inmediato estas quejas y requerir

a los órganos judiciales y las Fiscalías una información sobre estos retrasos. Cuando nos llega la contestación sólo obtenemos una terrible confirmación de las fechas ofrecidas, con años de dilación, y el argumento de que los asuntos se ordenan por estricto criterio de fecha de entrada en los tribunales.

Así están las cosas. No apreciamos siquiera la opinión compartida de que estas demoras son perfectamente incompatibles con cualquier noción de servicio y menos de justicia. La situación de retrasos y acumulación de asuntos es tan endémica en muchos juzgados que ha alcanzado la categoría de perfectamente común; “estructural” le llaman.

Lo cotidiano por repetido se disfraza de habitual, frecuente y ordinario. Pero no debemos asumirlo como normal, ni mucho menos como correcto. La situación no admite más que una reacción ciudadana y de los propios profesionales implicados para ofrecer el servicio que una sociedad moderna exige. Desde criterios de mejora, organización y apoyo por parte de las Administraciones responsables, al igual que desde la responsabilidad y la honestidad en los desempeños de todas las personas protagonistas de un servicio público, que debe aprender a someterse al escrutinio crítico de la sociedad.

En suma; pedimos Justicia para la crisis y nos excusan la crisis de la Justicia.

*Para saber más
Separata de “JUSTICIA, PRISIONES Y POLÍTICA INTERIOR”:
pág. 7 “El derecho a la tutela judicial efectiva y a un proceso
judicial con garantías”*

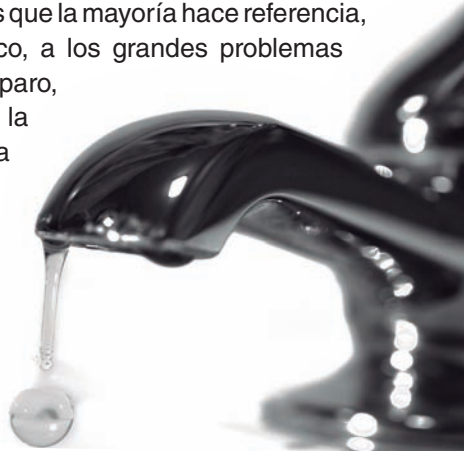
La mediación como instrumento en el ámbito del consumo

Desde hace tiempo, constatamos, a través del análisis de las quejas recibidas en materia de consumo, la trascendencia que las mismas revisten para los ciudadanos cuando afectan a la prestación de lo que han venido en denominarse *servicios de interés general*, entre los que podemos incluir a los servicios que suministran energía –electricidad y gas-; los que se encargan del suministro domiciliario de agua potable; los servicios relacionados con las tecnologías de la información y la comunicación; los servicios de transporte, y los servicios financieros.

Es evidente que el derecho a la correcta prestación de estos servicios no tiene en estos momentos un grado de protección y tutela en nuestro ordenamiento jurídico similar al que se otorga a los derechos fundamentales contenidos en la Sección 1ª del Título I de la Constitución, o a los denominados derechos sociales recogidos en el Capítulo III de dicho Título. Sin embargo, resulta innegable que en el mundo desarrollado en el que nos desenvolvemos, la adecuada prestación de estos servicios de interés general se ha convertido en un elemento imprescindible, no sólo para el normal desempeño de las tareas cotidianas, sino incluso para garantizar unos estándares mínimos de calidad de vida.

De hecho, los denominados servicios de interés general constituyen en la sociedad actual un elemento tan imprescindible para el normal desenvolvimiento de la vida cotidiana de las personas que su inadecuado funcionamiento puede ser causa de importantes perjuicios, e incluso llegar a afectar a derechos fundamentales. Posiblemente por este motivo los problemas relacionados con estos servicios van escalando puestos entre las cuestiones que mas afectan y preocupan a la ciudadanía.

En efecto, si observamos los resultados de las encuestas que preguntan a la ciudadanía por los problemas que mas concitan su preocupación, observaremos que la mayoría hace referencia, como es lógico, a los grandes problemas del país: el paro, la economía, la corrupción, la inseguridad, la falta de



vivienda, el sistema de salud, la educación...

Ahora bien, si cambiamos algo la pregunta y nos interesamos por saber qué problemas son los que más afectan a los ciudadanos en su vida cotidiana, con seguridad observaremos que el ranking cambia de forma considerable y aparece liderado por los problemas relacionados con el servicio telefónico, el recibo de la luz o del gas, la factura del agua, el pago de la hipoteca, las comisiones bancarias, el precio del autobús o del metro, etc.

En este sentido, comprobamos que existe una importante diferencia entre la regulación de los servicios relacionados con la vivienda, la salud o la educación, de carácter netamente intervencionista y orientada claramente a la tutela y protección de los derechos de los usuarios, y la normativa reguladora de la prestación de servicios de interés general, mucho menos intervencionista y marcada por la difícil búsqueda de un equilibrio entre la protección de los derechos de los usuarios y la satisfacción de los intereses comerciales de las empresas prestadoras.

La tutela de los derechos de los usuarios de servicios de interés general choca con un marco regulatorio técnicamente muy complejo y con frecuencia más preocupado de asegurar unos márgenes adecuados de beneficios a las empresas prestadoras que de garantizar unos servicios de calidad y respetuosos con los derechos e intereses de los consumidores.

Por otro lado, la confusión que genera entre los consumidores la pléyade de organismos dedicados a la defensa de los derechos de los usuarios de los diferentes servicios de interés general es otro de los elementos que contribuyen a la sensación de indefensión que sienten los usuarios de estos servicios.

Por todo ello, esta Institución considera necesario plantearse la oportunidad de mejorar la protección de los usuarios de servicios de interés general, mejorando la regulación de estos servicios,

simplificando y potenciando los organismos de control y supervisión e incrementando la eficacia y eficiencia de los procedimientos de reclamación.

Estamos mediando entre las empresas y las personas usuarias de los servicios llamados de interés general.

Asimismo, consideramos que ha llegado el momento de plantearse la necesidad de mejorar la protección que el artículo 51 de la Constitución y el artículo 27 del Estatuto de Autonomía ofrecen a las personas consumidoras y usuarias, incluyendo en nuestro ordenamiento constitucional y estatutario el derecho de las personas consumidoras a la prestación de unos servicios de interés general de calidad.

Nuestra intención no es convertir la Institución en un nuevo organismo de defensa de los consumidores que se sume a los numerosos organismos ya existentes a nivel municipal, provincial, autonómico o estatal. Ni es tampoco competir con las asociaciones de defensa de los derechos de las personas consumidoras.

Nuestro deseo es contribuir a una mejor tutela de los derechos de las personas usuarias y consumidoras y para ello pretendemos utilizar nuestra capacidad de supervisión sobre las Administraciones públicas y nuestra condición de Comisionado del Parlamento de Andalucía.

Una posibilidad que, en el ámbito del consumo, hemos decidido ejercer a través de procedimientos de mediación entre las empresas prestadoras de servicios de interés general y las personas usuarias de los mismos.

*Para saber más:
Separata "CONSUMO". Pág 5: "1. Introducción.*

Objetivo: vertido “0” para 2015

Una normativa europea obliga para esa fecha a que se garantice el ciclo urbano del agua.

La Directiva 2000/60/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de Octubre de 2000, obliga a que se garantice el ciclo urbano del agua de forma que, en la fecha límite de 2015, las aguas de los estados miembros tengan garantizado el “buen estado”.

Sin embargo, el plazo avanza inexorablemente hacia esa fecha y pese al esfuerzo realizado, que no ha sido poco –ya que más del 80 % del agua que se vierte después de uso urbano es depurada-, no es posible, con la ingente tarea pendiente, que todas las estaciones depuradoras (EDAR) y sus infraestructuras correspondientes, incluidos los emisarios con las características técnicas que deban poseer, estén terminadas a esa fecha.

En el ámbito del derecho comunitario son los Estados los garantes de hacer cumplir su normativa y, por tanto, responsables, en última instancia, ante la Unión Europea.

Ahora bien, en el ámbito del derecho interno, cada país tiene su propia distribución territorial competencial.

En nuestro país, las comunidades autónomas han asumido importantes competencias en este ámbito, por más que, en principio, son los ayuntamientos los que tengan que ejecutar estos

sistemas de saneamiento. En la práctica, sin la colaboración financiera del Estado, de la Comunidad Autónoma y/o de las Diputaciones Provinciales, ello es sencillamente imposible.

Por otro lado, en este escenario de dificultad para alcanzar ese objetivo ha irrumpido la crisis económica, limitando ostensiblemente la capacidad de financiar, por vía de colaboración, estas infraestructuras por parte del Estado y de la Comunidad Autónoma.

Insuficiencia financiera que, de alguna manera, se intenta paliar con el canon de mejora de infraestructuras hidráulicas de interés de la

Sin la colaboración financiera del Estado, de la Comunidad Autónoma, los Ayuntamientos y/o de las Diputaciones, ello es sencillamente imposible.

Comunidad Autónoma (establecido en la Ley 9/2010, de 30 de Julio, de Aguas de Andalucía) que los usuarios pagan, los ayuntamientos recaudan y la Junta de Andalucía debe invertir en la ejecución de estas infraestructuras.

El problema es que aunque la Junta de Andalucía, según nos ha informado, efectivamente aplica lo recaudado por el canon a la ejecución de aquéllas, ni siquiera con tal aplicación financiera se consigue el presupuesto suficiente para el cumplimiento del objetivo del “vertido 0” en la fecha límite establecida.

Se trata de un problema de primer orden, por cuanto, salvo que se apruebe una prórroga por parte de las autoridades comunitarias, los estados miembros que no cumplan con el objetivo,

además de no evitar el grave daño ambiental que se ocasionaría por esta causa, pueden ser sancionados y, asimismo, los ayuntamientos que permitan en su término municipal vertidos urbanos no depurados.

Esta Institución tiene previsto hacer un seguimiento de la ejecución de la programación de las EDAR en la Comunidad Autónoma durante el próximo ejercicio.

*Para saber más:
Separata “MEDIO AMBIENTE”. Pág 65: “2.1.6. Vertido de
aguas residuales urbanas: Vertido Cero”*





r e s u m e n d e l i n f o r m e a n u a l 2 0 1 3



propuestas ante la crisis

2

Introducción

La crisis económica ha puesto en cuestión la pervivencia y el alcance de muchos derechos sociales cuya intangibilidad creíamos consagrada por el estado social proclamado en la Constitución y refrendado en los Estatutos de Autonomía. Incluso la propia vigencia del estado del bienestar ha sido puesta en tela de juicio.

Puesto que en nuestra sociedad parece existir consenso sobre el deseo de mantener y recuperar en la medida de lo posible el estado del bienestar y los derechos sociales inherentes al mismo, entonces deberemos preguntarnos cómo vamos a conseguirlo. Quizás sea el momento de fijarnos como meta un nuevo estado del bienestar cuya pervivencia no dependa de un crecimiento económico continuo, sino de la consecución de un equilibrio entre el progreso económico y el bienestar social basado en la sostenibilidad.

Pero mientras se desarrollan estos debates de futuro el presente nos obliga a volver la vista hacia los problemas cotidianos de una sociedad que sigue marcada por los estragos de la crisis y demanda de soluciones inmediatas para problemas que no tienen espera.

En este sentido, queremos plantear unas propuestas que a nuestro juicio deberían acometerse cuanto antes para dar respuesta a las demandas de las personas y los colectivos más afectados por la crisis. Son propuestas que están en el centro del debate político e incluso forman parte de programas políticos en ejecución. No pretendemos inventar, ni innovar, únicamente, dejar patente nuestra convicción de que se trata de propuestas necesarias y urgentes.

Queremos expresar nuestra convicción en la necesidad y la importancia de implementar las cuatro medidas que proponemos, por cuanto entendemos que las mismas servirían, no solo para dar respuesta a algunas de las necesidades sociales más urgentes puestas de manifiesto por la crisis económica, sino también para configurar un modelo de sociedad más justa y más acorde con los valores y derechos que proclaman la Constitución y el Estatuto de Autonomía para Andalucía.



Para saber más:
Separata "CRISIS ECONÓMICA": Pág 123 "1.4.a.
Introducción"

Medidas de garantía del derecho a la vivienda

Entre las medidas, más control de viviendas públicas, fomento del alquiler; viviendas sin desocupar...

El agravamiento de las circunstancias económicas, sociales y personales de las familias demandantes de vivienda hace que siga estando total y plenamente vigentes algunas de las propuestas que en esta materia ha venido efectuando esta Defensoría en los últimos años

A raíz de las quejas tramitadas en el año 2013 sobre la problemática de la vivienda, observamos que se ha producido el agravamiento de las circunstancias económicas, sociales y personales de las familias demandantes de vivienda, así como el aumento de la demanda de familias en situación de desempleo y con mínimos recursos económicos, que por dicha razón no pueden pagar un alquiler en el mercado libre y por tanto en situación de vulnerabilidad y en riesgo de exclusión.

Muchos han sido desahuciados por impago de alquiler o han perdido su vivienda por ejecuciones hipotecarias o daciones en pago al no poder hacer frente a los préstamos hipotecarios, y la correlativa nula o escasa respuesta por parte de las administraciones, para poder satisfacer el derecho a la vivienda de tantas y tantas familias, al no haber recursos públicos suficientes para ello.

Ello, en un contexto en el que hemos seguido teniendo conocimiento de viviendas protegidas por la Administración desocupadas o vacías, además del fenómeno añadido de las ocupaciones irregulares, tanto de viviendas de propiedad privada, como públicas, siendo más graves estas últimas, por cuanto que no tiene justificación alguna el que viviendas propiedad de la Administración, promovidas con fondos públicos, estén sin servir al fin último que justificó su construcción, cual es satisfacer la necesidad de alojamiento habitual y permanente de las unidades familiares necesitadas de acceder a este bien básico, al no poder hacerlo en el mercado libre con sus propios medios.

En vista de ello, siguen estando total y plenamente vigentes algunas de las propuestas que en materia de vivienda ha venido efectuando esta Defensoría a lo largo de años anteriores en su Informe Anual al Parlamento de Andalucía, aunque debidamente actualizadas:

Es preciso que los poderes públicos no dejen de promover la tipología de vivienda conocidas como “sociales” en alquiler, tratándose de las denominadas en el último Plan, como viviendas de promoción pública para la integración social, habida cuenta de que existe

un sector de la población, a nuestro juicio cada vez más amplio, que ni siquiera con ayudas públicas puede afrontar el pago de las cuotas de alquileres de viviendas protegidas o libres de tipo medio.

Es necesario, llevar a cabo un efectivo control de las viviendas de promoción pública y una eficiente gestión del patrimonio público residencial, mediante las inspecciones oportunas.

Las administraciones titulares de estos inmuebles deben gestionarlos de manera eficiente, y, en algunos casos, con la puesta en marcha de programas de tutela social que hagan posible la normalización de la ocupación y el uso.

“Muchas familias no pueden pagar un alquiler en el mercado libre”

Es totalmente inadmisibles que viviendas protegidas calificadas en régimen de compraventa y promovidas por promotores públicos permanezcan sin ocupar, y al mismo tiempo exista una ingente demanda de vivienda protegida de personas y familias que solo pueden satisfacer su derecho a la vivienda a través del régimen protegido.

Se hace imprescindible y urgente que tras un riguroso inventario de las mismas, se proceda, conforme a los trámites legales que sean oportunos, a su cambio de calificación, de compraventa a alquiler, para poder ofertarlas a las personas y familias demandantes de este bien básico de régimen protegido.

También en esta línea, es imprescindible que se refuercen los mecanismos de inspección sobre el uso y ocupación efectiva de las viviendas protegidas de titularidad privada y, en la actual tesitura, especialmente, las existentes en manos de las entidades financieras.

Finalmente, consideramos que es necesario que por los poderes públicos se ponga en marcha una bolsa de ayudas económicas a propietarios y arrendatarios que, temporalmente y por causas sobrevenidas (fallecimiento, grave enfermedad, desplazamiento por razones laborales, pérdida de empleo, etc.), no puedan afrontar el pago de las cuotas del préstamo hipotecario de la vivienda principal o del alquiler, sin perjuicio de prever financiaciones flexibles para el reembolso de estas ayudas.



*Para saber más:
Separata “VIVIENDA”: pag 159 medidas en
garantía del derecho a la vivienda”*

Ley de segunda oportunidad al rescate del sobreendeudamiento familiar

Estamos plenamente convencidos de la necesidad de que esta iniciativa se lleve a cabo como condición indispensable para mejorar la situación de las personas y las familias en situación de sobreendeudamiento.

La Ley de segunda oportunidad es una iniciativa que pretende ofrecer a deudores la posibilidad de afrontar el pago de sus deudas de una forma ordenada y en unos plazos razonables, y sin que ello suponga dejar de atender a las necesidades básicas de la unidad familiar o tener que aceptar la carga de una deuda de por vida.

Esta posibilidad debería estar restringida a deudores de buena fe, es decir quienes puedan acreditar que sus deudas no proceden de prácticas temerarias o abusivas y que realmente no pueden hacer frente al pago de las mismas, ni a corto ni a medio plazo, con los ingresos que perciben o con el patrimonio de que disponen.

Bajo esta denominación no pretendemos sino hacer referencia a las diferentes propuestas



cuya finalidad es solucionar el problema del sobreendeudamiento familiar, derivado de la incapacidad de muchas familias para hacer frente a las deudas que contrajeron en época de bonanza económica, como consecuencia de la drástica reducción de ingresos provocada por la crisis económica.

Destinada a deudores de buena fe, cuyas deudas no proceden de prácticas temerarias y que realmente no pueden hacer frente a su pago.

Serían objeto de inclusión todas las deudas existentes y vivas, sea cual sea su naturaleza y origen, y cuenten o no con garantías adicionales, reales o personales. Esto implica que se integrarían aquí tanto los préstamos personales destinados a la adquisición de vehículos o bienes de consumo, como los préstamos reales destinados a la adquisición de viviendas.

El proceso sería muy similar al que actualmente se desarrolla en los procesos mercantiles cuando se declara el concurso de acreedores. Se trataría de conocer al detalle el activo y el pasivo de la persona deudora y en base a los ingresos y patrimonio existentes y previstos, diseñar un plan de pagos que satisfaga en la medida de lo posible el derecho de cobro de sus acreedores, posibilitando mientras tanto la supervivencia económica del deudor.

Un plan de pago que debería tener fijado un plazo límite a partir del cual, y siempre que el deudor haya cumplido fielmente con el plan de pagos impuesto y no haya incurrido en nuevas

deudas temerarias, se declaren extintas las deudas restantes y liberado el deudor de cualquier carga para poder iniciar nuevamente su vida.

Para el control, desarrollo y seguimiento del proceso se podría acudir a cualquiera de los sistemas ya existentes en el derecho comparado europeo, bien residenciando estas competencias en un órgano administrativo, judicial o extrajudicial, ya existente o propiciando la creación ex novo de un organismo específicamente dedicado a este fin.

Es importante recordar que hay muchas personas que enfrentan deudas por crédito hipotecario; personas que han trabajado como autónomos o han sido propietarias de pequeños negocios y que por mor de la crisis se ven convertidas en deudoras a la seguridad social, o el caso de personas privadas de sus ingresos por la crisis que se ven incapaces de afrontar sus deudas tributarias.

La incorporación de estas personas y familias a procedimientos de segunda oportunidad tendría por objeto evitar que caigan en situaciones de pobreza y exclusión, cuya reinserción a medio y largo plazo comportaría un coste social y económico muy elevado.

*Para saber más:
Separata "CRISIS ECONÓMICA". Pág 125 "I.4.b.A. Ley de segunda oportunidad"*

Renta mínima de inserción, paso previo de la renta básica como derecho subjetivo

No podemos seguir asistiendo impasibles a la realidad de muchas personas que no cuentan con los medios indispensables para garantizar su sustento diario, un techo, o el pago de servicios esenciales como la luz o el agua.

La crisis económica nos ha dejado muchas lecciones, entre ellas, una fundamental como es la conciencia de que es necesario garantizar unos niveles mínimos de subsistencia a todas aquellas personas en exclusión o en riesgo de exclusión.

No es el momento de acometer un debate en profundidad sobre cual debe prevalecer de entre los modelos teóricos que propugnan la renta básica universal, la renta mínima o la renta mínima de inserción. Eso exigiría un espacio del que no disponemos y una profundidad en el análisis que no estamos en condiciones de efectuar.

Pero sí de apostar por fórmulas que sean viables a corto plazo.

El incremento de los niveles de pobreza en nuestro país como consecuencia de la crisis económica, no sólo ha empeorado la situación de los

colectivos que ya estaban en la exclusión social, sino que, además, ha colocado en situación de riesgo a innumerables personas que antes integraban las ratios de la normalidad social y económica.

Es cierto que la aspiración de ofrecer a las personas en situación o riesgo de exclusión una renta mínima que le garantice los ingresos necesarios para la satisfacción de unos mínimos vitales, no es nueva en nuestro país ni en nuestra Comunidad Autónoma.

En Andalucía contamos con el denominado Programa de Solidaridad de los Andaluces para la Erradicación de la Marginación y la Desigualdad, regulado por el Decreto 2/1999, de 12 de enero, que incluye la denominada Renta Mínima de Inserción de Solidaridad, popularmente conocida como salario social, y que constituye la piedra angular del sistema diseñado por el Decreto.

Es necesario solucionar los problemas de una sociedad que no puede seguir aumentando sus niveles de pobreza, marginación y exclusión.

El preámbulo del Decreto 2/1999, venía a poner de manifiesto el deseo de que la renta mínima de inserción que contemplaba se convirtiese en un paso previo al posterior reconocimiento de la Renta Básica como un derecho subjetivo. La renta mínima debía propiciar niveles de protección asistencial de carácter universal y equilibrador de los desajustes sociales en aquellas poblaciones donde la marginación y la desigualdad se hacen más patentes. Por este motivo la norma, además de recursos asistenciales como la renta mínima, pretendía arbitrar otro tipo de acciones en materia de empleo, educación o vivienda que funcionasen como medidas insertivas para desarrollar y capacitar a las unidades familiares beneficiarias.

Sin embargo, la realidad de estos años y, especialmente, la crudeza de la crisis, ha venido a cercenar estas ambiciones y en estos momentos, la norma subsiste a duras penas asentada sobre sus premisas más asistenciales, huérfana de sus aspectos más integradores y lastrada por sus deficiencias financieras y sus retrasos burocráticos.

Para garantizar niveles de protección asistencial que equilibre los desajustes sociales de las poblaciones vulnerables.

Es necesario, por tanto, dar un nuevo impulso al programa y abordar nuevos retos que, siendo compatibles con la realidad económica, ofrezcan expectativas reales de solución a los problemas de una sociedad que no puede seguir aumentando sus niveles de pobreza, marginación y exclusión.

Por ello, abogamos por la instauración, mediante una Ley del Parlamento, de un programa que garantice a todas las personas en situación o riesgo de exclusión una renta mínima que le permita satisfacer sus necesidades más imperiosas y le garantice unos niveles de vida dignos.

Apostamos por un futuro en el que sea posible una renta mínima de inserción, capaz de combinar la condicionalidad de las prestaciones con la flexibilidad en el reconocimiento de aquellas situaciones en las que, por la permanencia o la profundidad de la exclusión, no resulte posible exigir el cumplimiento de determinados requisitos.

Y para que ello sea posible, estimamos necesario y conveniente que la renta mínima se inserte dentro de una norma más amplia y ambiciosa como sería una Ley de Inclusión Social, complementada con una nueva Ley de Servicios Sociales que supere las carencias y deficiencias de la actualmente existente. Retomamos de esta forma el reclamo de unas normas cuya elaboración y aprobación lleva esta Institución requiriendo desde hace muchos años.

*Para saber más:
Separata "CRISIS ECONÓMICA": Pág 127 "I.4.b.B. Renta
mínima de inserción"*

Pobreza energética: Sin recursos para agua, luz o gas...

La nueva realidad social formada por las familias que no pueden hacer frente al pago de suministros básicos como la alimentación, la ropa, el agua o la luz ha motivado la acuñación del concepto de pobreza energética.

La crisis económica ha dejado a muchas familias en situación de riesgo al no disponer de ingresos suficientes para atender con suficiencia el pago de suministros básicos como son el agua, la luz o el gas.

La principal consecuencia de esta realidad es que se han incrementado considerablemente los casos de cortes de suministros básicos por incapacidad de pago de la factura por parte de familias en situación de vulnerabilidad económica.

En nuestro Informe Anual señalamos que según los datos que ofrece la Red Andaluza de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social (EAPN-A) en su informe de situación 2013, un 12% de las familias tiene serios problemas para costear los gastos de recursos básicos como la alimentación, la ropa, el agua o la luz.

Cuando la interrupción del suministro afecta a una unidad familiar en situación de vulnerabilidad económica puede comportar una degradación de la situación de los afectados, incrementando su grado de vulnerabilidad y el riesgo de caer en exclusión.

Es importante recordar a estos efectos que la Directiva 2009/72/CE de 13 de julio de 2009, en

relación con el suministro eléctrico, contiene el mandato a los estados miembros de adoptar las medidas adecuadas para garantizar el suministro eléctrico a los consumidores vulnerables. Una consecuencia de ello ha sido la creación del denominado “bono social” que permite fijar una tarifa eléctrica especialmente reducida para determinados consumidores considerados vulnerables.

Pese a todo, la realidad nos demuestra la insuficiencia de este tipo de medidas, ya que el número de familias vulnerables afectadas por cortes de suministros básicos no deja de crecer y entre ellas aumenta el porcentaje de las familias que ya se han visto afectadas en varias ocasiones por estos cortes.

Los servicios sociales y las asociaciones del tercer sector de acción social se han constituido en la última ratio de muchas familias para evitar estos cortes, pero los síntomas de agotamiento de estos recursos son cada vez más evidentes ante el continuo incremento de la demanda y los recortes en sus presupuestos.

El número de familias vulnerables afectadas por cortes de suministros básicos no deja de crecer.

Las medidas puestas en marcha por las administraciones que tratan de paliar en algo el problema creado, aun siendo loables, solo sirven para poner de manifiesto la urgencia de una regulación común de este tipo de situaciones que evite la aparición de desigualdades y discriminaciones entre las familias vulnerables en función de su lugar de residencia.

Es, por tanto, necesario que se apruebe en Andalucía una norma que atienda las situaciones de pobreza energética de las familias vulnerables y ofrezca soluciones efectivas que impidan el corte de suministros básicos por imposibilidad de pago de los mismos.

Dicha norma no solo daría respuesta al mandato contenido en la Directiva 2009/72/CE de 13 de julio de 2009, sino que situaría a nuestra Comunidad en la misma senda de otros países de nuestro entorno que ya disponen de normas para este tipo de situaciones, como es el caso de Reino Unido y Francia.

La fórmula elegida para atender este tipo de situaciones debe ser el resultado de un análisis serio y riguroso de los modelos seguidos en otros países y comunidades, destinado a conocer sus virtualidades y carencias y su aptitud para ser trasladados a la realidad andaluza.

Sea cual fuera el modelo finalmente elegido, consideramos que el mismo debe partir de una definición del concepto de familia vulnerable que sirva para marcar el ámbito de aplicación de la norma y los posibles beneficiarios de la misma.

Asimismo, consideramos que en el sistema que se establezca deben desempeñar un papel primordial los servicios sociales, especialmente para la determinación de cuales sean las familias vulnerables.

De igual modo estimamos necesaria la participación de las empresas suministradoras, a cuya responsabilidad social corporativa habría que apelar para conseguir que se involucren en la ejecución de las medidas, aceptando normas y procedimientos más garantistas para los casos de corte de suministro, que, entre otras cosas, aseguren a las familias un plazo suficiente para activar las medidas de ayuda antes de que se produzca el corte.

El tipo de medidas que finalmente se acuerde adoptar para solventar estas situaciones debe tomar en consideración las diferencias existentes entre unos suministros y otros.

En este sentido, entendemos que sería muy oportuna la determinación de cuáles son los consumos mínimos e imprescindibles de cada uno de los diferentes suministros para garantizar unos estándares básicos de calidad de vida. Estos parámetros deberían servir también para la fijación de unas tarifas progresivas que incluyan bonificaciones y reducciones especiales en los tramos considerados vitales, lo que, a su vez, redundaría en un mayor fomento del ahorro y el consumo responsable.



*Para saber más:
Separata "CRISIS ECONÓMICA": Pág 127 "I.4.b.C. Garantía de suministros esenciales a familias vulnerables"*



Agentes de igualdad, un reto ineludible de las administraciones públicas

Esta cuestión hemos tenido ocasión de analizarla a raíz de la **queja 13/1748**, en la que su promotora denunciaba que en el Instituto Andaluz de la Mujer (IAM) no había Agentes de Igualdad trabajando e incluso en un sondeo realizado en diciembre de 2012 en Granada para cubrir una baja por enfermedad, para un trabajo propio de Agentes pidieron al SAE el perfil de: Trabajo Social y Profesorado de EGB.

Ella, en ese momento se encontraba en paro y no fue sondeada porque esa no era su formación académica, pero era Agente para la Igualdad con formación desde 1991 y con experiencia laboral desde 1993 a 2006 en el Ayuntamiento de Granada.

Así pues, basaba su queja en que el Instituto Andaluz de la Mujer, no contrataba Agentes para la Igualdad sino profesiones que no tenían nada que ver con las materias posteriormente encomendadas. Consideraba al respecto que existía una clara discriminación laboral además en el organismo que la formó y que las competencias requeridas eran exactamente las del perfil de su profesión.

A la vista de ello, y ante la respuesta del Instituto, de la que damos cuenta en la queja de referencia, hemos estimado oportuno formular al Instituto Andaluz de la Mujer, la Sugerencia de que

se proceda, en el marco del convenio colectivo del personal laboral al servicio de la Junta de Andalucía, a la creación de la categoría profesional de Agente de Igualdad de Oportunidades de Mujeres y Hombres.

Que una vez creada dicha categoría profesional, se proceda, a la adopción de las medidas oportunas para la creación o transformación de puestos de

Es necesario potenciar la figura profesional de Agente de Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres.

trabajo de la Administración de la Junta de Andalucía.

Que en el futuro Plan de Igualdad para Andalucía, que se estime oportuno poner en marcha, una vez expire el actualmente vigente, se contemple el impulso, promoción y sostenibilidad de la figura profesional de Agente de Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres, mediante el establecimiento de programas de formación y apoyo a esta figura profesional en organismos públicos.



Que por el Instituto Andaluz de la Mujer, hasta tanto no se apruebe la certificación profesional oficial de estos Agentes, no limite la titulación para acceder a determinados puestos, sino que permita otras formaciones universitarias, preferiblemente del campo de las ciencias sociales y al mismo tiempo se regule la formación especializada en igualdad de género que considere imprescindible para acceder a los puestos de trabajo que requieran de la misma, en función de las tareas encomendadas.

Consideramos que la Constitución de 1978 incorpora el principio de igualdad como un derecho

fundamental, en su art. 14, y como un mandato a los poderes públicos en el art. 9.2 y que es a raíz de la aprobación de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de Marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, cuando se impulsan realmente las políticas activas para hacer efectivo el principio de igualdad.

*Para saber más
Separata "POLÍTICAS DE IGUALDAD DE GÉNERO" Pág.
15 "2.3. Empleo"*

Atención sanitaria a inmigrantes

Se nos han planteado supuestos particulares que ejemplifican las vicisitudes en las que se desenvuelve el acceso a la asistencia sanitaria de los integrantes de este colectivo en nuestro ámbito territorial.

La continuidad en la atención sanitaria a las personas inmigrantes que carecen de autorización de residencia, en nuestra Comunidad Autónoma, era uno de los interrogantes que se planteaban tras la entrada en vigor del Real Decreto Ley 16/2012, de 20 de Abril, de medidas urgentes para garantizar la sostenibilidad del Sistema Nacional de Salud, y asegurar la calidad y seguridad de sus prestaciones.

El comportamiento tradicional de la Administración Sanitaria Andaluza, en todo momento favorable al acceso de los integrantes de este colectivo a los servicios sanitarios públicos, no despejaba la duda que traía consigo la tajante dicción de esta norma.

Así, mientras que en nuestra Comunidad se arbitran medios para facilitar la asistencia de los inmigrantes irregulares, a través del “Programa de Atención Sanitaria a Inmigrantes”, con origen en el convenio suscrito entre la Consejería de Salud y diversas entidades y ONGs, por el que se llegó a obviar incluso la exigencia del empadronamiento; la reforma normativa estatal vino a excluir claramente de la condición a la que se vincula el derecho a la asistencia sanitaria con cargo a fondos públicos, a los extranjeros que no fueran titulares de una autorización para residir en territorio español, que solo mantendrían la posibilidad de recibir asistencia de urgencia, o limitada a determinadas

circunstancias (minoría de edad, y proceso de embarazo, parto y postparto).

De esta manera, se establecía el final de agosto de 2012, como fecha de caducidad del derecho a la asistencia sanitaria, para quienes a partir de ese momento no pudieran acreditar la condición de residencia.

Desde el primer momento, este asunto se manifestó absolutamente controvertido, y durante un tiempo arreció la polémica alimentada por los posicionamientos totalmente contrarios a esta medida, que provenían desde sectores muy diversos, pues a los comprensiblemente atribuidos a las organizaciones no gubernamentales que trabajan en defensa de este sector de la población, se unieron también muchas voces profesionales, y por ende, otras tantas institucionales, algunas sorpresivamente pertenecientes al mismo espectro político del gobierno autor de la norma.

Las argumentaciones también eran muy variadas, pues junto a las que hunden sus raíces en los principios de solidaridad y no discriminación, también las hay que alertan sobre las consecuencias desde la perspectiva de la salud pública, o las que desde un punto de vista exclusivamente económico alertan del escaso efecto de la medida en términos de ahorro.

A partir de entonces se han sucedido las actuaciones de muchas Comunidades Autónomas, destinadas a garantizar la cobertura sanitaria de estas personas, en algunos casos incluso a través de iniciativas normativas, que han abierto la vía de

la contienda judicial. No podemos olvidar tampoco que precisamente este aspecto es uno de los que ha servido para fundamentar los diversos recursos de inconstitucionalidad que algunas Comunidades Autónomas han formulado contra este Real Decreto Ley.

Pero, al margen de desarrollos normativos, y precisamente por la ausencia del mismo en nuestro territorio, desde esta Institución nos planteamos la necesidad de contar con un pronunciamiento formal de la Administración Sanitaria Andaluza, que al menos pudiéramos esgrimir como compromiso público ante eventuales vulneraciones que se sometieran a nuestra consideración, pues tanto por sus mismos protagonistas como por algunas organizaciones no gubernamentales, se nos han planteado supuestos particulares que ejemplifican las vicisitudes en las que se desenvuelve el acceso a la

asistencia sanitaria de los integrantes de este colectivo en nuestro ámbito territorial.

Haciéndonos eco de la preocupación que anidaba en el seno del mismo, y con el fin de provocar en alguna medida un pronunciamiento formal, promovimos una queja de oficio (queja 12/3895) por medio de la cual instamos a la Administración Sanitaria Andaluza a resolver las dudas.

En este punto la Consejería de Salud nos dio cuenta del mantenimiento de la asistencia sanitaria a los inmigrantes residentes en Andalucía, atendiendo a las prescripciones de nuestro propio Estatuto de Autonomía que impiden la discriminación en el ejercicio de los derechos por parte de las personas, así como a recomendaciones del Consejo de Europa y resoluciones del Parlamento Europeo, lo que la lleva a otorgar plena vigencia a los documentos de



reconocimiento de la asistencia sanitaria que se vienen expidiendo a las personas que se encuentran en esta situación, llegando a afirmar lo siguiente:

Para reforzar esta postura, desde el Servicio Andaluz de Salud, se han elaborado unas Instrucciones, sobre “el reconocimiento del derecho a la asistencia sanitaria en centros andaluces a personas extranjeras en situación irregular y sin recursos,” que marcan los criterios de inclusión para acceder al derecho por esta vía, a saber, ser persona extranjera en situación administrativa irregular, no proceder de estados miembros de la Unión Europea, Espacio Económico Europeo, Suiza, o países no comunitarios con los que haya

El Consejo de Europa ha pedido que los inmigrantes “sin papeles” vuelvan a tener formalmente derecho a la asistencia sanitaria.

suscrito convenio bilateral de Seguridad Social, no tener derecho al reconocimiento de la condición de asegurado o beneficiario, ser mayor de 18 años, y carecer de recursos económicos.

Desde esta Institución tenemos que saludar positivamente esta iniciativa, pues según hemos podido advertir en nuestra experiencia ordinaria de trabajo, los inconvenientes burocráticos o formales que a veces se suceden en la práctica diaria, retrasando el acceso a las asistencia de quienes se encuentran en estas circunstancias, resultan casi siempre imputables al desconocimiento o la descoordinación del personal de los referidos centros, sobre todo los de atención primaria, ante los que inicialmente se trata de hacer valer el derecho, por

lo que confiamos en que de esta forma aquellos se subsanen, lo que no obsta para que nos mostremos dispuestos a activar nuestra intervención cuando se nos presenten, demandando el cumplimiento de las aludidas Instrucciones y el procedimiento relatado en sus documentos anexos.

Un apoyo añadido a esta fórmula de actuación viene dado por un informe reciente del Consejo de Europa, que ha considerado regresivo el régimen establecido por el Real Decreto Ley 16/2012, de 20 de Abril, en este aspecto, y ha llegado a afirmar que resulta contrario a los postulados de la Carta Social Europea, para lo cual ha argumentado que la crisis económica no puede constituirse en pretexto para la restricción o denegación del acceso al sistema sanitario, lo que ha llevado a distintas organizaciones a instar al Gobierno para que adopte medidas que inviertan este retroceso, pidiendo expresamente que los inmigrantes “sin papeles,” vuelvan a tener formalmente derecho a la asistencia sanitaria.



*Para saber más:
Separata de SALUD: Pág.46 “2.5.1. El derecho a la asistencia sanitaria del Sistema Sanitario Público”*

Ayudas a la vivienda

Esperemos que el Ministerio acepte las Recomendaciones de la Defensora del Pueblo, de aquellas personas a las que en su día se les reconoció el derecho a la subsidiación de los intereses de los préstamos convenidos.

El Derecho a la Vivienda recogido en la Constitución y el Estatuto de Autonomía no garantiza el acceso a una vivienda en régimen de propiedad, pero sí obliga a los poderes públicos a favorecer el acceso a este derecho, entre otras, mediante la promoción pública, la concesión de ayudas a través de Planes de Vivienda tanto estatales como autonómicos. o con la adopción de medidas de carácter urbanístico.

En el marco de una de estas obligaciones, la de favorecer el acceso a la vivienda mediante la concesión de ayudas a través de los Planes de Vivienda, es en donde se enmarcan todas las medidas de fomento de concesión de ayudas económicas y subvenciones públicas que se han establecido a lo largo de las últimas décadas.

Pues bien, en esta Defensoría a lo largo del año 2012 y de todo el año 2013, se han seguido presentado quejas basadas en la supresión de las ayudas a la subsidiación de los préstamos convenidos contenidas tanto en el Decreto 2066/2008, de 12 de Diciembre, por el que se regulaba el Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación 2009-2012, como en la denegación de las ampliaciones o prórrogas de estas ayudas concedidas al amparo de Planes de vivienda anteriores.

En el relato de muchas de ellas, las personas beneficiarias describían con dramatismo cómo su supresión iba a hacer mucho más difícil que pudieran seguir atendiendo sus obligaciones de pago del préstamo hipotecario concedido en su día para la adquisición de su vivienda, debido al generalizado empeoramiento de las circunstancias económicas familiares a causa de la persistente crisis económica.

La supresión a la que nos venimos refiriendo, fue operada por el artículo 35 del Real Decreto-Ley 20/2012, de 13 de Julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad.

No obstante, a partir de esta norma, surgió la duda de si la supresión de ayudas afectaba a las solicitudes de ampliación del período de subsidiación de los préstamos convenidos obtenidos por las personas compradoras de viviendas protegidas al amparo de los planes estatales de vivienda anteriores al Plan 2009-2012, al ser éste el único que se citaba expresamente en el referido artículo 35. De hecho, algunas Comunidades Autónomas siguieron reconociéndolas a pesar de los criterios interpretativos del Ministerio de Fomento.

El gran número de las quejas recibidas sobre esta materia por la ciudadanía andaluza, hizo que nos dirigiéramos en demanda de información a

las Delegaciones Territoriales competentes de la Consejería de Fomento y Vivienda, al objeto de conocer el contenido de la actuación de la Administración autonómica en la tramitación y resolución de las solicitudes de ampliación del período inicial de subsidiación recibidas.

En este sentido la Consejería de Fomento y Vivienda, junto con sus informes, nos enviaba las respuestas que daba a las personas interesadas en la resolución de los recursos de alzada formulados por las mismas contra la denegación de las solicitudes de prórroga de la subsidiación, en las que se hacía constar la necesaria aplicación del mencionado artículo.

Las personas beneficiarias nos relatan cómo la supresión de las ayudas a la vivienda dificulta sus obligaciones de pago del préstamo.

Asimismo nos decía que dicho artículo, eliminaba las ayudas para la adquisición de viviendas protegida, incluidos los planes de vivienda anteriormente aprobados.

Así pues, una vez conocidos los criterios de interpretación emitidos por el Ministerio de Fomento, la Administración Autonómica Andaluza procedió a denegar expresamente todas las solicitudes recibidas de prórroga del período de subsidiación de préstamos convenidos para la adquisición de viviendas de protección pública, con independencia del plan estatal al amparo del cual hubieran sido obtenidas aquellas.

Por este motivo pasamos a informar a la ciudadanía de que al tratarse la ayuda de subsidiación de préstamos, de una ayuda de naturaleza estatal

y al haber sido suprimida por una norma emanada desde ámbitos de competencia estatales, esta Institución no podía realizar intervención alguna ya que únicamente podemos supervisar a la Administración Autonómica Andaluza. De manera que, sería nuestro homólogo estatal, quien debiera conocer las quejas afectantes a estas ayudas.

Dicha Institución estatal, una vez conocido el informe de la Abogacía del Estado del Ministerio de Fomento, con relación a la interpretación del artículo 35 del Real Decreto-Ley 20/2012, de 13 de Julio, argumentaba en su resolución que de la redacción del mencionado artículo se desprende que la supresión de la subsidiación sólo afecta al Real Decreto 2066/2008, de 12 de Diciembre, y no a los planes estatales de vivienda anteriores por lo que en algunas comunidades autónomas, hasta la entrada en vigor de la Ley 4/2013, de 4 de Junio, se había continuado dictando resoluciones a las solicitudes de ayudas comprendidas en dichos planes. Sin embargo, ninguna de estas resoluciones se había podido hacer efectiva, puesto que el Ministerio de Fomento había denegado su pago al considerar esa ayuda suprimida.

Por otra parte, hay otros argumentos que avalan la interpretación del sentido literal del artículo 35 del RD-L 20/2012.

En conclusión, a la vista de cuanto antecede, se puede afirmar que, hasta el 6 de junio de 2013, las solicitudes de ampliación del período de subsidiación de préstamos obtenidos al amparo de planes estatales anteriores al Plan 2009-2012 no debieron ser denegadas en aplicación del artículo 35 del RD-L 20/2012, sino que, por el contrario, debieron ser estimadas previa constatación del mantenimiento por parte del solicitante de los requisitos exigidos para ser beneficiario de la ayuda de subsidiación, procediendo por tanto su abono desde el momento de la concesión de la ampliación.

El derecho a la Vivienda también se satisface con las ayudas económicas que otorga la Administración.

Esperemos que el Ministerio reconsidere su criterio interpretativo y que acepte las Recomendaciones de la Defensora del Pueblo, ello en aras a garantizar el derecho a la vivienda de aquellas personas a las que en su día se les reconoció el derecho a la subsidiación de los intereses de los préstamos convenidos y que sigan reuniendo los requisitos exigidos, para que puedan continuar haciendo frente a las cuotas de los préstamos hipotecarios a los que accedieron en su día, con esta ayuda de la Administración.

Las Comunidades Autónomas, por su parte, deberían reconsiderar su actuación y plantearse si deberían proceder a revocar, al amparo de lo previsto en el artículo 105.1 de la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, todas las denegaciones de ampliación del período inicial de

subsidiación de los préstamos convenidos al amparo de planes estatales de vivienda anteriores al Plan 2009-2012 acordadas en aplicación del reiterado artículo 35 (es decir, desde la entrada en vigor del Real Decreto Ley 20/2012 y hasta el 6 de Junio de 2013, fecha de entrada en vigor de la Ley 4/2013, de 4 de Junio, de medidas de flexibilización y fomento del mercado de alquiler de viviendas).

Y una vez comprobado que la persona solicitante de la ampliación de la subsidiación concedida en su día, sigue cumpliendo los requisitos exigidos proceder a emitir la resolución estimatoria a la que hubiere lugar en los términos indicados en el Plan de Vivienda que sea aplicable.

No obstante, somos conscientes de que la concesión de las prórrogas o ampliaciones solicitadas no dará lugar al abono de las ayudas de subsidiación mientras la Administración del Estado mantenga su criterio interpretativo extensivo, del artículo 35 del RD-L 20/2012. Sin embargo, esta circunstancia no debe impedir que la Administración autonómica reconozca debidamente los derechos de las personas solicitantes en los términos contemplados en el ordenamiento jurídico.

*Para saber más
Separata "VIVIENDA": Pág. 7 "El derecho a la vivienda".*



El blindaje del personal laboral local

En estos años de crisis económica, se ha producido en España y Andalucía una notable pérdida de empleo (tanto público como privado), que tienen una especial significación en el empleo público temporal, puesta tanto el personal funcionario interino como el personal laboral temporal han sido el colectivo sobre el que se ha cebado la crisis presupuestaria, dada la no fijeza de su vínculo.

La crisis se ha cebado en el personal funcionario interino y el laboral temporal.

Los distintos informes sobre la reducción del empleo público ponen de manifiesto que la gravedad y persistencia de la crisis económico-presupuestaria ha puesto en evidencia la fortaleza de la vinculación estatutaria-funcionarial, frente a la más frágil de la sometida al régimen laboral.

Esto ha motivado, especialmente en el ámbito de la Administración Local, procesos de funcionarización del personal laboral a su servicio, en orden a acogerse a los beneficios de estabilidad y seguridad que, de forma, paradigmática, ofrece la vinculación funcionarial.

Esta circunstancia se ha visto favorecida tras la reforma laboral de 2012 (Ley 3/2012) y el nuevo reglamento regulador de los procedimientos de despido colectivo y de suspensión de contratos y

reducción de jornada (Real Decreto 1483/2012), bloque normativo que a las claras posibilita y facilita la extinción del empleo público laboral (temporal, fijo o indefinido), no así el empleo público estatutario-funcionarial.

Frente a esta realidad, ha surgido un proceso de funcionarización del personal laboral dependientes de las administraciones locales que, si bien se enmarca en lo establecido en el Estatuto Básico del Empleado Público (Ley 7/2007), lo cierto es que estos sucesivos procesos aprobados por distintas administraciones exceden, en mucho, el marco regulador descrito, toda vez que, con el afán de blindar el vínculo laboral, se opta de manera forzada por la funcionarización de dicho personal a supuestos a los que no alcanza la norma.

En este sentido, en diversos expedientes de queja relativos a convocatorias de procesos de funcionarización del personal laboral local, constatamos cómo se incide en defectos materiales y formales que afectan a la validez de las mismas.

De ello, destacamos:

- convocatorias sin previa aprobación de la Oferta Pública de Empleo, como tampoco de la modificación de la naturaleza de las plazas afectadas (transformación de plazas laborales en plazas funcionariales).
- Funcionarización de plazas laborales correspondientes a personal de oficios, que en modo alguno pueden ser susceptibles de alteración en la naturaleza de su vínculo

En convocatorias de procesos de funcionarización del personal laboral local, constatamos defectos materiales y formales que afectan a su validez.

- Extensión de la oferta de funcionarización al personal laboral indefinido, en principio sólo extensible al personal laboral fijo de plantilla.
- No amortización de las plazas laborales objeto de funcionarización, habilitando con ello la adquisición de la condición funcional sin ocupar la plaza adquirida, y sí retornando a la plaza laboral desempeñada con anterioridad al proceso.
- Celebración de pruebas o trámites que eluden los principios constitucionales de acceso al empleo público.

Este estado de cosas, lejos de ser excepcional, viene imponiéndose en la práctica cotidiana del discurrir de la gestión de los recursos humanos locales, municipales y de las diputaciones provinciales, produciéndose con ello una grave confusión en el dual régimen jurídico del empleo público local.

A la postre, esta situación posibilitará que el personal transformado en funcionario en virtud del citado proceso, lo sea con afectación de principios constitucionales (arts. 23 y 103.3 de la Constitución) y de la legalidad (Disposición transitoria segunda del Estatuto Básico del Empleado Público), habilitando a oficios y categorías de personal laboral para el ejercicio de potestades públicas de autoridad, reservadas en principio y por principio al personal funcionario.

Ante estas circunstancias, esta Institución ha recomendado a las autoridades estatales (Subdelegaciones del Gobierno de la Nación en cada provincia) y a las Delegaciones del Gobierno de la Junta de Andalucía, a que extremen el seguimiento de estos procesos, y en los casos en los que se acometan con vulneración del ordenamiento jurídico, sean objeto de los requerimientos administrativos y de los recursos jurisdiccionales pertinentes, en orden al restablecimiento de la legalidad.



*Para saber más
Separata "EMPLEO PÚBLICO". Pág. 73 "Acceso, provisión
y carrera". Queja 12/6067*

Comedor escolar

En los últimos tiempos hemos dedicado gran parte de nuestra actividad a dar cuenta de algunos de los problemas suscitados en materia educativa como consecuencia de la adversa situación económica que atravesamos. Lamentablemente el año 2013 no ha sido una excepción, por lo que hemos analizado en este tiempo cómo determinados servicios educativos se perfilan como herramientas indispensables para aplicar determinadas políticas sociales. De todos estos servicios, centramos nuestro análisis en el comedor escolar.

Ciertamente el servicio de comedor escolar trasciende del ámbito educativo, y pasa de ser un

Si en épocas anteriores el comedor escolar ha contribuido a luchar contra las desigualdades, en la actual coyuntura, más.

recurso para solventar problemas de conciliación de la vida familiar y laboral, a ser un instrumento capital para la aplicación de las políticas de equidad educativa en aquellas zonas que se caracterizan por su alto grado de desestructuración y vulnerabilidad social.

Por esta razón, estamos plenamente convencidos de que el carácter compensatorio del servicio de comedor escolar debe ser aún más ambicioso. No basta con ser un instrumento de conciliación de la vida familiar y laboral. No basta con facilitar su acceso ofreciendo a las familias una reducción de los precios públicos del coste del servicio.

En nuestro criterio, teniendo en cuenta la actual situación, la oferta del servicio debe ser ampliada a los periodos en los que no existe actividad académica, asegurando que los niños y niñas cuyas familias se encuentran en situación de pobreza reciban al menos, una vez al día, una alimentación equilibrada.

Esta propuesta, ya anunciada por el titular de la Institución en algunas comparecencias ante el Parlamento pero formalizada en abril de 2013, tenía una gran magnitud y trascendencia, y debía acometerse desde la corresponsabilidad y colaboración de la entonces Consejería de Educación, Consejería de Salud y Bienestar Social, y los Ayuntamientos donde se ubican los colegios que pudieran verse beneficiados por la medida.

Mientras tanto -mayo de 2013- entró en vigor el Decreto-Ley 7/2013, de 30 de abril, de medidas extraordinarias y urgentes para la lucha contra la exclusión social en Andalucía, el cual crea



la Red de Solidaridad y Garantía Alimentaria y aprueba el Plan Extraordinario de Solidaridad y Garantía Alimentaria para el año 2013, con el fin de garantizar las necesidades de alimentación básicas de personas y familias en exclusión social o en riesgo de estarlo, siendo una de sus actuaciones el refuerzo de la alimentación infantil en los centros docentes públicos de Andalucía.

La puesta en práctica de las medidas del Decreto-Ley 7/2013, por lo que respecta a la Red de Garantía Alimentaria no estuvo exentas de dificultades dada la premura con la que tuvieron que ejecutarse. El resultado final ha sido que en el periodo de julio y agosto de 2013 se han beneficiado del programa un total de 4.004 menores.

Así las cosas, esta Institución no puede por menos que congratularse de que la Administración pública andaluza haya puesto en práctica medidas concretas que permitan a estos menores acceder a una alimentación adecuada, y hayan sido recogidas en una norma y asignada la correspondiente dotación presupuestaria.

Ahora bien, a pesar del indiscutible esfuerzo realizado por las Administraciones andaluzas así como de las bondades de las medidas adoptadas, y siendo conscientes del contexto económico actual que afecta no solo a los ciudadanos sino a la propia Administración, desde esta Defensoría consideramos oportuno formular una serie de propuesta para su valoración que, en caso de ser aceptadas, podrían ser incluidas en el futuro Plan Extraordinario de Solidaridad y Garantía Alimentaria para 2014, en el supuesto de que este fuese aprobado.

En primer lugar hemos de centrarnos en la población atendida. Actualmente, solo se extiende a alumnos de Educación infantil y primaria, quedando fuera del ámbito de actuación los niños y niñas, que cursan las Enseñanzas secundarias, en plena etapa de crecimiento y desarrollo.

Pero además, hemos de recordar que el refuerzo solo se contempla para los colegios de titularidad pública, quedando excluidos todos los centros concertados de Andalucía. La Defensoría viene expresando desde hace años su criterio de que determinados servicios a favor del alumnado deben hacerse extensivo a todos los niños y niñas escolarizados en centros docentes andaluces sostenidos con fondos públicos, con independencia de su titularidad. Algunos de estos centros se ubican, igualmente, en zonas marginales.

Todas estas argumentaciones consideramos que avalarían por sí la conveniencia de extender, siempre que las arcas públicas lo permitieran, los beneficios de futuro Programa del Refuerzo de la Alimentación

Este servicio debería extenderse a todos los alumnos de Educación Secundaria y en centros concertados que se ubican en zonas marginales.

para 2014 al alumnado escolarizado también en la Educación Secundaria y al escolarizado en centros concertados que se encuentren en situación de exclusión social o riesgo de padecerla.

No somos ajenos a que no resulta tarea fácil nuestra propuesta, pero nos vemos obligados, como Institución garante de derechos de los menores, a demandar un esfuerzo de los poderes públicos para incrementar los niveles de protección de este sector especialmente vulnerable de la sociedad.

*Para saber más:
Separata "EDUCACIÓN": Pág. 7 "Extensión del servicio de comedor escolar para el alumnado en situación de especial vulnerabilidad".*

Torre Pelli: Sí, pero garantizando la movilidad de la zona

Aunque se conoce que su funcionalidad en relación con la movilidad y su impacto en la ciudad va a ser extraordinario, no se adoptan medidas de infraestructura para responder y abordar el problema.

En esta Institución preocupa la puesta en funcionamiento de la Torre Pelli (antes llamada Torre Cajasol), en Sevilla, sin que se hayan ejecutado ninguna de las vitales infraestructuras que estaban previstas para absorber las necesidades del transporte urbano.

Así, las tres infraestructuras que estaban previstas acometer para garantizar la movilidad de la ciudad, no van a estar ejecutadas en fecha.

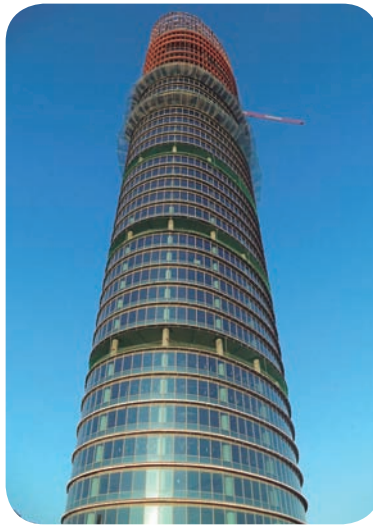
En concreto, las líneas de metro 2 y 4 y la plataforma reservada al transporte colectivo de carácter interurbano que conectaría el Aljarafe Norte con Sevilla, cruzando la dársena del río a través de un puente. Y, la red de cercanías ferroviarias con llegada hasta la mencionada Torre.

Ante ello, esta Institución ha enviado una Sugerencia al Ayuntamiento de Sevilla, para que

intensifique los contactos con la Consejería de Fomento y Vivienda y ADIF a fin de interesarse sobre los compromisos que, en relación con estas infraestructuras, estarían dispuestos a asumir para su ejecución, como competentes de las mismas, y el plazo en el que, en su caso, se realizarían las obras.

En el supuesto de que no pudieran construirse las citadas infraestructuras en los términos previstos, dadas las actuales circunstancias económicas, consideramos que se deben buscar, basándose en el acuerdo y entendimiento entre Administraciones y en el marco de la legalidad, alternativas que, en coherencia con el objetivo de sostenibilidad, den una respuesta eficiente, en términos de movilidad, que permitan reducir al máximo los efectos que el otorgamiento de la licencia de primera ocupación a la Torre Pelli va a

provocar en la ciudad de Sevilla y en su entorno.



Para saber más:

Página web: Resolución en la queja 09/1900 y apertura de queja de oficio 13/4344

Página web: Resolución en la queja de oficio 13/4344

¿Discapacidad e incapacidad permanente?

Algunos ciudadanos que tienen reconocida una incapacidad permanente de ámbito laboral, en los grados de total, absoluta o gran invalidez, reclaman su equiparación con una discapacidad del 33%.

Durante 2013, diversos comparecientes declarados en situación de incapacidad permanente, se dirigieron a esta Institución reclamando el reconocimiento por la Administración Autónoma de una discapacidad del 33%, otorgándoles el correspondiente certificado y tarjeta acreditativa.

Plantean con ello los interesados, una cuestión que, efectivamente, suscita muchas dudas y confusión entre los afectados por la situación de incapacidad permanente de índole laboral, cual es la relativa a distinguir entre la anterior y el grado de discapacidad y, más específicamente, sobre si la primera repercute en la graduación de la segunda y/o viceversa.

En realidad, aunque resulte complejo, se trata no sólo de dos conceptos distintos, -que responden a finalidades diferentes y por ello están sujetos a diferentes criterios de valoración-, sino que, además, son competencia de Administraciones diversas, dando lugar a consecuencias también diferentes.

La incapacidad permanente, en cualquiera de sus grados, es definida por el artículo 137 de la Ley General de la Seguridad Social, desde el punto de vista de las limitaciones que comporta en el plano estrictamente laboral y, por razones obvias, limita sus efectos a dicho ámbito profesional, correspondiendo su reconocimiento a un órgano estatal, el Instituto Nacional de la Seguridad Social.

Por el contrario, el reconocimiento del grado de la discapacidad, actualmente encomendado a los Centros de Valoración de la Administración autonómica y cuyos criterios de valoración se rigen por el Real Decreto 1971/1999, de 23 de Diciembre, toma en consideración un ámbito personal y social más amplio, en el que se contemplan tanto las limitaciones físicas y/o psíquicas del solicitante, como, de resultar procedente, otros factores sociales complementarios que dificulten su integración social.

Este ámbito diferente comporta que el reconocimiento de la incapacidad permanente, en cualquiera de sus grados, no implique necesariamente el de la discapacidad, o un determinado grado dentro de la misma, ni a la inversa.

No obstante, en determinados ámbitos como el de la función o empleo público, existe una previsión de equiparación entre ambos conceptos, a dichos efectos (*artículo 59.1 del Estatuto Básico del Empleado Público, aprobado por Ley 7/2007, de 12 de abril*).

No podemos ocultar que la cuestión expuesta nos suscita muchas dudas e interrogantes y nos hace plantearnos hasta qué punto es relevante discriminar ámbitos (laboral o no) para la valoración de la capacidad (incapacidad/discapacidad) de una persona; en qué medida determinadas causas que dan lugar al reconocimiento de incapacidad laboral, no suponen necesariamente en el afectado una limitación merecedora de un porcentaje de discapacidad relevante.

*Para saber más:
Separata "DEPENDENCIA Y SERVICIOS SOCIALES": Pág.
42 "2.2.4. Discapacidad e incapacidad permanente"*

El duro invierno del salario social

El salario social constituye hoy en día la única fuente de ingresos para muchas familias en situación de precariedad económica. El único aporte económico que permite satisfacer las necesidades mínimas en alimentación y ropa, abonar los suministros básicos de agua y luz y pagar el alquiler.

Sin estos ingresos muchas familias se ven abocadas a la indigencia o a recurrir a las ayudas de emergencia de los servicios sociales o de las entidades del Tercer Sector de Acción Social. Es, por tanto, un ingreso esencial para quienes tienen la condición de beneficiarios.

Al tratarse de un ingreso periódico, que se percibe mensualmente, las familias beneficiarias, como cualquier otra, suelen organizar su economía doméstica partiendo de la certeza de disponer de estos fondos para atender sus necesidades mensuales.

Sin embargo, desde hace ya varios años y como si de una maldición invernal se tratara, cuando llega febrero esta Institución comienza a recibir quejas de personas, sorprendidas, desesperadas y en muchos casos, indignadas, denunciando no haber cobrado aun la prestación correspondiente al mes de enero.

Haciéndose eco de las denuncias recibidas, esta Defensoría inicia todos los años una actuación de oficio para conocer las razones del problema, demandar una solución inmediata a la falta de pago y plantear la necesidad de adoptar medidas para evitar que esta situación siga produciéndose un año tras otro.

El año 2013 no ha sido una excepción a esta regla y, tras la llegada de numerosas quejas denunciando el impago del salario social del mes de enero acometimos

de oficio la queja 13/1547. En su escrito se denunciaba la reiteración de este tipo de situaciones y se pedía, una vez más, un compromiso firme para solucionar el problema.

La respuesta de la Administración llegó en octubre, cuando desde marzo ya conocíamos que los problemas ya se habían solventado y que los beneficiarios habían cobrado el mes adeudado y se habían regularizado los pagos. Una vez más, el informe se centra en detallar la complejidad técnica y contable del abono de la prestación, aporta datos exhaustivos sobre solicitudes presentadas, solicitudes tramitadas, pagos efectuados, desgana los datos contables sobre presupuestos aprobados, modificaciones presupuestarias, etc.

También este año se hace especial hincapié en la novedad introducida en los plazos de tramitación de la solicitudes por el Decreto-Ley 7/2013, de 30 de Abril, de medidas extraordinarias y urgentes para la lucha contra la exclusión social en Andalucía.

Pero, lamentablemente, una vez más nos quedamos sin conocer las medidas que se van adoptar para evitar que esta situación de impago de la prestación en el mes de enero vuelva a producirse.

Desde aquí hacemos un llamamiento a la sensibilidad de la Administración hacia las familias preceptoras del salario social, y reclamamos la adopción inmediata de medidas que otorguen al cobro mensual de estas prestaciones las mismas garantías de abono en plazo que actualmente tienen el cobro de las pensiones o los salarios públicos.

*Para saber más
Separata "DEPENDENCIA Y SERVICIOS SOCIALES" Pág.
56 "2.4. Programa de solidaridad"*

Malos tiempos para la **igualdad** entre hombres y mujeres

Los efectos de la crisis económica en la igualdad entre hombres y mujeres y en los derechos de la mujer, es una cuestión que ha venido trasluciéndose en muchas de las quejas presentadas por las mujeres ante esta Defensoría en el año 2013.

La situación viene perfectamente descrita en la Resolución del Parlamento Europeo de 12 de Marzo de 2013, donde se parte de que la Unión Europea afronta la mayor crisis económica y financiera desde la Gran Depresión de los años treinta, agravada por las denominadas medidas de austeridad impuestas a los Estados miembros y por las instituciones de la Unión Europea en el marco de las políticas de gobernanza económica, que está provocando un notable aumento de la tasa de desempleo en todos los países.

Asimismo, la crisis tiene consecuencias particularmente graves en las personas vulnerables y las mujeres, a las que afecta directamente con reducciones salariales, o la pérdida o precarización de sus puestos de trabajo, e, indirectamente, a través de los recortes presupuestarios en los servicios públicos y las ayudas sociales.

Con este panorama, resulta indispensable abordar seriamente la dimensión de la igualdad de género a la hora de hacer frente a esta crisis.



Teniendo en cuenta que el derecho al trabajo es una condición esencial para una igualdad de derechos efectiva, para la independencia económica y la realización profesional de las mujeres, la crisis actual no es solo una crisis financiera y económica, sino que también atañe a la democracia, la igualdad, la asistencia social y la igualdad de género.

Una mayor capacitación de las mujeres puede tener el efecto económico de sacar de la pobreza a las familias.

El aumento del riesgo de pobreza guarda una relación estrecha y directa con la destrucción de importantes funciones sociales del Estado, como, por ejemplo, la destrucción de los sistemas públicos de seguridad social que han experimentado recientemente en varios Estados miembros una reducción de la cuantía de importantes prestaciones sociales (ayudas familiares, subsidio por desempleo, subsidio por enfermedad, renta mínima de inserción, etc).

Al iniciarse la crisis económica, el impacto fue mayor para los hombres que para las mujeres. Sin embargo, en la actualidad, éstas se ven más afectadas por sus efectos (mayor y creciente presencia en trabajos precarios y a tiempo parcial, mayor riesgo de despido, salarios más bajos, menor cobertura de los sistemas de protección social, etc.) y también se verán peor a más largo plazo, aunque esta fase está mucho menos documentada y no existen datos estadísticos comparables fiables, por todo lo cual las consecuencias de la crisis sobre las mujeres tienden a infravalorarse.

Ello, aún cuando las mujeres desempeñan un papel fundamental en el impulso del desarrollo económico y, una mayor capacitación de éstas

puede tener el efecto económico de sacar de la pobreza a las comunidades y a las familias.

En este sentido, muy frecuentemente los datos estadísticos oficiales no tienen en cuenta a las mujeres desempleadas y se subestiman las desigualdades entre hombres y mujeres ante la inactividad porque estas tienden a retirarse del mercado laboral por diversas razones (maternidad, responsabilidades familiares, restricciones temporales) y a ejercer un trabajo no remunerado o informal, a menudo en casa o cuidando personas dependientes o trabajando en la economía sumergida, existiendo también muy pocos estudios sobre la repercusión de las reducciones del gasto público desde una perspectiva de igualdad entre mujeres y hombres.

Por otra parte, se afirma que las medidas de austeridad impuestas por la Troika (el BCE, la Comisión y el FMI), así como las medidas de supervisión de las políticas económicas y las finanzas públicas adoptadas por la Comisión Europea y el Consejo, ponen en peligro el estado del bienestar, aumentan las disparidades sociales y generan aún más injusticias sociales y económicas, incluidas las desigualdades de género.

A este respecto, hay que recordar que los recortes presupuestarios efectuados por los gobiernos al aplicar los planes de austeridad afectan sobre todo al sector público y sus servicios de asistencia cuyos empleados y principales beneficiarios son en su mayoría mujeres (alrededor del 70% de los empleados del sector), pero también al sector privado, y que las mujeres se han convertido ahora en las principales víctimas de las medidas de austeridad.

La Alta Institución Europea indica que el empleo femenino se ve afectado por los estereotipos de género.

Todo ello, considerando que hasta ahora ningún país ha evaluado las repercusiones de las propuestas de recortes del gasto público y de la consolidación fiscal desde una perspectiva de género, ya sea a título individual, ya sea su impacto acumulativo.



Por otra parte, considera el Parlamento Europeo que la crisis contribuye a aumentar la explotación de las mujeres tanto en la economía legal como en la ilegal, ya que tendrá importantes repercusiones a largo plazo sobre las mujeres con trayectorias profesionales no lineales (incluidas las que se encuentran en empleos mal remunerados, a tiempo parcial, ocasionales, atípicos o incluso informales), a menudo a tiempo parcial impuesto, con repercusiones negativas en el importe de las cotizaciones aportadas al sistema de pensiones, lo que aumenta el porcentaje de mujeres en riesgo de pobreza.

Asimismo, la crisis aumenta aún más la dificultad de conciliar la vida profesional y familiar. El hecho de tener hijos no afecta del mismo modo al empleo de mujeres y hombres, ya que en la Unión Europea la participación de las madres en el mercado laboral es un 12% inferior a la de las mujeres sin hijos, mientras que la tasa de empleo de los padres es un 8,7% superior a la de los hombres sin hijos.

La Alta Institución Europea indica también que el

empleo femenino se ve afectado por los estereotipos de género, como es por ejemplo la idea de que el desempleo de los hombres es un problema «más grave» que el de las mujeres, u otros que aún consideran que los hombres constituyen el sostén económico y las mujeres se ocupan de cuidar de la familia.

Continúa la citada Resolución exponiendo que alrededor del 23% de los ciudadanos de la UE vivía en riesgo de pobreza o de exclusión social en 2010, y que este empobrecimiento de la población afecta mayoritariamente a las mujeres, que se enfrentan con mucha frecuencia a numerosas dificultades a la vez, como ocurre en los casos de las mujeres mayores que viven solas y de las familias monoparentales, en su gran mayoría concentradas en torno a este colectivo.

Los recortes en servicios y prestaciones han puesto en peligro la independencia económica de las mujeres.

Entre estas dificultades se encuentran la de conservar o volver a encontrar un empleo en estas circunstancias, la de encontrar una vivienda digna, la derivada de asumir la responsabilidad de personas a su cargo (niños, padres, enfermos o personas con discapacidad), y la de conciliar la vida laboral y familiar debido a la falta de estructuras de apoyo adecuadas.

Por otra parte, los recortes en servicios y prestaciones han puesto en peligro la independencia económica de las mujeres, ya que a menudo dichas prestaciones constituyen una fuente importante de ingresos y éstas suelen utilizar los servicios públicos más que los hombres.

En todos los países de la Unión, se acrecienta el número de mujeres que aceptan trabajos informales y no remunerados (de carácter voluntario o no) con una menor protección social, a fin de escapar de la crisis.



Se afirma en la reiterada Resolución que «la crisis actual y las políticas de austeridad se están utilizando para minar los derechos de los trabajadores en muchos Estados miembros, lo que afecta especialmente a las trabajadoras y tiene repercusiones muy negativas en las posibilidades de autonomía económica de las mujeres».

Considera también que las medidas adoptadas en aras de la igualdad entre mujeres y hombres han sido anuladas o pospuestas y que los eventuales recortes futuros de los presupuestos públicos perjudicarán al empleo femenino y al fomento de la igualdad.

Asimismo, la recesión económica no debe usarse como excusa para ralentizar el progreso de las políticas de conciliación y reducir los fondos asignados a los servicios de asistencia a personas dependientes y a los permisos laborales, lo que afectaría especialmente al acceso de las mujeres al mercado de trabajo.

A la vista de todo ello, nadie puede extrañarse de que la crisis económica influya también en las situaciones de violencia contra las mujeres,

fenómeno ampliamente extendido en todos los países y en todas las clases sociales; incluido el nuestro, en el que las mujeres fallecidas a consecuencia de esta lacra social en 2013, ha aumentado en dos el número de víctimas con respecto a 2012, 54 frente a 52.

Y es que como hemos dicho, muchas de las aristas de la renombrada crisis económica afectan cruelmente a la igualdad y la libertad de las personas, en especial, la de las mujeres que, en situación de pobreza y vulnerabilidad, están más expuestas a sufrir la violencia machista. Y es que cuando hay desamparo económico de la víctima se puede renunciar a denunciar a los maltratadores por el temor a no encontrar empleo y verse sin recursos para salir adelante, además de que la presión económica suele conducir a situaciones de abuso más frecuentes, más violentas y más peligrosas.

*Para saber más
Separata "POLÍTICAS DE IGUALDAD DE GÉNERO": Pág.
85 "1.2.q. Igualdad"*

El laberinto de conseguir unas instalaciones educativas adecuadas

La conservación y mantenimiento de los centros específicos de educación especial corresponden a los Ayuntamientos donde se encuentran ubicados. Sin embargo, hemos podido comprobar que el cumplimiento de esta obligación resulta especialmente gravoso para determinadas Corporaciones locales debido a la actual coyuntura económica. Esta situación se agrava significativamente cuando el inmueble posee grandes dimensiones y su construcción es antigua.

En esta tesitura se encuentra el colegio “Jean Piaget”, en Ogíjares (Granada) por la falta de acuerdo entre la Administración educativa y el Ayuntamiento sobre el organismo responsable de la conservación y mantenimiento del servicio de calefacción del inmueble. Y ello porque la Administración educativa entiende que dicha obligación incumbe en todo caso, al Ayuntamiento, con independencia de la titularidad del mismo.

El Ayuntamiento de Ogíjares mantiene la posición de que sólo puede exigirse cuando el inmueble sea un edificio propio de la Corporación, requisito que no se cumple en este caso al ser propiedad de la Diputación de Granada.

Hasta hace dos años, la Corporación municipal reconocía que por solidaridad sufragaba los gastos

de calefacción, a pesar de no ser su obligación, pero la situación económica por la que atraviesa el municipio -como el resto de los consistorios del país- es muy dificultosa, por lo que no le puede hacer frente al gasto.

Nos encontramos ante un debate en el que esta Institución debe hacer un pronunciamiento expreso acerca de su criterio sobre quién ha de recaer la



responsabilidad de la obligación de conservación y mantenimiento del servicio.

Para tal fin hemos de recordar que la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, resalta la necesaria coordinación que debe presidir entre las administraciones, cada una dentro de su ámbito competencial, para lograr una mayor eficacia de los recursos públicos destinados a la Educación.

Por su parte, la Ley 17/2007, de 10 de diciembre, de Educación, insiste de nuevo en la competencia que incumbe al Ayuntamiento, siempre que se impartan las enseñanzas de Infantil, Primaria o Educación especial, de conservar, mantener y vigilar dichos centros.

Esta necesaria cooperación queda concretada en el Decreto 155/1997, de 10 de junio. Un norma que trata de establecer el marco de ordenación de la cooperación de las Entidades locales con la Administración Educativa de la Junta de Andalucía, atendiendo no sólo a la tradicional colaboración prestada por las Entidades locales y a su vinculación con el mundo educativo sino también a su mayor proximidad a la ciudadanía y a la agilidad de sus estructuras administrativas, lo que garantiza en último término un incremento de la eficacia y una mejor aplicación de la reforma educativa.

Es necesaria la coordinación entre las administraciones de los recursos públicos destinados a la Educación.

De este modo, el Decreto, en su artículo 6, cuando aborda la conservación, mantenimiento y vigilancia de los colegios, establece que esta

actividad, «ya sean edificios propios o dependientes de la Administración educativa», destinados íntegramente a centros de Educación infantil de segundo ciclo, Educación primaria y Educación especial, corresponderá a los Ayuntamientos.

Ciertamente todos los preceptos traídos a colación no dejan lugar a dudas de la intervención de las Corporaciones locales, con independencia de cuál sea la titularidad del inmueble.

La conservación, el mantenimiento y la vigilancia corresponde al municipio.

Ahora bien, si sobre quien recae la obligación legal no nos merece ningún género de duda, el centro del debate hemos de proyectarlo sobre la capacidad real y efectiva del Ayuntamiento de Ogijares de prestar el servicio de mantenimiento de calefacción del colegio.

En los últimos tiempos venimos dedicando una atención preferente a describir cómo está afectando la actual crisis económica al derecho a la Educación.

El Ayuntamiento de Ogijares no es una excepción, y por tanto, como el resto de las Entidades locales, se está viendo afectado por unos problemas que dificultan enormemente el cumplimiento de algunas de sus obligaciones o la prestación de determinados servicios, incluidos los educativos.

En todo caso, el importante esfuerzo económico que debe realizar dicho Organismo para hacer frente a los gastos del servicio de calefacción del colegio “Jean Piaget” no deriva exclusivamente de la actual coyuntura económica. Se trata de una cuestión que los distintos responsables municipales han venido suscitando desde hace años, como en su momento

tuvo ocasión de comprobar esta Defensoría en una visita realizada a las instalaciones en marzo de 2012. Hemos de considerar, por tanto, que la crisis económica ha contribuido sin duda a agravar la situación pero en modo alguno puede afirmarse que sea el origen del problema.

Ya por aquel entonces los representantes del municipio nos trasladaron la imposibilidad material y real de hacer frente a los gastos de mantenimiento de la calefacción teniendo en cuenta las características del inmueble, especialmente sus significativas dimensiones y la antigüedad de la construcción.

Pues bien, ante la imposibilidad real y efectiva del Ayuntamiento de hacer frente a una obligación que le viene impuesta, es donde cobra protagonismo la Diputación Provincial de Granada. Un protagonismo que no deriva de su condición de titular registral del inmueble, sino como entidad que ha de colaborar con las Corporaciones municipales en los centros escolares que afecten a más de un municipio -es el caso del colegio "Jean Piaget"-, tal como expresamente reconoce el mencionado Decreto 155/1997, de 10 de junio.

Por consiguiente, la labor de nuestra Institución ha ido dirigida a exigir de las administraciones implicadas (Delegación Territorial de Educación, Ayuntamiento de Ogíjares y Diputación de Granada) un esfuerzo en fomentar la colaboración entre ellas, que concluya con acuerdos para solucionar el problema. Esta petición, que se instrumentalizó en una Recomendación, ha sido aceptada por la tres Administraciones.

Saber más:

Separata "EDUCACIÓN": Pág. 58 "2.1.3. Edificios escolares"



“Mejor en casa que en el centro”

Buscando siempre el interés superior del menor: preferencia del acogimiento familiar sobre el residencial.

El interés superior del menor es un principio jurídico que inspira toda la legislación en esta materia. Resulta difícil, por no decir imposible, definir un concepto que tanto el legislador como la jurisprudencia han querido dejar, deliberadamente, como indeterminado y que habrá de completarse, caso por caso, atendiendo a las circunstancias concretas de cada niño o niña.

No obstante esta dificultad, existe un criterio consagrado en toda la normativa sobre protección de la infancia y adolescencia que señala que cuando los niños no pueden continuar con la familia biológica, la medida de protección que se adoptará por la Administración será preferentemente el acogimiento familiar frente al residencial. De lo que se trata es de mantener al menor en su propia familia o en otra alternativa, y solo cuando esta opción no es posible, el niño habrá de ir a un centro de protección pero con carácter provisional y por un breve periodo de tiempo.

En ocasiones, este principio resulta de muy difícil aplicación por las eventualidades que pueden ocurrir en la dinámica familiar (agresiones, malos tratos, abusos, alcoholismo, drogadicción, etc), pero en estos supuestos es cuando las decisiones que se adopten deben ser más diligentes y acordes al supremo interés de los menores, evitando incrementar

el sufrimiento de quienes, lamentablemente, les ha tocado vivir en un ambiente con comportamientos perjudiciales para su desarrollo y formación.

El Sistema de Protección de Menores en Andalucía ha realizado un importante esfuerzo en los últimos años por mejorar la eficacia de su gestión y por adaptar sus actuaciones a la normativa sobre menores. Sin embargo, a pesar de esta loable labor, seguimos encontrándonos con situaciones que hay que cambiar.

Como muestra describimos la situación de dos hermanos declarados en desamparo por la Administración. Ambos habían sido objeto de malos tratos y abusos por parte de los padres, asumiendo su tutela la Administración, que acordó como medida de protección su ingreso en un centro residencial hasta hacer posible la reunificación familiar. Y en esta espera transcurrieron varios años sin decidir la vuelta con la familia biológica o con otra familia ajena.

El acogimiento residencial se producía con un amplio régimen de visitas a la familia de cuyo deficiente cuidado y hábitos de vida se les pretendía proteger. Dicho régimen incluía pernoctas en el domicilio familiar, logrando con ello un alto grado de integración de los menores con su familia pero con el efecto negativo de imbuirlos de una dinámica calificada reiteradamente como

desfavorable en los informes de seguimiento de la propia Administración.

Solo se decide la restricción del régimen de visitas y la búsqueda de una familia alternativa cuando se produce un incidente en una de las estancias con la familia con riesgo para la vida de los menores, hecho que acontece cuando estos llevaban años en el centro de protección.

Pero los intentos para cambiar el rumbo en la vida de los menores llegaron tarde. Los hermanos han pasado prácticamente la infancia institucionalizados en centros, con lo que no resultan extrañas las dificultades para encontrarles una familia que pudiera proporcionarles un entorno adecuado, máxime cuando durante todo este tiempo a pesar de su estancia en el centro, se han visto bajo la influencia de un ambiente familiar muy negativo, cuyo modelo de vida, costumbres y comportamientos le repercutirán en el futuro.

El Ente Público de Protección además de proporcionar alojamiento y sustento a los menores cuya tutela ha asumido, debe intentar revertir el negro pronóstico que se cierne sobre ellos cuando se decide declararlos en desamparo. Pero, en este caso, no ocurrió así.

Disponía la Administración de medios para atender a los menores de una forma más diligente e idónea a sus intereses, pero la eficacia de su actuación quedó condicionada por una errónea valoración de la información que constaba en sus respectivos expedientes, o bien por la inadecuación de los criterios utilizados en los procedimientos de toma de decisiones.

En este contexto, dirigimos una Recomendación para que tras valorar las actuaciones con estos niños, se modifiquen los criterios de actuación, con el propósito de que ante supuestos similares se actúe acorde al supremo interés de los menores. En cualquier caso, mientras los hermanos siguieran en el centro de protección, demandamos que se procurara una atención integral, programando el retorno de la



hermana con su familia una vez alcance la mayoría de edad, y facilitando la atención especializada del hermano que aborde sus problemas conductuales y de convivencia social.

*Saber más:
Separata "LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS
MENORES": pág. 22 "5. Acogimiento residencial"*

“Menores sin destierro”

El derecho del menor infractor a cumplir la medida de internamiento en un centro cercanos a su domicilio, y el derecho de las familias a visitarlo: una realidad compleja en la provincia de Granada.

La Ley Orgánica 5/2000, de Responsabilidad Penal del Menor, en su artículo 46, contempla el derecho de toda persona que ha de cumplir una medida de internamiento impuesta por un Juzgado de Menores a que el centro en cuestión se encuentre en un lugar cercano a su domicilio familiar.

Se persigue que el menor cumpla la medida próximo a un entorno al que habrá de incorporarse una vez concluya el internamiento. Es así que, con fundamento en este principio, se procura que el menor continúe sus estudios en el mismo centro donde estaba matriculado, o al menos en un colegio o instituto con compañeros con los que se pueda identificar por sus mismas costumbres. También es muy positivo que las nuevas pautas de comportamiento que va adquiriendo las aplique en los contactos que mantenga con el exterior, con su familias, con sus amistades y en su mismo contexto social.

Las bondades de este derecho se extiende también a la familia. Es evidente que las visitas de familiares al menor infractor se favorecen con la cercanía del centro al domicilio en el que reside, y se dificultan enormemente en caso contrario. Estas trabas no derivan exclusivamente de las inconvenientes de los desplazamientos o su incompatibilidad con horarios, sino que en muchas



ocasiones el problema surge porque la economía familiar no permite sufragar los gastos que conlleva tales desplazamientos.

Este trabajo queda dificultado enormemente si el menor debe cumplir la medida en un centro alejado del domicilio familiar, y resulta imposible su desarrollo cuando las familias, además, carecen de recursos económicos para sufragar los gastos de desplazamiento.

En este contexto, la Junta de Andalucía al enfrentarse a la tarea de planificar los recursos que tienen que estar disponibles para facilitar el cumplimiento de las medidas ha de ponderar criterios razonables de eficiencia y eficacia tanto para garantizar plazas para las distintas modalidades de internamiento, como en la distribución por sexos y, sobre todo, en relación con la distribución territorial de los recursos, atendiendo prioritariamente a la optimización del gasto público. Y ello, partiendo de la realidad de que los recursos públicos no son ilimitados, que nos encontramos en un escenario presupuestario de escasez, al tiempo que las necesidades sociales son crecientes y perentorias.

No en vano, el derecho a cumplir la medida en un centro cercano al domicilio familiar se presenta de difícil cumplimiento en determinadas provincias por la escasez de plazas, dándose la circunstancias que dicha carestía no es un problema coyuntural sino permanente. Tal es el caso de la provincia de Granada, que sólo cuenta con un centro.

Así pues, no estamos ante un caso de incumplimiento de las normas previstas para la ejecución de las medidas impuestas por el Juzgado de Menores, sino, ante la imposibilidad material de conciliar el derecho del menor a que el cumplimiento de la medida se efectúe en un centro cercano a su domicilio familiar como consecuencia de la actual distribución territorial de plazas para dicha finalidad.

En esta tesitura hemos Recomendado a la Consejería de Justicia e Interior que elabore un Plan de actuación para adecuar la disponibilidad de plazas en centros de internamiento en la provincia de Granada a la demanda consolidada de tales recursos y, además, que valore la posibilidad de establecer una línea de ayudas económicas para



aquellas familias con escasos recursos económicos tendentes a facilitar a sus integrantes la visita al menor de edad que se encuentra interno en un centro alejado de su domicilio.

No somos ajenos a los retos de estas propuestas en tiempos de limitaciones presupuestarias y contención del gasto público, pero como Institución garante de los derechos de las personas menores no podemos quedarnos impasibles cuando comprobamos que determinados principios que emanan de la legislación reguladora de la responsabilidad penal de menores quedan vacíos de contenido por la imposibilidad material de su cumplimiento.

*Para saber más
Separata "LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS
MENORES": pág. 40 "8. Responsabilidad penal de menores"*

¿Tienen con frecuencia las multas de tráfico una finalidad recaudatoria?

Actuación de oficio para que el dinero recaudado por los Ayuntamientos se destine a la mejora de la seguridad vial.

Cada vez se reciben más quejas en las que subyace la disconformidad de un sector de la ciudadanía, ya sea con razón o sin ella, por la ausencia de respeto a las garantías del procedimiento sancionador y, en no pocas ocasiones, estos mismos ciudadanos manifiestan que, a sus alegaciones, no se les da el curso que corresponde a su tramitación, sino que los Ayuntamientos se limitan a desestimarlas con modelos impresos normalizados.

Al mismo tiempo, está presente un debate, que también está en la calle y que ha trascendido a los medios de comunicación, acerca de si en tiempos de crisis, no existe la tentación por parte de muchos Ayuntamientos de utilizar el instrumento de la sanción de tráfico para fines ajenos al interés general que se pretende proteger con la ordenación y la regulación del tráfico, como pueden ser los de carácter recaudatorio.

Es por ello que, junto al respeto a la Ley, pensamos que las autoridades públicas deben adoptar otras medidas tendentes a conseguir una mayor adhesión de la ciudadanía a las medidas sancionadoras, como garantía de la ordenación del

tráfico, de la prevención de accidentes y de castigo a los infractores,

En este sentido, el Defensor del Pueblo Andaluz decidió iniciar una actuación de oficio ante los municipios de más de 20.000 habitantes de Andalucía destinada a trasladarles la Sugerencia a las Corporaciones Municipales de que “el importe de las sanciones económicas obtenidas por infracciones a la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, se destine

Creemos muy necesario que los Ayuntamientos asuman este compromiso en sus presupuestos.

íntegramente a la financiación de actuaciones y servicios en materia de seguridad vial, prevención de accidentes de tráfico y ayuda a las víctimas”

Una propuesta idéntica al compromiso al que ha adquirido la Administración General del Estado de acuerdo con la Disposición Adicional Tercera de la Ley 18/2009, de 23 de Noviembre, por la que se modifica el texto articulado de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial,

aprobado por el Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de Marzo, en materia sancionadora (BOE núm. 283, de 24-Noviembre-2009).

Dentro de estas actuaciones, se han considerado como fundamentales y prioritarias, la financiación de actividades relacionadas con la formación en educación vial, de acuerdo con la última jornada sobre Seguridad Vial que organizó esta Institución en noviembre de 2013.

Con esta finalidad, creemos muy necesario que los presupuestos de los Ayuntamientos asuman este compromiso y lo recojan, como tal, en las ordenanzas de tráfico que, en su caso, estén aprobadas por los municipios o se encuentren en tramitación, sin perjuicio de su lógico reflejo en el presupuesto municipal.

Con la aplicación de esta medida se evitaría cualquier sospecha, fundada o no, de utilización de las sanciones económicas con una finalidad recaudatoria, se reforzaría la financiación de las medidas mencionadas y se legitimaría, aún más si cabe, la labor de los agentes encargados de velar por la seguridad y la ordenación del tráfico. Creemos que se trata de una medida ponderada y coherente con los fines de la propia Ley de Seguridad Vial y de respeto a la actuación de los agentes que vigilan la ordenación y regulación del tráfico.

*Para saber más:
Página web. El dPA investiga. Actuación de oficio,
expediente 13/6365*



Protección y coordinación: una dualidad necesaria en interés superior del menor

Los conflictos familiares derivados de la ruptura de la pareja, con grave repercusión en la vida de las hijas e hijos menores de edad, son una constante en las quejas.

En algunos de estos supuestos, cuando los progenitores, o aquel al que se encomienda la guarda y custodia de los niños, no ejercen adecuadamente estas funciones, el tratamiento del asunto precisa de la intervención simultánea de la Jurisdicción de lo civil, de los Servicios Sociales Comunitarios y del Ente Público de Protección de Menores.

Pero este esquema teórico de reparto de competencias quiebra en el mismo momento en que la realidad de los hechos supera las pautas ordinarias de tramitación de los procedimientos, demandándose soluciones urgentes para problemas perentorios de los menores para quienes, recordemos, su supremo interés ha de primar sobre cualesquiera otros intereses legítimos.

Y es que no es infrecuente que tras detectar la Administración Local una situación de riesgo y requerir intervenciones urgentes que además exceden de sus competencias, el Ente Público de Protección de Menores, se abstenga de adoptar cualquier decisión a la espera de lo que decida el Juzgado en lo referente a la guarda y custodia





efectiva de los menores. Sin embargo, esta pasividad del Ente Protector puede acarrear graves perjuicios para los niños, porque si por un lado la adopción de una declaración de desamparo puede traer consigo unos efectos negativos no deseables, por otro no parece aconsejable quedar a la espera de una posible actuación del Juzgado que, centrado en los hechos que constan en el expediente judicial, podría incluso desconocer la situación de riesgo en que en esos momentos pudieran encontrarse los afectados.

Es cierto que en tanto no se adopte una medida de desamparo, el Ente Público no ostenta la tutela de los menores y por ello no dispone de su representación para ejercer la defensa de sus derechos ante Juzgados y Tribunales, resultando que en esta tesitura la única vía de defensa de los derechos e intereses ante la instancia judicial corresponde a la Fiscalía, cuyo Estatuto Orgánico le confiere la defensa de los intereses de los menores en los procedimientos civiles.

Por ello, en unas circunstancias como las descritas, en que el órgano judicial debe decidir

sobre la guarda y custodia de unos menores, y que se dan hechos con repercusiones graves para su bienestar, lo prudente y deseable es que el Órgano judicial pueda conocer con prontitud las circunstancias en que se encuentran los menores y que incluso el Ministerio Fiscal pudiera proponer, en interés de aquellos, medidas cautelares o definitivas.

De ahí que nuestra propuesta, formalizada en una Recomendación aceptada por la Administración, es que en casos como el señalado, el Ente Público de Protección actúe de forma coordinada con la Fiscalía, con quien coincide en la responsabilidad de defensa de los derechos e intereses de los menores, remitiendo con prontitud al Ministerio Público un informe detallado de la situación de riesgo de los menores, para su conocimiento y valoración, de cara a una posible intervención en defensa de sus derechos ante el órgano judicial.

*Para saber más
Separata "LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS
MENORES". Pág. 17 "4. Declaración de desamparo. Tutela y
guarda administrativa"*

Quien lo ordene, que lo pague

Logramos eximir del pago del depósito de vehículos a la dueña de un coche que había sido custodiado por orden judicial. El ayuntamiento acepta modificar la ordenanza para lograr una solución justa.

El asunto resultaba curioso. En un pleito penal, el juzgado había ordenado el depósito de un vehículo, propiedad de la familia del imputado en las dependencias municipales de Priego. Cuando el pleito concluye cuatro años después sin determinar ninguna responsabilidad y llega la hora de recuperar el vehículo, le liquidan a la dueña la factura de todo el tiempo que el coche ha permanecido en la custodia municipal.

Efectivamente, la policía local emite una factura por un importe de casi 4.000 euros por los años que el coche había permanecido depositado por orden judicial. Pero la exigencia del pago venía claramente explicitada en las ordenanzas que regulaban estos servicios.

A la vista de esta situación, nos dirigimos a la Alcaldía de Priego de Córdoba exponiendo el caso y destacando que la orden de depósito se había emitido por la autoridad judicial imposibilitando a la familia el uso del vehículo de su propiedad. Además, deducíamos que las ordenanzas municipales que regulaban este servicio no recogían con equidad un caso tan evidente como el que presentaba la interesada, que debía asumir el pago de una decisión

ajena y que, evidentemente, se había acreditado como innecesaria y gravosa.

Así las cosas, la Alcaldía concedora del asunto y receptiva a los argumentos que le expresamos en defensa de la interesada, nos respondió con la intención de realizar una modificación de las ordenanzas municipales. Efectivamente, el Ayuntamiento había promovido la adecuación de esta ordenanza para eximir del pago del servicio en los casos en los que el depósito del vehículo viniera ordenado por la Justicia.

En concreto se añadió en el artículo 2 c) un párrafo que decía: «La permanencia de vehículos cuyo traslado al depósito haya sido por orden judicial, no constituirá hecho imponible de la tasa».

De esta forma logramos dos objetivos. De un lado, conseguimos que la interesada no tuviera que asumir el pago de unos servicios por un importe severo y además injusto. Pero, además, pudimos ayudar para que la norma municipal fuera más ecuánime y justa.

*Para saber más:
Separata de "JUSTICIA, PRISIONES Y
POLÍTICA INTERIOR". Pág. 96 "Política interior"*

Raíles “fantasmas” en nuestras ciudades

Por decisión política, la ciudadanía financia y las administraciones diseñan y ejecutan tranvías que, o no se culminan, o no se ponen en funcionamiento, o, por su escaso uso, resulta inviable su mantenimiento.

Durante este ejercicio hemos iniciado distintas quejas de oficio ante el extraordinario escándalo que supone que costosas infraestructuras de transporte, financiadas con los esfuerzos de la ciudadanía y que, en principio, suponían una apuesta por la movilidad sostenible en aras a facilitar el transporte de miles de usuarios, mejorando su calidad de vida, logrando eficiencia en la movilidad y disminución de la contaminación atmosférica, no hayan sido puestas en funcionamiento, o hayan dejado de estarlo después de prestar servicio durante un breve espacio de tiempo.

El asunto es grave y daña el modelo de administración al servicio de la ciudadanía ante una población atónita que no entiende cómo se pueden gastar decenas y decenas de millones de euros en ejecutar distintos tranvías en ciudades de nuestra Comunidad Autónoma e, inmediatamente, con toda la infraestructura en situación de estar en funcionamiento y después de haber condicionado el diseño del espacio público para destinarlo a esta finalidad, ante la falta de rentabilidad del servicio, no se ponen en marcha.

Basta para ello traer a colación la situación del tranvía de la ciudad de Jaén (queja 13/1705), con un coste cercano a los 100 millones de euros, cuya ejecución ha afectado a importantes áreas públicas

de la ciudad y que, ante su paralización, podría sufrir un importante deterioro.

No digamos el supuesto del tranvía de Vélez-Málaga (queja 13/2152), que después de un corto periodo de funcionamiento ha sido alquilado, en



este pasado ejercicio, a Australia donde prestará servicio en el área metropolitana de Sydney, mientras la costosísima infraestructura queda en desuso como si, de pronto, hubiera vuelto la década de 1960, cuando los ciudadanos encontrábamos raíles sin uso al haber retirado los tranvías como modo de transporte, apostando por el tráfico rodado. ¿Realmente esta situación es sostenible?.

Tampoco constituye un modelo de actuación la situación de abandono, cuando ya estaba ejecutado el 75% de su desarrollo, del tranvía de Alcalá de Guadaíra (**queja 13/2983**), por cuyo motivos hemos iniciado, también, una actuación de oficio, ya que, además, su paralización está motivando que se hayan empezado, también en este caso, a deteriorarse sus infraestructuras e instalaciones. Así, se han invertido 79,5 millones de euros abonados por la ciudadanía sin que, en el 2014, se contemple partida presupuestaria para terminar unas obras cuyo gasto aumentara, al menos, en casi otros 27 millones y sin que se tenga la certeza de cuándo se van a aportar. Además, cabe preguntarse si, una vez terminadas las obras y conseguido todo el material móvil ¿tendrá el mismo destino que los de Jaén o Vélez-Málaga?

¿Se van a tomar decisiones que reconduzcan la situación hacia una salida técnica, funcional y económicamente viable?

Esperamos que la respuesta a esta pregunta sea negativa y, al menos, el esfuerzo de la ciudadanía, esta vez, se vea compensado cuando llegue el momento de su puesta en funcionamiento con un buen servicio a los usuarios.

En fin, también tenemos que mencionar las importantes dilaciones que, por diferentes motivos, se han venido produciendo en la puesta en servicio del tranvía de la Bahía de Cádiz (**queja 13/4209**), en el que el primer tramo funcionará entre San Fernando y Cádiz, cuya previsión de entrada en funcionamiento está condicionada a la firma de un protocolo con ADIF para 2014, y en lo que concierne a la puesta en servicio de la línea completa, Chiclana de la Frontera-San Fernando-Cádiz, está prevista para 2015.



Respecto de su puesta en funcionamiento parece que, desde un punto de vista financiero, estaría asegurada correspondiendo su explotación a la Junta de Andalucía.

Los problemas se han centrado en las mencionadas dilaciones, ya al parecer resueltas, y está pendiente de la firma del imprescindible Protocolo de Colaboración de Ferrocarriles de la Junta de Andalucía (Agencia de Obra Pública de la Junta de Andalucía) con ADIF.

Según el informe recibido de la mencionada Agencia, el borrador del protocolo de colaboración fue remitido el 30 de marzo de 2012 y reiterado, ante la falta de respuesta, con fecha 21 de junio y 30 de octubre de ese mismo año.

Desconocemos la posición de ADIF, pues sólo tenemos información de una de las partes, pero desde aquí, y cualquiera que sean los motivos por los que no se ha firmado el protocolo, hacemos un llamamiento a las partes para que, desde los principios que informa el texto constitucional y estatutario, de buena fe, colaboración, coordinación y lealtad institucional, asuman cada uno sus responsabilidades y garanticen la puesta en funcionamiento y continuidad del tramo entre San Fernando y Cádiz.

Para saber más:

*Separata "URBANISMO Y OBRAS PÚBLICAS" Pág. 7
"Derechos relativos a la ordenación del territorio y el urbanismo"*

Las terrazas, emisoras de ruido fuera de control

Año tras año venimos recibiendo en la Institución quejas de ciudadanos que, sencillamente, no pueden ejercer su derecho al descanso, al ocio, al desarrollo de la vida personal y familiar en un escenario de respeto a la intimidad, a veces con muy graves consecuencias para la garantía de otros derechos como son los de protección de la salud, educación, trabajo, etc.

El arsenal normativo del ordenamiento jurídico español es tan amplio y completo –aunque siempre sea mejorable–, como incumplido sistemática e impunemente, en la mayoría de los casos por infinidad de agentes sociales y económicos (hostelería, industria, etc.).

Es verdad que un amplio sector de la población parece resignada a soportar unos niveles de ruidos producidos por las diferentes fuentes que las originan como si fuera inevitable o, lo que es peor, consustancial de nuestra manera de ser propia de los países mediterráneos, en los que se hace vida en el exterior con la lógica consecuencia de generar un medio ambiente altamente contaminado desde una perspectiva acústica.

Sin embargo, el legislador estatal y andaluz conoce perfectamente el ámbito territorial en que se han de aplicar normas como la Ley estatal de Ruido, la Ley de Gestión Integral de la Calidad Ambiental de Andalucía o el Reglamento de Protección contra la Contaminación Acústica de Andalucía y, no obstante ello, a tenor de tales normas establece un marco jurídico que puede, y debe, ser respetado

para que la ciudadanía pueda compatibilizar el libre ejercicio de los distintos derechos constitucionales y estatutarios en juego.

Con motivo de la tramitación de las quejas detectamos que se trata de un problema de primer orden, especialmente para los residentes cercanos a los lugares en los que se localizan los focos de emisión de ruido, que exigiría una toma en consideración por parte de los poderes públicos que para dar una respuesta adecuada y proporcional viable para la defensa de los derechos de la ciudadanía.

No debemos parapetarnos en una singular idiosincrasia como país mediterráneo para justificar lo que es una permanente violación de la normativa en materia de ruidos.

No es sólo un problema de falta de medios personales y técnicos para combatir esta contaminación sino también, con frecuencia, de desconocimiento y de injustificada tolerancia por parte de los agentes que deben velar por el cumplimiento de la normativa que desconocen. En definitiva, desde aquí instamos a los poderes públicos a dar unos pasos imprescindibles para luchar contra la contaminación acústica: conciencia

del problema, compromiso de cumplir y hacer cumplir la normativa ambiental, dotar de los medios personales y técnicos para su aplicación y, desde luego, formación a los agentes para que conozcan los supuestos y límites de su intervención.

Pues bien, un año más, en relación con las quejas sobre contaminación acústica, tenemos que destacar la extraordinaria y verificada ineficacia con la que los Ayuntamientos y, singularmente, por los motivos que fuera, el de Sevilla, reaccionan ante los ruidos generados por bares y terrazas, las extraordinarias dilaciones que se producen en la tramitación de los expedientes sancionadores, la inejecución de muchas de las resoluciones, en los supuestos en que llegan a adoptarse, y la ínfima cuantía de las multas impuestas, que hace que, en muchos casos, resulte rentable vulnerar las normas de protección ambiental.

El caso de Sevilla, insistimos, por los motivos que fuere no tiene parangón en la Comunidad Autónoma,

pero la impunidad con la que en muchos municipios, a lo largo y ancho de nuestra Comunidad Autónoma, se instalan y amplían terrazas sin autorización, la pasividad en responder a las actitudes que vulneran estas normas y la falta de cooperación entre los servicios de policía, vías públicas y protección ambiental es proverbial.

Creemos que, después de tantos y tantos años de gobiernos municipales, incapaces de proteger a la ciudadanía y, ante todo, afrontar este problema, es hora de que se plantee seriamente la Corporación hispalense qué medidas va a adoptar para proteger a la ciudadanía de esta contaminación que vulnera flagrantemente su derecho constitucional (art. 45 CE) y autonómico (art. 28 EAA) a un medio ambiente adecuado.

*Para saber más:
Separata "MEDIO AMBIENTE". Pág 25: "2.2.1.2. Quejas que tienen su origen en el ruido generado por negocios de hostelería"*





resumen del informe anual 2013



mejorar las normas

4

Transparencia y ética pública

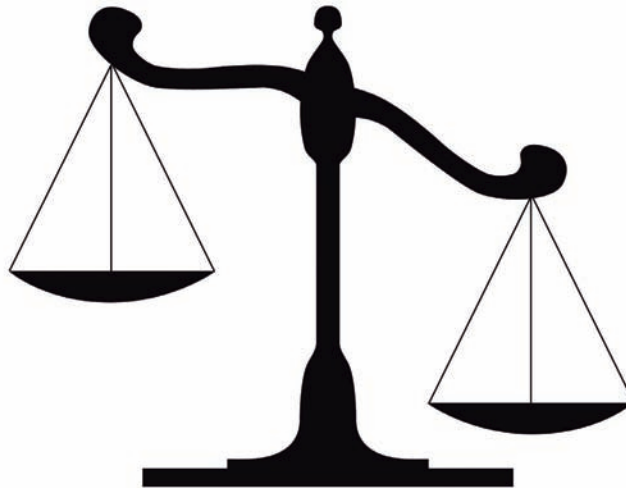
La aprobación del Proyecto de Ley de Transparencia de Andalucía constituye una grata noticia para la sociedad andaluza. Primero, porque con esta norma Andalucía se incorporará al bloque de países y regiones de larga tradición democrática que cuentan con una regulación legal de esta naturaleza.

Y, lo que es más importante, porque a través de esta Ley se van a materializar en derechos principios constitucionales y estatutarios que mejoran y profundizan la efectividad de la democracia.

Con la tramitación parlamentaria de esta norma se da respuesta a una de las exigencias más insistentes de la ciudadanía andaluza que demanda mayor transparencia del sector público para conocer mejor como actúan sus poderes públicos y controlar su actuación, detectando malos funcionamientos y favoreciendo la mejora de su gestión.

Valoramos, por tanto, positivamente este Proyecto de Ley que regulará los aspectos más

relevantes que van a definir el derecho de la ciudadanía a conocer y acceder a la información pública y a escrutar la acción de los responsables públicos, como son: la publicidad activa y el acceso a la información pública, que se complementa con los derivados del derecho a la privacidad y a la protección de datos.



El texto del Proyecto de Ley de Transparencia de Andalucía, en general, cumple con los estándares europeos de referencia en la materia, como el Convenio núm. 205 del Consejo de Europa sobre acceso a los documentos públicos y se adecua a las previsiones de la Ley estatal 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, norma básica en esta materia.

Con respecto a ésta, dado de su carácter de norma de mínimos, incluye algunas mejoras y adiciones importantes que refuerzan los principios a que deben responder normas de esta naturaleza. Otro elemento a destacar del proyecto legal autonómico es la apuesta decidida que hace por las nuevas

tecnologías y su utilización para potenciar la difusión y acceso a la información por la ciudadanía como legítima propietaria que es de la información pública.

Esta regulación, sin embargo, resultará insuficiente si no se completa con otro aspecto de gran trascendencia social que, a diferencia de la Ley de Transparencia estatal, no está contemplado en el proyecto de ley andaluz, como es el referente a los comportamientos éticos y de conducta de altos cargos y demás personas que ejercen una responsabilidad pública.

Las conductas de autoridades y servidores públicos que se apartan del principio esencial de un Estado Democrático de Derecho de actuar conforme al principio de servicio al interés general, con objetividad e imparcialidad, y con absoluta interdicción de la arbitrariedad, conlleva una quiebra de la confianza de la ciudadanía en sus poderes públicos y en sus instituciones que obligan a redoblar las medidas de corte jurídico sobre las conductas de los responsables públicos.

Por otra parte, además de en el ámbito estatal, diversas Autonomías vienen regulando códigos o estatutos éticos y de conducta de los cargos públicos, regulación que estimamos debería encontrar acomodo en el ordenamiento jurídico andaluz.

No es que la norma jurídica reguladora de la transparencia tenga necesariamente que integrar los principios éticos y de conducta de los responsables del sector público, pero ya sea en ésta o en otra diferente, lo que resulta indispensable es que a nivel autonómico se acometa su regulación toda vez que no existe en nuestro ámbito ninguna regulación similar a la estatal de “Buen Gobierno” para los miembros del Gobierno y Altos Cargos de esa Administración.

Una Ley de Transparencia, por sí sola, no va a cambiar la sociedad y la percepción actual de los ciudadanos sobre sus representantes políticos, pero en la medida que constituya un instrumento eficaz



para que la ciudadanía pueda obtener una mayor información, fomentar su participación en los asuntos públicos y servir de elemento de control de la gestión pública y de las desviaciones de conductas éticas en este sector, se estarán dando importantes pasos para recuperar esa confianza.

Confiamos en que tras el trámite parlamentario podamos contar en Andalucía con una norma eficaz que dé respuesta a las necesidades que la sociedad andaluza tiene en materia de transparencia y acceso a la información pública.

Y es que, como decía el Juez Louis Brandeis, “la luz del sol es el mejor de los desinfectantes.”

*Para saber más:
Ver página web “Comparecencia sobre el Proyecto de Ley de Transparencia Pública de Andalucía”*

El defensor requiere a las entidades financieras para que anulen sus cláusulas suelo

Las denominadas cláusulas suelo constituyen el principal obstáculo para que muchas personas puedan beneficiarse de los bajos tipos de interés que actualmente y desde hace varios años vienen rigiendo en los mercados hipotecarios.

La Sentencia del Tribunal Supremo de 9 de Mayo de 2013 ha dejado clara la ilicitud de las cláusulas suelo incluidas en los contratos hipotecarios cuando incumplen los deberes de transparencia e información previa, suficiente y comprensible, especificando el Alto Tribunal que estas cláusulas habrán de ser consideradas como abusivas y tenidas por nulas.

A la vista de esta Sentencia, esta Institución se dirigió por escrito a las entidades financieras radicadas en Andalucía solicitándoles que comprobaran la licitud de sus cláusulas suelo, procediendo a la anulación y retirada de aquéllas que no se ajustaran a la legalidad.

Las respuestas recibidas se limitan a sostener la adecuación a la legalidad de todas las cláusulas suelo incorporadas a sus contratos hipotecarios, sin aceptar realizar una revisión individualizada de los casos que les han sido trasladados desde esta Institución.

Una sentencia del Alto Tribunal especifica que son abusivas y habrán de ser tenidas por nulas cuando incumplen deberes de transparencia e información previa.

Ello contrasta notoriamente con la sucesión de sentencias y pronunciamientos judiciales en las que diferentes Tribunales vienen pronunciándose, de forma ampliamente mayoritaria, declarando nulas las cláusulas suelo sometidas a su consideración.

Por tal motivo, el Defensor del Pueblo Andaluz consideró oportuno hacer público un comunicado dirigido a las entidades financieras instándoles a dejar sin efecto las cláusulas suelo de los contratos hipotecarios en vigor.

No nos parece justo que la única vía para conseguir la anulación de unas cláusulas que pueden ser abusivas sea la vía de los Tribunales porque para muchas personas ésta es una alternativa lenta, compleja y costosa.



Es innegable el derecho de las entidades financieras a asegurarse una remuneración justa y suficiente por sus servicios de préstamo hipotecario, pero son ya varios los años que vienen coincidiendo unas cláusulas suelo a tipos de interés elevados con un euribor en mínimos. Asimismo, es innegable el esfuerzo que la ciudadanía ha realizado en estos últimos años para sostener y sanear con sus impuestos el sistema financiero español.

Esta Institución tiene muy presentes las dificultades de muchas familias para hacer frente al pago mensual de elevadas cuotas hipotecarias en unos momentos de gravísima crisis económica, viéndose algunas en riesgo de caer en situaciones de insolvencia e impago que puedan concluir con el drama de la pérdida de la propia vivienda.

Ante esta situación, el comunicado concluía haciendo un llamamiento público a todas las

entidades financieras radicadas en Andalucía para que procedieran por si mismas, sin mas dilación, a dejar sin efecto las cláusulas suelo incorporadas a los contratos hipotecarios.

Se ha realizado esta petición apelando al principio de equidad y desde la convicción de que la pervivencia de estas cláusulas suelo puede comportar una profunda injusticia para ese amplio sector de la población andaluza que, por carecer de los conocimientos o los medios necesarios para defender adecuadamente sus derechos ante los Tribunales de Justicia, se ve obligado a afrontar con sus menguados recursos el pago mensual de unas cuotas hipotecarias posiblemente abusivas.

*Para saber más:
Separata "CONSUMO": Pág 20 "2.1.4.1. Cláusulas abusivas"*

Las entidades financieras tienen la obligación de pagar las cuotas de comunidad de los edificios de viviendas de su propiedad

La mora representa en algunos casos más del 15% de la deuda total de las comunidades de propietarios generadas por este concepto.

La dignidad y adecuación de las viviendas que proclama el artículo 47 de la Constitución, conlleva también las adecuadas labores de mantenimiento y conservación de los edificios de viviendas plurifamiliares, para lo cual han de abonarse las correspondientes cuotas de comunidad por parte de los inquilinos y propietarios para satisfacer así los gastos comunes del inmueble, entre los que se encuentra el pago de los suministros básicos que permite, por ejemplo el funcionamiento de instalaciones como los ascensores.

Pues bien, a fin de averiguar la repercusión que pudiera tener la deuda acumulada por las entidades financieras con las comunidades de propietarios, incoamos de oficio la queja 13/573, al tener esta Institución conocimiento, por diversas noticias publicadas en los medios de comunicación, del grave problema, por la entidad que estaba tomando, de la deuda acumulada por los bancos con las comunidades de propietarios al no asumir, respecto de un porcentaje importante de inmuebles de su titularidad, las obligaciones derivadas del

artículo 9.1 e) de la Ley 49/1960, de 21 de Julio, de Propiedad Horizontal, al no ingresar las cuotas que les corresponde para el sostenimiento de los gastos de la Comunidad.

El problema es, como conocemos, que las entidades financieras poseen miles de inmuebles adquiridos como consecuencia de las ejecuciones de créditos hipotecarios, que han dado lugar a las daciones en pago y los desahucios con lo que han adquirido un enorme patrimonio de viviendas en diversos inmuebles de la geografía española y andaluza.

La deuda que mantienen con las comunidades de propietarios no es sólo la que se ha generado a partir de que han adquirido la propiedad de los inmuebles, sino también la deuda que arrastraban muchos de estos inmuebles como consecuencia, precisamente, de la situación de precariedad de sus anteriores propietarios que, lógicamente, si no podían abonar las cuotas del préstamo hipotecario

es muy probable que tampoco lo hicieran, en bastantes ocasiones, de la comunidad.

La situación llega hasta tal punto que parece ser que la mora de las entidades financieras en relación con la obligación derivada de la ley de propiedad horizontal mencionada representa ya más del 15% de la deuda total de las comunidades de propietarios generadas por este concepto.

En definitiva las entidades financieras deben asumir esta obligación, en el plazo establecido, como cualquier otro propietario. Si no lo hacen se les puede exigir su pago, llegado el caso, embargando el inmueble.

Es cierto que las comunidades de propietarios tienen la vía de acudir a los Tribunales de Justicia mediante acuerdos adoptados con el preceptivo quórum, pero a nadie se le oculta las dificultades de índole burocrático y económico con las que se van a encontrar diversas comunidades a la hora



de afrontar, en la práctica, este derecho para hacer cumplir sus obligaciones a las entidades financieras.

La consecuencia más importante de todo ello es que inmuebles que necesitan abordar diversas actuaciones y en todo caso afrontar las obligaciones del mantenimiento, conservación y administración de los inmuebles se encuentran con importantes dificultades económicas para asumir tales obligaciones.

La mora de las entidades financieras representa ya más del 15% de la deuda total.

Ante esta situación se decidió abrir queja de oficio con objeto de conocer la situación en la que se encuentran los inmuebles en Andalucía, y contactar con el Consejo Andaluz de Administradores de Fincas a fin de que nos informase de las gestiones que habían hecho para intentar resolver este problema y plantear, a la vista de todo ello, iniciativas tendentes a que las entidades financieras asumieran sus obligaciones como propietarios con carácter inmediato, evitando que se trasladase «sine die» la obligación del pago de las cuotas de las comunidades a futuros propietarios de los inmuebles, una vez fueran estos enajenados, dilatando indefinidamente en el tiempo esta insostenible situación.

Fruto de esta actuación, fue el encuentro mantenido en la sede de esta Institución con el Presidente del Consejo Andaluz de Colegios de Administradores de Fincas, junto con el Presidente del Colegio Territorial de Administradores de Fincas de Sevilla y su Vicepresidente, donde nos trasladaron una serie de propuestas.

Entre ellas, la creación de un registro público de cuotas impagadas en comunidades de propietarios por parte de las entidades bancarias, de tal forma que se pueda tener conocimiento público de los bancos con mayor morosidad en las comunidades de propietarios; mejoras normativas o, iniciativa de carácter social, como la creación de un servicio de asesoramiento gratuito por parte de los administradores de fincas a aquellas comunidades con escasos recursos, sobre cómo actuar en los casos de morosidad.

Transcurridos algunos meses vio la luz la Ley 8/2013, de 26 de Junio, de Rehabilitación, Regeneración y Renovación Urbanas que introducía modificaciones en algunos apartados sobre Propiedad Horizontal.

Con ello, se daba satisfacción a las reivindicaciones y propuestas planteadas por el Consejo Andaluz de Administradores de Fincas, para garantizar el cobro por parte de las comunidades de propietarios de las deudas acumuladas por las entidades financieras, por impago de los gastos de comunidad de los inmuebles que adquieren como consecuencia de la ejecución de créditos hipotecarios.

En consecuencia con lo expuesto, procedimos a decretar el archivo de las actuaciones en la presente actuación de oficio, al considerar que las cuestiones planteadas en el expediente de queja, se encontraban en vías de solución, cuando no, solucionadas, indicándole al Presidente del mentado Consejo que, pese a ello, quedábamos abiertos a cualquier sugerencia o planteamiento que pudiera trasladárenos.

Para saber más:

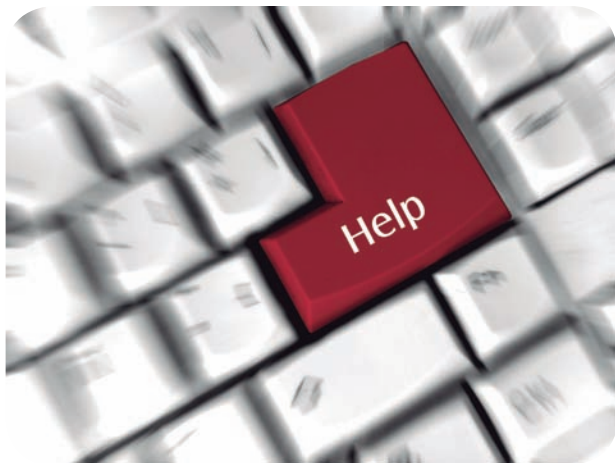
Separata "VIVIENDA": Pág 48: "2.3.1. Impago de las cuotas de comunidad por parte de las entidades financieras titulares de viviendas protegidas"

Espionaje electrónico

Derechos de ciudadanía frente a las prácticas ilegales de interceptación de las comunicaciones

Según noticias ampliamente difundidas por los medios de comunicación, la ciudadanía parece encontrarse sometida a prácticas de espionaje electrónico por parte de determinados gobiernos, que pueden acceder, y de hecho están accediendo, a todos los datos que obran en nuestras comunicaciones electrónicas: móviles, correos, redes sociales, búsquedas de internet...

Y todas estas actuaciones, que implican lesiones a derechos constitucionalmente protegidos



y la vulneración de nuestro espacio más íntimo e inviolable, se amparan en el axioma de la protección de la seguridad nacional y la salvaguarda de la seguridad pública.

Sin motivo aparente que lo justifique, cualquier persona puede ser objeto de esta “vigilancia” quebrando así otros principios, derechos y reglas esenciales de la democracia como son los derechos a la intimidad personal y familiar, las libertades de pensamiento e ideología, así como las normas aprobadas para la protección de datos personales.

Con este tipo de actuaciones, supuestamente en aras de nuestra seguridad, entendemos que se criminaliza a toda la ciudadanía quebrando igualmente el principio de presunción de inocencia establecido en nuestro derecho penal.

Desde esta sede reclamamos la necesidad de establecer unas limitaciones a este tipo de prácticas que, sin renunciar a las necesidades de seguridad y defensa, no den al traste con principios y derechos básicos para nuestro modelo de convivencia, o al menos, para el modelo de sociedad democrática que creemos que debemos defender.

*Para saber más:
Separata “CONSUMO”. Pág. 15 “Telefonía e internet”*

Con papeles o sin papeles: garantizar el acceso a servicios educativos

El Plan de apoyo a las familias andaluzas estableció una serie de bonificaciones para el coste de los servicios educativos complementarios (aula matinal, comedor escolar y actividades extraescolares) y para los servicios de atención socioeducativa, siempre que la unidad familiar no supere un cierto nivel de ingresos.

Para optar a este servicio, la Administración exige entre sus requisitos: declaración de ingresos; que todos los miembros de la familia mayores de 16 años estén en posesión del Documento Nacional de Identidad o Número de Identificación de Extranjeros (NIE); y, además, una autorización a la Administración educativa para obtener de la Agencia Estatal de la Administración Tributaria información de sus ingresos.

Respecto a esto, la Consejería de Educación interpreta que cuando los miembros de la unidad familiar o alguno de ellos no dispusiera de Número de Identificación de Extranjeros, la bonificación a aplicar será "0". Es decir, el acceso al beneficio recae, entre otras obligaciones, en la existencia de un documento identificativo, lo que deja fuera de esta

posibilidad a todos los extranjeros que se encuentre en nuestro país en situación irregular.

Sin embargo, la normativa sobre Extranjería no permite que las personas en situación irregular en nuestro país obtengan el Número de Identificación de Extranjeros aun cuando lo soliciten expresamente.

Con fundamento en estos preceptos, los padres y madres del alumnado que se encuentren en situación irregular, en ningún caso pueden poseer el Número de Identificación de Extranjeros, y ello a pesar de que demanden un beneficio económico como lo es obtener bonificaciones para sufragar los gastos de los servicios educativos señalados. Ello determina que los extranjeros irregulares, que están en posesión del NIE tienen, a priori y en este ámbito, un tratamiento diferente al resto de los nacionales.

Pues bien, si de lo que se trata es de identificar a la persona solicitante, como parece deducirse de las normas citadas, está claro que el único documento válido para ello es su pasaporte.

Cuestión distinta es el modo en que las personas extranjeras en situación irregular han de acreditar los ingresos obtenidos para acceder a las bonificaciones. Es evidente que su situación irregular en España les impide realizar cualquier tipo de actividad laboral o profesional en nuestro país, y por tanto, obtener ingresos económicos. De este modo, al menos formalmente, la Agencia Estatal de la Administración Tributaria no podrá facilitar los datos necesarios para cumplimentar

Nuestras sugerencias han sido aceptadas, lo que ha permitido a un significativo número de menores el acceso a estos servicios.

la solicitud de bonificación conforme exige la normativa reguladora de los servicios complementarios.

Por otro lado, estas familias, ante la imposibilidad de ejercer y desarrollar una actividad, suelen estar en situación de vulnerabilidad, que les hace acreedoras de una específica protección por los poderes públicos. Es cierto que en los casos de dificultad social extrema, como hemos comprobado en la tramitación de algunos expedientes de quejas, las familias compuesta por personas extranjeras en situación irregular fueron valoradas por los Servicios Sociales del Ayuntamiento correspondiente como de grave riesgo, lo que les permitió obtener una bonificación del coste de los servicios educativos del 100 por 100.

Pero aún así, el problema no tiene fácil solución. Quien atiende a las familias, las valora y determina si se encuentra en situación de dificultad social son los Servicios Sociales Comunitarios de los ayuntamientos. Unos servicios sobrepasados por el contexto económico, ya que es cada vez mayor el número de personas a atender y menores los recursos disponibles. Hemos tenido conocimiento, aunque no lo hemos podido verificar, que algunos municipios andaluces están emitiendo los señalados certificados con una demora de hasta un año.

En esta tesitura no resulta razonable que las familias deban esperar un considerable plazo de tiempo hasta conseguir la valoración para que el niño o niña pueda hacer uso de los servicios educativos gratuitamente. Por ello entendemos que ha de articularse un mecanismo que permitiera a los solicitantes acceder a los beneficios económicos sin tener que esperar a obtener el certificado o documento acreditativo de la situación sociofamiliar.

Nuestra propuesta ha sido que, en estos supuestos, bastaría con que el solicitante presentara una declaración jurada con un justificante de la petición formulada ante los Servicios Sociales acreditativo de su situación de dificultad social para tramitar la solicitud



de la bonificación del precio público por los servicios educativos, de modo que no se haga depender el reconocimiento del beneficio de la mayor o menor carga de trabajo de dichos Servicios. Ni que decir tiene que si posteriormente el documento de los Servicios Sociales no fuera favorable, o se haya obtenido la bonificación falseando las condiciones requeridas u ocultando datos, la Administración educación deberá exigir el reintegro de las cantidades abonadas indebidamente.

Con estos fundamentos, sugerimos a la Administración educativa una modificación de la normativa reguladora, de modo que a efectos de la identificación de las personas solicitantes extranjeras en situación irregular, se exija únicamente el pasaporte, y no el Número de Identificación de Extranjeros.

Y además que a los solicitantes de las bonificaciones que se encuentren en circunstancias sociofamiliares de grave riesgo, se les permita aportar copia de la petición del reconocimiento de esta situación formulada ante los Servicios Sociales del Ayuntamiento de residencia, sin necesidad de tener que esperar a obtener la respuesta expresa de los mismos.

Ambos planteamientos fueron aceptados expresamente por la Consejería de Educación, Cultura y Deporte, lo que ha permitido a un significativo número de menores el acceso a estos importantes servicios, tan necesario algunos de ellos en épocas de crisis.

Para saber más:

Separata "EDUCACIÓN": Pág. 26 "2.1.1.2. Escolarización y admisión del alumnado"

Separata "EDUCACIÓN": Pág. 76 "2.1.4.2. Administración educativa: servicios complementarios"

“A igual esfuerzo, igual mérito... igual premio”

La matrícula de honor es la máxima calificación que un alumno puede alcanzar en una determinada asignatura. Se trata de un reconocimiento al rendimiento académico que conlleva un descuento en las tasas de matrícula del curso siguiente. Este beneficio se extiende también al ámbito universitario, de modo que cuando se obtiene la mención de Matrícula en el Bachillerato, la normativa de los precios públicos para los estudios universitarios establece una reducción de los mismos para el curso al que se pretenda acceder.

Sin embargo este beneficio económico no se aplica cuando el alumnado proviene de las Enseñanzas de Formación Profesional y desea acceder a estudios universitarios, ni tampoco se hace extensivo cuando el alumnado que ha cursado Bachillerato elige las Enseñanzas de Régimen Especial (Enseñanzas Artísticas, Música y Deporte).

La diferencia de trato entre un alumnado y otro, en función del régimen de estudios a través del cual acceden a la Universidad, o según las Enseñanzas elegidas, no encuentra, a nuestro juicio, justificación alguna, dado que la finalidad del beneficio fiscal otorgado no debe ser otra que la de fomentar y promover el esfuerzo académico de quien pretende continuar su formación, bien en la Universidad o bien en algunas de las modalidades de las Enseñanzas en Régimen Especial.

Para no incurrir en tal desigualdad, hemos de considerar que si una situación de hecho –la obtención de Matrícula de Honor por el esfuerzo

realizado- es merecedora de un beneficio concreto –la exención en el pago de la matrícula-, resulta justo y ecuánime que no se tenga en cuenta ni los estudios que previamente ha cursado el alumno o alumna, ni tampoco los estudios a los que pretende acceder. Lo realmente relevante es que su esfuerzo es merecedor de un beneficio.

Lo justo es que se reconozca el esfuerzo de los alumnos, cursen los estudios que sean, con iguales beneficios.

Este planteamiento nos ha llevado a formular dos Sugerencias a las Administraciones. En el primer caso, nuestra petición se dirigió a la Consejería de Educación y a la Dirección General de Universidades de la Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo, con el propósito de que adoptaran las iniciativas necesarias para regular el reconocimiento de los mismos beneficios fiscales en los precios públicos universitarios que actualmente se reconocen a los alumnos procedentes de Bachillerato a aquellos alumnos de Formación Profesional que hayan obtenido Matrícula de Honor. Una Resolución que, finalmente, ha tenido una acogida favorable por ambos organismos.

Sin embargo, la segunda Resolución, que tenía como destinataria la Consejería de Educación, no ha tenido la misma aceptación, a pesar de la equivalencia entre los Títulos de Grado universitarios y los Títulos Superiores en los estudios de Música, Danza y Arte Dramático, y teniendo en cuenta, paradójicamente, que aquella se mostró, como hemos anunciado, proclive a propiciar en colaboración con la Consejería de Innovación, Ciencia y Empleo la regulación de los beneficios antes citados.



Las razones apuntadas por la Consejería de Educación, Cultura y Deporte para rechazar la propuesta han sido, por un lado, las complejas implicaciones legislativas que supondrían un cambio de esta naturaleza, y por otro, la actual coyuntura presupuestaria que no permite reducir recursos que se generaran en las enseñanzas no obligatorias y que contribuyen a financiar la gestión de las mismas, por escasa que sea su cuantía.

Entendemos que si la coyuntura presupuestaria lo permitiera, por no suponer ello el posible menoscabo de garantizar el Derecho a la Educación en los niveles obligatorios, la Consejería haría

cuanto fuera preciso –a pesar de las implicaciones legislativas que ello conllevaría- para extender el beneficio de la gratuidad de la matrícula al alumnado al que nos venimos refiriendo.

Pero aun compartiendo el acertado criterio en cuanto a la necesidad de adoptar una actitud responsable por la trascendencia económica que pudiera derivarse de adoptar dicha medida, no podemos olvidar que son muy limitadas numéricamente las posibilidades de conceder la mención de Matrícula de Honor, a lo que hay que añadir el reducido número de alumnos y alumnas matriculadas en las Enseñanzas de Régimen Especial afectadas en comparación al alumnado que accede a los estudios universitarios.

De lo que se deduce, a nuestro juicio, que el montante económico que se dejaría de percibir por la puesta en marcha de la medida solicitada no debe ser en modo alguno elevado, de ahí que hayamos solicitado nuevamente de la Consejería de Educación que cuantifique la aplicación de la medida, y a la vista de los datos, reconsidere la posibilidad de aceptar nuestra propuesta.

*Para saber más:
Separata "EDUCACIÓN": Pág. 145 "2.2.3. De la exención de precios públicos universitarios por matrícula de honor en Formación Profesional!"*

Mecenazgo a la de una. Mecenazgo a la de dos. Adjudicado

Este patrimonio, que bien podría ser una enorme ventaja competitiva en el plano económico y laboral, viene constituyendo un handicap de cara a su adecuada conservación y puesta en valor, toda vez que su magnitud y su importancia para la cultura llevan consigo la necesidad de acometer cuantiosas inversiones por parte de los titulares de los bienes y de las propias autoridades públicas.

En la coyuntura actual, marcada por las dificultades de financiación y por las restricciones presupuestarias, este problema ha adquirido un desgraciado protagonismo, de manera que la situación puesta de manifiesto en años anteriores en relación con la falta de diligencia en la conservación de bienes patrimoniales se está viendo especialmente agravada.

En este sentido, cada vez son menos infrecuentes los supuestos en los que, ante una queja relativa al inadecuado estado de conservación de un bien señalado de nuestro patrimonio histórico, las Administraciones Públicas reconocen la realidad descrita por la parte promotora de nuestra intervención

Nuestra comunidad cuenta en su haber con una enorme riqueza patrimonial, que es necesario conservar y mantener.

y afirman compartir con ella la necesidad de mejorar la conservación del bien o de realizar labores de restauración del mismo, si bien culminan sus informes trasladando a esta Defensoría la imposibilidad de acometer tales tareas como consecuencia de la carencia de los recursos económicos necesarios para ello, arguyendo que los disponibles son insuficientes para atender a las ingentes necesidades que se derivan de un patrimonio tan extenso y valioso.

Según las previsiones apuntadas por las autoridades europeas, estatales y autonómicas y por el Fondo Monetario Internacional, no parece que en el corto o medio plazo la difícil situación financiera que padece nuestro país vaya a mejorar en demasía, de tal modo que resulta lógico pensar que en los próximos ejercicios la disponibilidad presupuestaria de las Administraciones Públicas para atender las necesidades de los bienes integrantes de nuestro patrimonio histórico va a seguir siendo insuficiente.

En este contexto, se hace inexcusable valorar si el actual modelo, que se ve sustentado ampliamente en el otorgamiento de ayudas públicas, es el adecuado para garantizar la protección de estos bienes y, por extensión, de nuestros signos culturales identitarios.

A este respecto, gran parte del mundo cultural parece coincidir en la oportunidad de la aprobación de una Ley estatal del Mecenazgo, de manera que la

La clave radica en el modelo de gestión para la recuperación de nuestro patrimonio histórico-cultural.

participación del sector privado en la recuperación, conservación y puesta en valor del patrimonio venga a convertirse en una especie de tabla de salvación para muchos de nuestros bienes. No obstante, el parto de tal texto normativo se está prolongando más de lo inicialmente previsto, fruto de aparentes disensos planteados desde la escena tributaria, y muy a pesar de las demandas del sector y de las necesidades del patrimonio.

Desde el ámbito autonómico, el día 25 de junio de 2013 el Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía acordó iniciar la tramitación de un Anteproyecto de Ley de Medidas de Estímulo de la Actividad Cultural en Andalucía, incidiendo precisamente en la superación del modelo actual para instaurar un nuevo marco regulatorio basado en la colaboración público-privada y en el fomento de la idea de la cultura como inversión.

El carácter absolutamente incipiente de la iniciativa nos impide hacer una valoración sobre la misma.

Pero al margen de dicha valoración, lo que a nuestro entender merece una reflexión previa es la causa del aparente fracaso del modelo que ha imperado hasta ahora y dónde puede radicar la clave del éxito del sistema nuevo.

En este sentido, partiendo de la premisa de que cualquier inversión que se lleve a cabo desde el ámbito privado va a estar presidida por criterios de rentabilidad, procede extraer dos conclusiones muy elementales.

Primera, que ese sector privado no va a participar en proyectos que no le garanticen el retorno de las inversiones efectuadas.

Segunda, que con gran probabilidad parte de la culpa del aparente fracaso del modelo seguido hasta ahora la tiene la escasa rentabilidad obtenida a las inversiones realizadas desde el sector público.

Parece obvio que el origen público o privado del dinero que se aporte para la recuperación y conservación del patrimonio no es la clave del éxito. Más bien, dicha clave estará radicada en el modelo de gestión que se implemente.

Cuestión distinta será la dificultad que exista en la actualidad para disponer de los recursos económicos necesarios para afrontar las inversiones pero, ante ello, procede igualmente hacer dos reflexiones. Si el criterio de reparto presupuestario pasa siempre por recortar las partidas destinadas a la cultura, es evidente que la Administración cultural cada vez tendrá menos con lo que cumplir su cometido; y si se implementase un modelo que hiciera posible en mayor medida el adecuado retorno de la mayor parte de las inversiones concedidas, en tal caso las necesidades presupuestarias serían menores.

Por consiguiente, quizá sería aconsejable incorporar al panorama actual este tipo de reflexiones antes de tomar una decisión definitiva sobre el rumbo a seguir.



*Para saber más:
Separata "CULTURA Y DEPORTES" Pág. 18 "2.1.1. La
necesidad de estímulo de la actividad cultural en Andalucía"*

Poca efectividad del servicio de reclamaciones del Banco de España

Una de las cuestiones que observamos en muchas de las quejas recibidas en el ámbito de los servicios financieros es la sensación de impotencia que tienen las personas afectadas ante la escasa efectividad de los mecanismos establecidos para la protección de sus derechos e intereses.

Si se acude a los procedimientos en el ámbito de los servicios financieros, el largo peregrinar de la reclamación por el correspondiente Servicio de Atención al Cliente y el organismo supervisor correspondiente, puede que concluya con un informe favorable a las pretensiones de quien reclama, pero ni la propia normativa establece que dicha decisión sea vinculante para la entidad reclamada.

Resultan significativos a estos efectos los datos ofrecidos por el propio Banco de España reconociendo que en 2012 se habían emitido por su Servicio de Reclamaciones 2580 informes favorables a los clientes, de los que apenas 374 fueron asumidos por las entidades financieras, un escuálido 18,3% del total.

Por otra parte, el campo de actuación de los organismos de protección de las personas y usuarias resulta excesivamente limitado, pues una vez agotadas las posibilidades de mediación y no habiéndose producido la adhesión de las entidades financieras al sistema arbitral de consumo, de poco o nada le sirve al consumidor la posible sanción que pueda imponerse a la entidad reclamada ante la existencia de una infracción a la normativa de consumo.

Hemos de hacer notar que la Orden ECC/2502/2012, de 16 de Noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones en el ámbito de los servicios

financieros recoge la posibilidad de que la tramitación de reclamaciones ante el Banco de España pueda dar lugar al inicio de un expediente sancionador, «en particular, cuando se dedujese el quebrantamiento grave o reiterado de normas de transparencia o protección a la clientela, o se detecten indicios de conductas delictivas, o de infracciones tributarias, de consumo o competencia, o de otra naturaleza, el servicio de reclamaciones pondrá los hechos en conocimiento del departamento u organismo competente en la materia a los efectos oportunos» (artículo 18 de la Orden ECC/2502/2012).

Con este instrumento en la mano, reclamamos una mayor proactividad del Banco de España para hacer efectivo un reequilibrio de posiciones entre el consumidor y la entidad financiera, acabando con la posición predominante que actualmente detentan las entidades financieras. En efecto, actualmente, ante un dictamen desfavorable del Banco de España por mala praxis bancaria, la normativa reconoce a la entidad financiera la posibilidad de decidir si acepta o no el dictamen y, en consecuencia, si rectifica o no su actuación con la persona reclamante.

Creemos que, cuando menos, podría equilibrarse la balanza a través de una mayor vigilancia por parte de los organismos supervisores de la actuación de las entidades financieras, y mediante el empleo de todos los recursos que pone a su alcance el ordenamiento jurídico, especialmente los sancionadores por el carácter disuasorio de los mismos.

Para saber más:

Separata "CONSUMO". Pág 20 "2.1.4.1. Cláusulas abusivas"

Tasas judiciales: conflicto más que ayuda

La aplicación de la Ley de Tasas ha confirmado la fuerte oposición de los operadores judiciales, el descontento de los usuarios y los confusos resultados prácticos para mejorar nuestro sistema judicial.

La Ley 10/2012, de 20 de noviembre, llamada Ley de Tasas, volcó su puesta en vigor en 2013.

Y, sin duda, el alcance de las medidas que esta Ley recoge —y la aplicación práctica que hemos podido comprobar en numerosas quejas a lo largo del año— nos motiva sobradamente a situar esta novedad normativa como un elemento que ha condicionado gravemente el normal funcionamiento de la Administración de Justicia.

Una afectación que no dudamos en ratificar como grave por el impacto generalizado que ha supuesto entre los operadores y responsables que intervienen en el escenario judicial; por supuesto en los propios justiciables; pero también, hemos de calificar como grave el impacto provocado por la restricción operada para acceder a los juzgados, tribunales y órganos de la Administración de Justicia.

No podemos en esta ocasión realizar una descripción detallada de la génesis de esta Ley de Tasas, ni ofrecer una descripción del régimen de esta categoría de ingresos públicos en el ámbito judicial que estaban en vigor con anterioridad a la aprobación de la Ley 10/2012. Pero sí resulta oportuno recordar que la oportunidad de una revisión de las tasas judiciales ha sido un asunto recurrente en la definición de las líneas generales de la acción política en materia de justicia, por lo que cíclicamente ha sido tratado, discutido y estudiado por los sucesivos responsables.

De hecho, como bien han recogido los debates y polémicas suscitados por la Ley de Tasas, los programas iniciales no anunciaban cambios significativos en esta materia. Más bien, se aludía a una voluntad de no aplicar tasas en primera instancia, y aplicarlas en las apelaciones para disuadir prácticas dilatorias indebidas.

La realidad ha sido otra y las medidas han supuesto un elemento severamente restrictivo de carácter económico para acceder a la interposición de acciones judiciales.

Tales medidas fueron pronto rebatidas por numerosos operadores jurídicos, agrupados por intereses profesionales, colegiales, asociaciones de jueces y secretarios judiciales; incluso entidades de consumidores y usuarios.

Este amplio elenco de instancias cualificadas quiso ver en la Ley comentada un instrumento que, finalmente, afectaba de manera regresiva a los contenidos mínimos recogidos en el artículo 24.1 y 119 de la Constitución, llegando a calificar la norma como inconstitucional.

Junto a esta reacción de ámbito profesional, también se manifestaron contrarios a la Ley 10/2012 numerosas instituciones políticas.

Junto a estos recursos, se ha formulado una cuestión de inconstitucional elevada desde la Sala de lo Contencioso-Administrativo de la Audiencia Nacional; a la vez que la Sala Cuarta del Tribunal Supremo dirigió un acuerdo no jurisdiccional rebatiendo la exigencia de las tasas para admitir los recursos de trabajadores en recursos de suplicación y casación.

Por cuanto respecta al testimonio que esta Institución puede ofrecer de la aplicación de la Ley, ciertamente desde su tramitación ya provocó numerosas quejas y pronunciamientos que, de manera expresa o junto a otros argumentos colaterales, apuntaban al efecto impeditivo que presentaba la liquidación y abono de las cuantías exigidas para interponer todo tipo de acciones judiciales. Del mismo modo, también se formularon varias iniciativas y mociones desde Corporaciones Locales.

Fuimos receptores, y lo seguimos siendo, de estas inquietudes y definimos nuestra respuesta conforme establece la Ley reguladora de la Institución, remitiendo expresamente al Defensor del Pueblo Estatal las peticiones para interponer recurso de inconstitucionalidad que nos fueron dirigidas.

La Defensora del Pueblo, finalmente, concluyó no formular recurso. En febrero de 2013 emitió una Recomendación ante el Ministerio de Justicia proponiendo la moderación del ámbito de aplicación de la Ley de Tasas y la minoración de sus cuantías en diversos supuestos que, en lo sustancial, fue aceptada por el Gobierno Central. Estas limitaciones fueron aprobadas mediante Real Decreto-Ley 3/2013, de 22 de febrero, de reforma de las tasas judiciales.

Así las cosas, la Ley 10/2012 ha impuesto unos costes manifiestos entre los ciudadanos a la hora de litigar y con evidentes impactos en el funcionamiento de la Administración de Justicia. Sus objetivos basados en fijar una contribución por los usuarios al sostenimiento de los costes efectivos de la actividad judicial no parece que se hayan cuantificado con criterios de proporcionalidad y su efecto recaudatorio dista mucho de concordar con las sucesivas previsiones que se han ido anunciando.

Sí podemos trasladar la evidencia descrita en las quejas recibidas de que el objetivo de minorar la litigiosidad temeraria no ha quedado acreditado. Y es que el efecto disuasorio a la hora

de litigar temerariamente o de forma dilatoria sigue dependiendo de la capacidad económica del promotor. Quien puede pagar la tasa recurrirá dilatoriamente sin importarle en exceso la solidez de su pretensión. Por el contrario, la fundamentación de una iniciativa judicial corre el riesgo injusto de diluirse si el interesado sufre la incapacidad económica de soportar la tasa junto a lo incierto del fallo.

En suma, la aplicación normativa del principio de contribución a los costes del servicio a cargo de sus usuarios se ha plasmado en una norma que,

La Ley de Tasas ha impuesto unos costes manifiestos entre los ciudadanos a la hora de litigar y con evidentes impactos en el funcionamiento de la Justicia.

sin aguardar consenso alguno, fue aprobada con una severa oposición de los principales operadores jurídicos. Su puesta en práctica soportó algunos ejemplos de improvisación poco acordes con la imprescindible programación que esta norma exigía; sus contenidos apenas se mantuvieron vigentes unas semanas cuando se redujeron apresuradamente mediante decreto-ley; y, al día de la fecha, queda pendiente un ejercicio de valoración en orden a la evaluación de sus proclamados objetivos.

El análisis final de la Ley 10/2012 de Tasas Judiciales en orden a su adecuación a los límites constitucionales lo fijará el Tribunal Constitucional cuando dicte su esperada sentencia que, confiemos, no se demore en exceso.

Para saber más:

Separata de "JUSTICIA, PRISIONES Y POLÍTICA INTERIOR": pág. 7 "El derecho a la tutela judicial efectiva y a un proceso judicial con garantías"

Exención de tasas judiciales para la defensa del medio ambiente

La entrada en vigor de la Ley 10/2012, de 20 de Noviembre, por la que se regulan determinadas tasas en el ámbito de la Administración de Justicia y del Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses (denominada “Ley de Tasas Judiciales”) trajo consigo que también las asociaciones ecologistas se vieran obligadas a asumir su coste (salvo algunos supuestos especialmente excepcionales), cuando acuden a los tribunales para defender unos intereses colectivos como los que habitualmente se engloban dentro del concepto de derecho constitucional al medio ambiente.

Esto supone un extraordinario debilitamiento del mecanismo más eficaz y de mayor entidad con el que cuentan estas entidades para hacer valer este derecho constitucional y estatutario en sus diferentes vertientes cuando, presuntamente, resulta vulnerado.

Nadie puede obviar que, en la mayoría de los supuestos, la ciudadanía sólo ejerce acciones de esta naturaleza cuando afectan a su esfera personal, familiar y, en todo caso, privada. Justamente por ello, el papel de las asociaciones ecologistas es vital en este ámbito.

Tras la reforma de la dicha Ley, por ejemplo, quedarían al margen del beneficio de no tener que abonar las tasas judiciales todas las asociaciones

no gubernamentales que integran el Consejo Asesor de Medio Ambiente, como “Amigos de la Tierra”, “Ecologistas en Acción”, “Greenpeace España”, “Sociedad Española de Ornitología SEO BirdLife” y “ADENA-WWF”.

Es un retroceso que se impongan tasas para el acceso a la justicia a quienes han demostrado ya una gran eficacia en la defensa del derecho a un medio ambiente para toda la ciudadanía.

Por todo ello, trasladamos a la Defensora del Pueblo de las Cortes Generales nuestra muy seria preocupación por el retroceso sobre el camino ya andado que, a juicio de esta Institución, supone el que se impongan determinadas tasas judiciales para el acceso a la justicia a quienes han demostrado, ya, una gran eficacia en la defensa del derecho a un medio ambiente adecuado para toda la ciudadanía, tal y como han hecho las asociaciones ecologistas hasta la entrada en vigor de esta normativa.

De acuerdo con ello, y ante nuestra preocupación y certeza de que va a quedar debilitada la posibilidad de acceder a la justicia de estas asociaciones al tener que abonar las tasas correspondientes según los litigios, solicitamos también la colaboración de la Defensora para que, si lo consideraba oportuno, se estudiara proponer una modificación, ya fuera de la Ley de Tasas Judiciales, o, si lo consideraba más conveniente, del Anteproyecto de Ley de Asistencia Jurídica Gratuita, destinada a que se contemple una previsión en ese sentido, con objeto de que puedan acogerse a las exenciones de tasas judiciales contempladas en la ley aquellas asociaciones de utilidad pública previstas en el art. 32 de la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de Marzo, que tengan por finalidad la defensa del medio ambiente.

En suma, el Defensor del Pueblo Andaluz lo que ha propuesto es que se dé, a estos efectos, un mismo tratamiento a las personas jurídicas sin ánimo de lucro que tengan por finalidad en su constitución la protección del derecho reconocido en el art. 45 CE, que el que se prevé dispensar a quienes se encuentran en los supuestos contemplados en el apartado 3 del art. 2 del Anteproyecto de Ley de Asistencia Jurídica Gratuita.

Para saber más:

Separata "MEDIO AMBIENTE". Pág 80: "I. De las quejas remitidas a otras instituciones similares".



5

informe especial

resumen del informe anual 2013



La “situación de salud mental en Andalucía”

Informe del Defensor del Pueblo Andaluz en 2013.

En 2013 hemos presentado ante el Parlamento de Andalucía, el informe sobre la “Situación de la Salud Mental en Andalucía,” que se centra en la atención sanitaria y social que reciben las personas que padecen trastornos mentales.

Un colectivo que en la medida que padece una patología psiquiátrica grave y carece de un entorno social favorable plantea la necesidad de un abordaje clínico y social que resulta extraordinariamente complejo.

El informe se hace en 2012, coincidiendo con la finalización del segundo “Plan Integral de Salud Mental (2008-2012),” conocido como PISMA, y a tenor de las quejas presentadas en el Defensor del Pueblo Andaluz, alrededor de una media de 60 quejas al año.

Responde asimismo a un compromiso, a la vez que una exigencia ética, con los enfermos mentales y sus familiares, así como con los profesionales y con los movimientos asociativos de usuarios, con los que la Institución viene manteniendo permanente comunicación.

El Informe contiene un recorrido sobre la Reforma Psiquiátrica y un completo recorrido por los distintos aspectos que conforman los sistemas sanitarios y sociales vinculados a esta patología.



Reconoce los avances experimentados con la reforma psiquiátrica de 1984 que supuso sustituir un modelo basado exclusivamente en un sistema ambulatorio de neuropsiquiatría y manicomial por el modelo actual de atención sanitaria y social de estos pacientes, atendiendo al perfil y las necesidades de los usuarios, e integrando todos los recursos sanitarios en el Servicios Andaluz de Salud y los servicios sociales a través de la Fundación Andaluza para la Integración Social del Enfermo Mental.

Sin embargo, considera que todavía se detectan insuficiencias, sobre todo, en la dotación de estructuras intermedias, tales como hospitales o centros de días, talleres, programas de prevención y promoción de la salud y la rehabilitación, comunidades terapéuticas, pisos protegidos o viviendas tuteladas, centros ocupacionales, etc. Y, es necesario completar los déficits existentes, especialmente en lo que se refiere a la dotación de plazas de media-larga duración tanto en hospitales como en residencias, y una mayor coordinación entre los distintos niveles y de seguimiento en la evaluación del enfermo.

Nuestra postura a la hora de afrontar el informe ha tomado como punto de referencia tres problemáticas estrechamente relacionadas.

En primer lugar, el reconocimiento de la dignidad del enfermo mental y su derecho a una asistencia sanitaria y social, toda vez que debido a su patología, las personas con trastorno mental siguen sufriendo problemas de exclusión social, y de estigmatización y que, en no pocos casos, resultan vulnerados derechos constitucionales de la máxima relevancia.

En segundo lugar, el análisis de la evolución de los sistemas sanitarios y sociales afectos a la atención de esta patología, y las consecuencias de la irrupción de la crisis de 2007 en el proceso de consolidación del modelo.

Finalmente, un tercer apartado que merece una especial atención ante la alta prevalencia de enfermos mentales en los centros penitenciarios andaluces, donde alrededor del 50% de la población reclusa está con tratamiento psicofármaco.

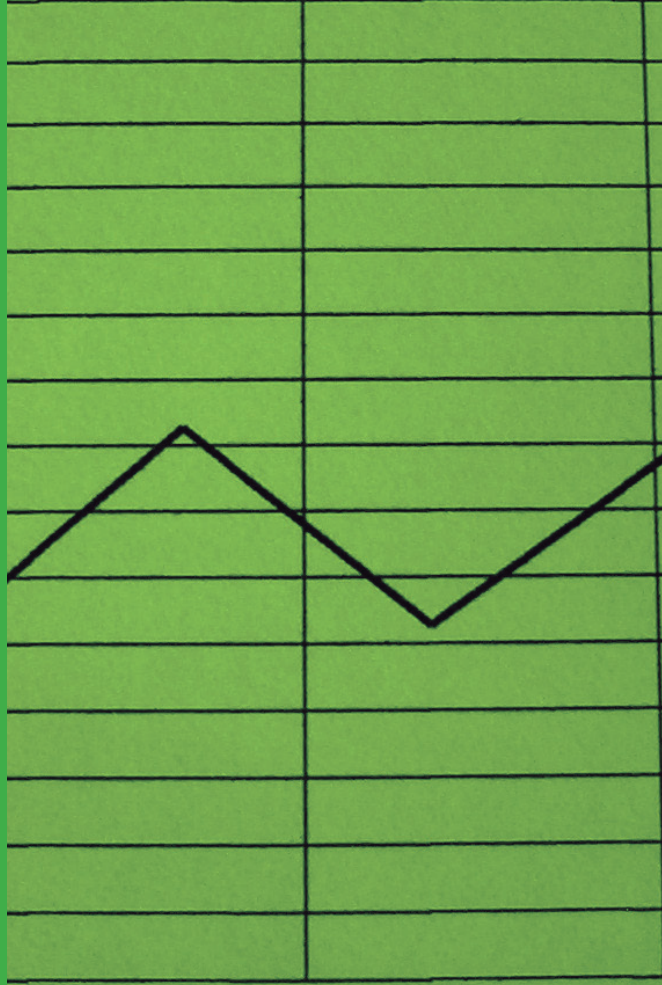
Todo ello, con un detalle del resumen de las quejas, que mejor que nuestras palabras, expresan el drama humano y familiar que suele acompañar a estos enfermos, a sus familiares más directos y al entorno social en el que se desenvuelven sus sufridas vidas.



*Para saber más:
Página web: La situación de los enfermos mentales en Andalucía Separata de SALUD. Pág.74 "2.8. Salud Mental"*

6

un año en cifras



resumen del informe anual 2013



Actividad defensor del pueblo andaluz durante 2013

42.500 CIUDADANOS Y CIUDADANAS ACUDIERON EN 2013 AL DEFENSOR.

Más de 42.500 ciudadanos y ciudadanas acudieron en 2013 a la Oficina del Defensor pidiendo protección ante lo que consideraron una vulneración de sus derechos (un 5,5% más que el año anterior), además de 130 colectivos y entidades que han trabajado con la Institución en la denuncia y protección de derechos.

Esta atención ha significado la tramitación de un total de 18.779 actuaciones en defensa y protección de los derechos de la ciudadanía por parte del Defensor del Pueblo Andaluz: 9.624 quejas tramitadas; 8.691 consultas; 461 actividades de promoción de los derechos sociales, y 3 informes.

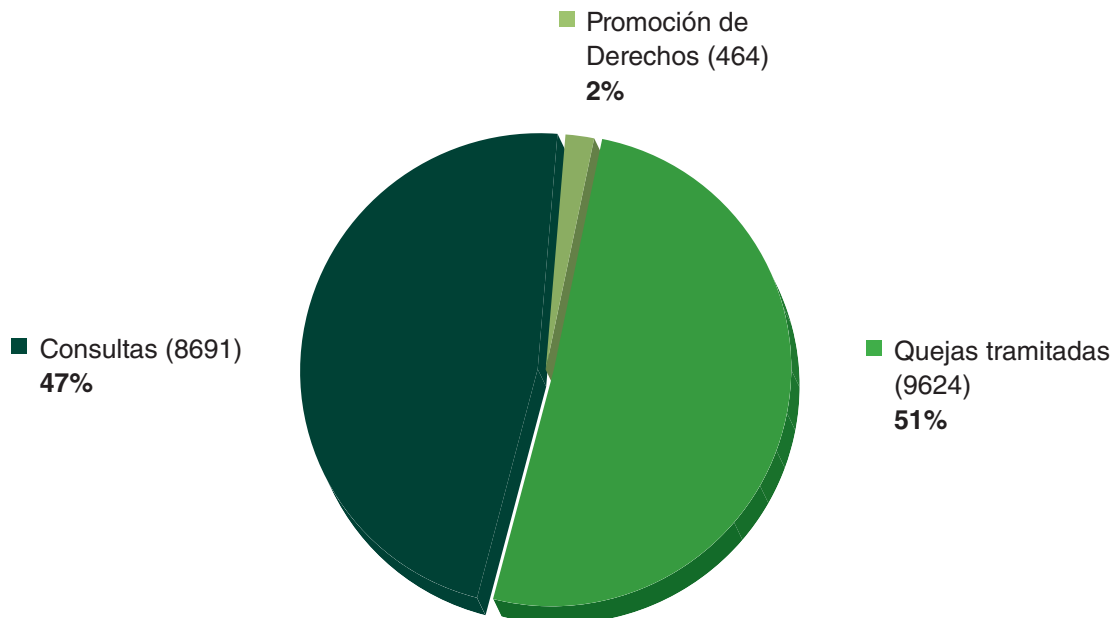


Tabla 3. EVOLUCIÓN ACTUACIONES (quejas y consultas)

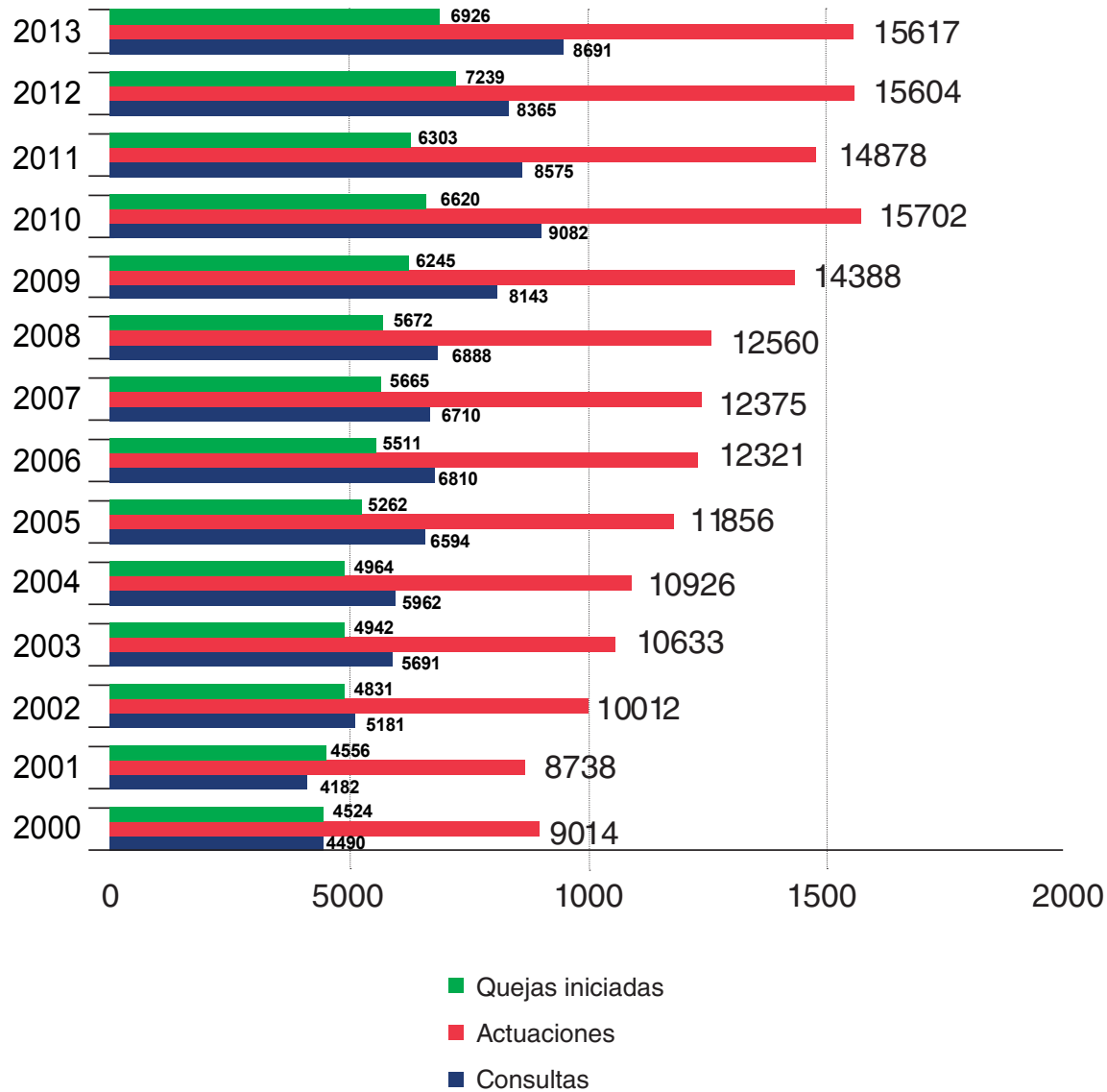
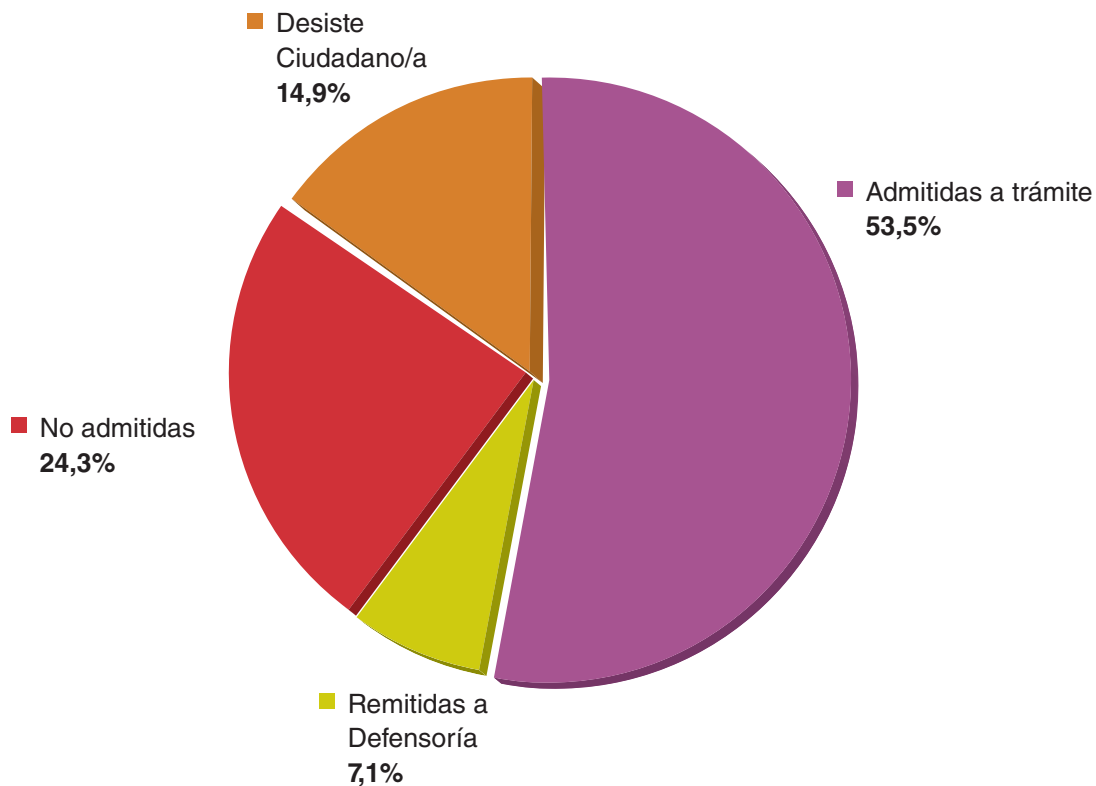


Tabla 2. TRAMITACIÓN DE QUEJAS (2013).

Durante 2013 se tramitaron 9.624 quejas -prácticamente igual que en 2012 (9.631). De éstas, 6.755 (un 70%) se han cerrado, con el resultado de un 53,5% admitidas a trámite, lo que significa un porcentaje de admisión del 71,3%, ligeramente superior a 2012 (69,3%).

El resto de las quejas se remitieron a otras Defensorías (7,15%); fueron desistidas por los interesados (14,9%) o no fueron admitidas (24,3%).



Resumen de gestión de las quejas. Año 2013.

	Año en curso	Años Anteriores	TOTAL	Porcentaje
Resumen Gestión	6.926	2.698	9.624	100,00%
Pendientes de Cierre	2.449	420	2.869	29,81%
Cerradas	4.477	2.278	6.755	70,19%
Desglose de Cerradas	Año en curso	Años Anteriores	TOTAL	Porcentaje
Admitidas a trámite	1.729	1.890	3.619	53,58%
Estima razón reclamante	936	1.159	2.095	57,89%
Desestima reclamación	689	613	1.302	35,98%
Otras causas	104	118	222	6,13%
No Admitidas	1.532	114	1.646	24,37%
Remitidas a otras Instancias	459	24	483	7,15%
Desiste la persona interesada	757	250	1.007	14,91%

Tabla 3. EVOLUCIÓN DEL PORCENTAJE DE ADMISIÓN.



Tabla 4. QUEJAS PRESENTADAS POR INTERNET.



Continúa la importancia creciente de las nuevas tecnologías para el acceso de la ciudadanía a la Institución. En 2013, la vía por la que optan para hacernos llegar sus quejas es la de Internet (52,71%). Asimismo, en nuestra página web se han recibido 163.964 visitas (un 102% más que el pasado

año). También es de destacar la implantación y consolidación del proyecto de incorporación de la Institución a las redes sociales que se ha llevado a cabo durante 2013, alcanzando 1.000 seguidores en facebook y 1.200 en Twitter y 5.300 visitas por esta vía a nuestra página web.

TABLA 6. QUEJAS Y CONSULTAS POR MATERIAS.

Por materias, la actividad del Defensor del Pueblo Andaluz ha estado marcada por la continuidad de las quejas por el retraso y/o demora de las ayudas a la Dependencia (588 nuevas en 2013) y la denuncia de por las cláusulas de suelo de las hipotecas (487 casos).

También ha sido muy significativo el número de quejas nuevas sobre la desprotección que sufren nuestros Menores (345), a las que habría de sumar las más de 200 denuncias presentadas por desahucios, donde buena parte son familias con niños; o las más de 330 quejas presentadas por el funcionamiento de la Justicia, ante las situaciones de colapso y graves disfunciones.

Materia	Quejas presentadas 2013	Quejas años anteriores	Consultas
Administraciones Publicas y Ordenación Económica	764	559	898
Administración de Justicia	338	68	583
Agricultura, Ganadería y Pesca	23	31	30
Administraciones Tributarias	213	99	201
Cultura y Deportes	74	43	42
Educación	564	261	601
Extranjería	125	9	299
Igualdad de Sexo	35	20	48
Información y Atención al Ciudadano	9	3	673
Medio Ambiente	414	176	378
Menores	345	107	1.181
Obras Públicas	79	28	59
Protección Ciudadana	68	27	55
Personal del Sector Público	871	240	405
Prisiones	336	68	172
Salud	391	155	446
Seguridad Social	142	20	195
Servicios Sociales y Dependencias	658	363	800
Telecomunicaciones y Tecnologías	112	74	63
Trabajo	379	98	296
Transportes	276	60	179
Urbanismo	163	67	153
Vivienda	541	121	680
Pendiente de Determinar	6	1	254
TOTAL	6926	2698	8691

ACTUACIONES (QUEJAS+CONSULTAS)

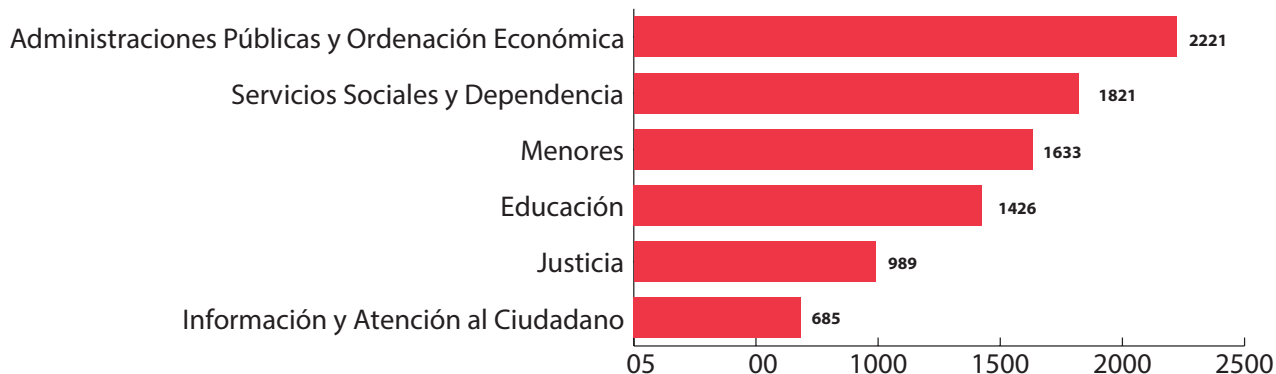


Tabla 7. Distribución DE QUEJAS según PROVINCIA

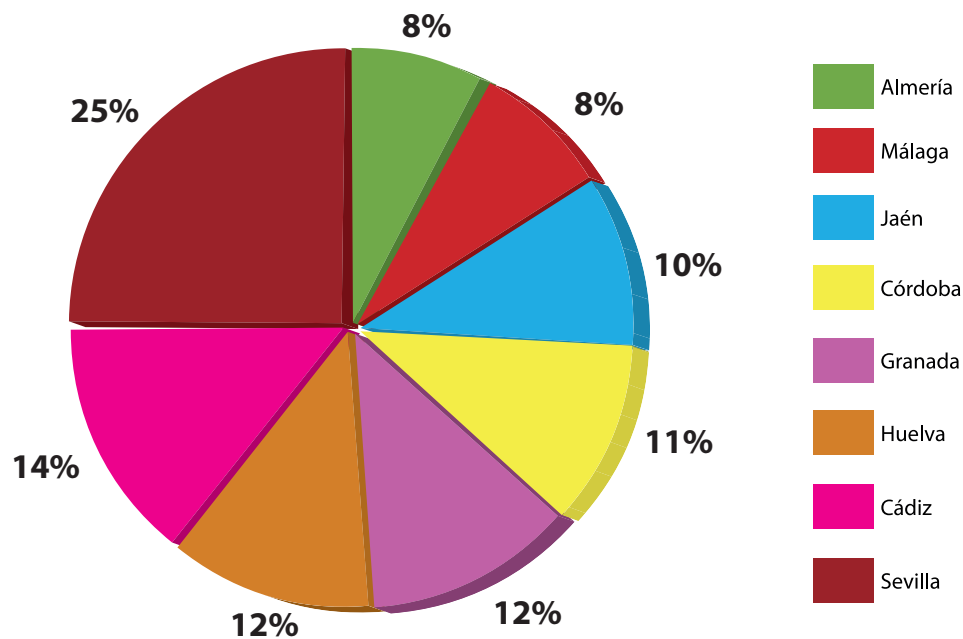


Tabla 7. Distribución DE QUEJAS según SEXO.

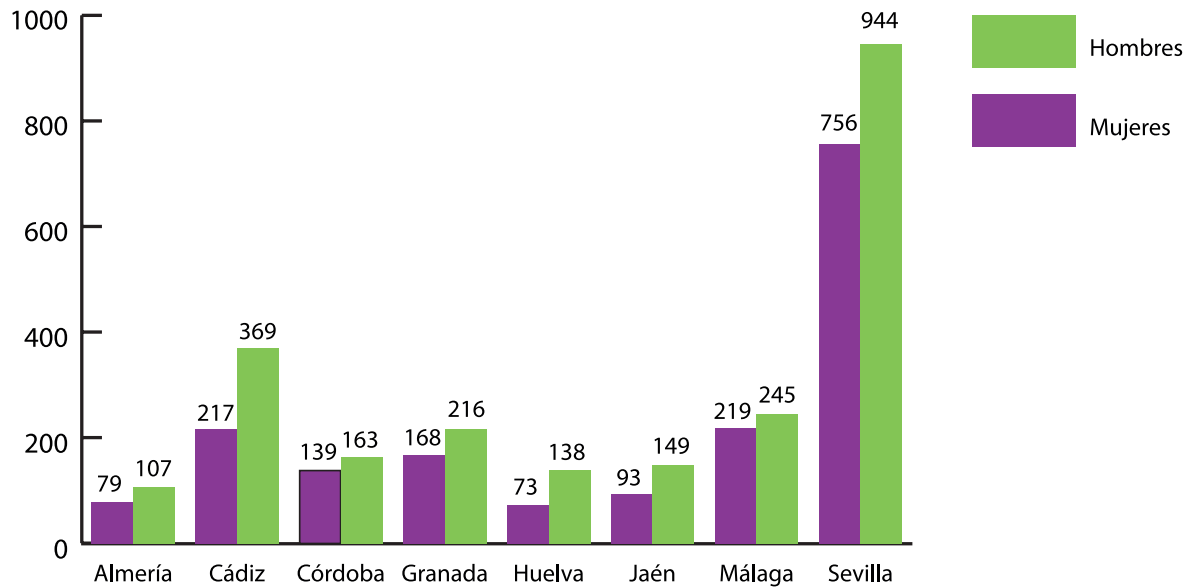
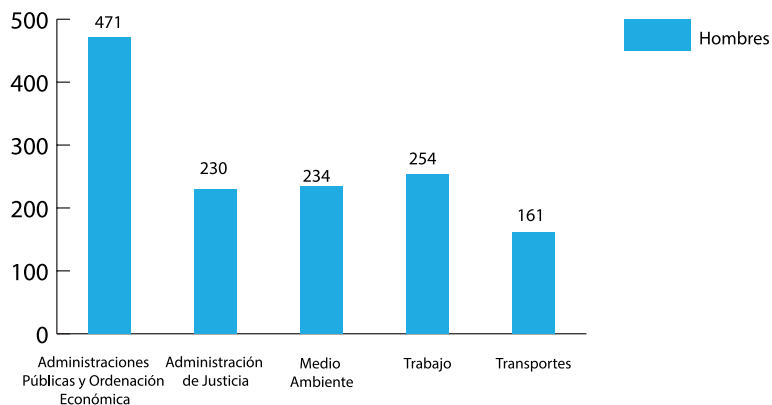


Tabla 8. DISTRIBUCIÓN POR MATERIA Y SEXO.

Integrar la perspectiva de género en las estadísticas, encuestas y recogida de datos que se realicen, nos suministra una valiosa información sobre cuales son los motivos de queja de los hombres y mujeres de Andalucía, las diferencias de roles entre ambos sexos y sus diferentes situaciones, necesidades y condiciones.

Como puede verse en el cuadro anterior, las materias de queja, en las que las mujeres han superado en número, como promotoras de las mismas, al número de hombres, han sido las relativas al personal del sector público, con 426 frente a 322 formuladas por hombres; Servicios Sociales y Dependencias 352 frente a 279; Vivienda 259 frente a 230; Educación 254, frente a 230 y Menores 169 frente a 115.

El análisis inicial que cabe efectuar, es que los asuntos que se plantean ante esta Defensoría, además de ser un fiel reflejo de los problemas e inquietudes de la sociedad andaluza, tienen también mucho que ver, desde un análisis de género, con los roles aún tradicionales de mujeres y hombres en la sociedad actual.





Nuestra certificación del Sistema de Calidad amplía su alcance

Desde 2011 la organización trabaja para dotarse de un sistema de gestión de calidad debidamente auditado y certificado conforme la norma ISO 9001.

Una de las prioridades institucionales del Defensor del Pueblo Andaluz durante los últimos años ha sido la adecuación de su funcionamiento interno a sistemas de calidad acreditados que permiten su mejora permanente. Durante 2013 hemos continuado diagnosticando las principales actividades de la Institución e identificando sus procesos para orientarlos siempre a la mejor satisfacción de nuestros usuarios. En este ejercicio hemos consolidado el alcance del Sistema a los procesos de gestión de quejas y atención a las consultas.



También, en este ámbito, en el año 2013 se ha aprobado y entrado en vigor la reforma de la Carta de Servicios y Buena práctica Administrativa del Defensor del Pueblo Andaluz en la que se renuevan y refuerzan los compromisos públicos de buena atención y prestación de servicios de calidad a la ciudadanía por parte de la Institución y las personas a su servicio.

Trabajamos Identificando nuestras actividades, definiendo qué y cómo debemos desarrollar nuestros desempeños, nos comprometemos a prestar mejores servicios y, además, nos sometemos a la evaluación y control de nuestro quehacer diario.

Este esfuerzo por dotarnos de un Sistema de Gestión de Calidad es también un ejercicio de mayor transparencia y compromiso de atención a la ciudadanía. Al fin y al cabo, pretendemos alcanzar, sobre ese mismo Sistema, la calidad que se nos exige cuando desplegamos nuestras funciones de servicio a las personas.

El defensor en las Redes Sociales

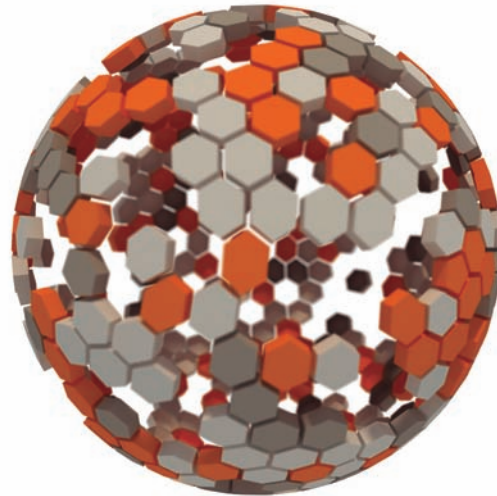
Más presencia, más dialogo y más participación de la ciudadanía.

Uno de los hitos más destacados del año 2013 ha sido la aparición de la Institución en Facebook, Twitter y Tuenti, así como la consolidación de nuestro canal Youtube y de nuestros sitios web como espacios de participación, de transparencia y de atención a la ciudadanía.

Esta iniciativa, que arrancó en el año 2012, pretende acercar la Institución a todos los rincones de nuestra geografía con la intención de propiciar el diálogo conjunto, la interacción, la escucha activa y la creación de espacios de comunidad a partir de los cuales poder trabajar en mejor medida por los derechos y las libertades de la ciudadanía.

Son ya miles los ciudadanos y ciudadanas que han querido compartir con nosotros su interés por el trabajo desarrollado en la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz, haciéndose eco de nuestros tuits, compartiendo sus experiencias y opiniones a través de Facebook o trasladándonos sus dudas e inquietudes a través de los distintos espacios habilitados para la participación.

En definitiva, la buena acogida que entre la ciudadanía ha tenido esta iniciativa viene a confirmar la oportunidad de seguir siendo pioneros en la utilización de las TIC, haciendo de éstas un aliado para el desempeño de nuestro trabajo: la defensa de los derechos de todos y de todas.



dPA defensor del
pueblo Andaluz

La presente publicación tiene meramente el carácter de resumen divulgativo del Informe Anual de 2013 presentado en el Parlamento de Andalucía el 31 de marzo de 2014.

Tanto esta publicación como el texto íntegro de dicho informe se pueden consultar en nuestro servicio de internet [www.defensordelpuebloandaluz.es]

