

BALANCE DEL DEFENSOR



Balance del Defensor

1. Introducción	23
2. Principales indicadores	24
2.1. Políticas sociales	24
2.2. Políticas territoriales	26
2.3. Justicia	27
2.4. Administración Pública, Tributos y Ordenación Económica	27
2.5. Servicio de interés general y Consumo	27
3. Cuestiones relevantes	28
3.1. Andalucía despoblada	28
3.2. Personas mayores	30
3.3. La atención a los menores migrantes	31
3.4. La lucha contra el cambio climático	32
3.5. El derecho a una buena administración	34

1. Introducción

La vulnerabilidad económica y social sigue amenazando a una buena parte de los andaluces, a los que la crisis ha frenado en sus aspiraciones de una mejor y más completa ciudadanía. La impresión es que, superada la crisis económica, y pese al crecimiento general de los ingresos de las familias fruto de esa recuperación, **el riesgo de ser pobre se mantiene prácticamente intacto, e incluso, sube**. Es decir, la recuperación está siendo profundamente desigual. Es posible que aquellos que se encontraban en riesgo de exclusión, hayan caído irremediablemente; y que muchos de los encuadrados en la denominada clase media padezcan situaciones que nunca hubiesen previsto. La situación ha mejorado con respecto a los años de crisis y hay evidencias de reactivación económica, pero se producen desequilibrios no visto antes en esta dimensión.

Se sigue hablando de **trabajadores pobres**; los grupos con más riesgo de pobreza son los menores de 16 años (la **pobreza infantil**); las **personas mayores** de 65 años siguen siendo, gracias a las pensiones, el sustento de muchas familias; las **personas migrantes** nacidos fuera de España presentan la situación más frágil, con un riesgo enorme de caer en la pobreza; las familias con **hijos dependientes** o las **mujeres solas con hijos** le van a la zaga en vulnerabilidad.

El impacto social de los **costes de la vivienda**, incluido el alquiler, ha acrecentado la brecha de desigualdad entre quienes se pueden permitir el acceso a una vivienda en un determinado barrio o municipio y quienes no, un fenómeno agravado por el auge sin regulación adecuada de los **pisos turísticos**.

Se ha conseguido mejorar en aspectos de emergencia, como la **pobreza energética**, el riesgo de **desahucio** por impago hipotecario o el de **malnutrición** al no poder comprar los alimentos básicos, pero hay otros aspectos asociados a la vulnerabilidad que han avanzado de manera insuficiente. Llegar a fin de mes; hacer frente a gastos imprevistos o descansar con la familia una semana al año sigue siendo un deseo inalcanzable para muchas familias.

Buena parte de esos testimonios de desamparo los conocemos por las personas que se comunican a diario con el Defensor del Pueblo andaluz, en la búsqueda de **un salvavidas ante la maraña administrativa** que les retrasa, cercena o niega el disfrute de los derechos. Estas impresiones sobre la situación de la ciudadanía que padece las consecuencias de la crisis se sustancian, además, en los informes que distintos organismos, institucionales y asociaciones han publicado este año -especialmente prolífico-, como fruto de su trabajo.

Especialmente contundente ha sido el **informe del relator de la ONU de pobreza severa**, Philip Alston. Apenas dos semanas de visita le han bastado para detectar la gravedad de lo que hace años venimos alertando Instituciones garantistas de derechos y organizaciones sociales. **La recuperación de la crisis está siendo a dos velocidades**, venimos diciendo en nuestros últimos Informes, en los que analizamos las consecuencias de la crisis económica.

La lista de los problemas apuntados por el relator es larga. Así, la España poscrisis registra **más pobreza y exclusión**; un inadecuado **sistema de protección social**, con unas ayudas sociales insuficientes, como por ejemplo las pensiones no contributivas que no llegan a los 400 euros al mes; unos servicios sociales "colapsados por la burocracia"; crisis de **vivienda**; alta tasa de **abandono escolar** prematuro (el peor de la UE)... mientras que los ricos cada vez tienen más dinero y pagan menos impuestos.

Por colectivos, el informe del relator destaca la desatención de los habitantes en zonas rurales, las trabajadoras domésticas y las personas con discapacidad. Especialmente alarmante son las condiciones de algunos campamentos de inmigrantes, que sobreviven en condiciones «mucho peores que un campamento de refugiados», y la exclusión de las personas de etnia romaní.

Las organizaciones sociales, el tercer sector, está amortiguando este impacto. Entre ellas destaca Cáritas, que ha presentado las conclusiones del VIII **Informe Foessa sobre exclusión y desarrollo social**, resultado de una investigación de cuatro años con datos propios. Cáritas destacó que dos tercios de la población andaluza han recuperado los niveles previos a la crisis, aunque de distinta forma. Esta sociedad, **la integrada**, se ha reconfigurado en dos grupos: uno de ellos, la sociedad de oportunidades, en la que se encontrarían 5,7 millones de andaluces y no tienen ninguna dificultad para su supervivencia; en un segundo grupo, la **sociedad**

insegura, se ubicarían un millón de andaluces, y aunque viven en situación de integración, están al filo de la navaja y tienen la certeza de que no se recuperarían si se presentase una nueva crisis. En el sector de la **exclusión social** se encontrarían el 18,6% de los andaluces, lo que afecta **alrededor de un millón y medio de personas**, de los que cerca de 760.000 viven en la exclusión de forma severa y de ellos, más de 300.000 acumulan tantos problemas que se podrían considerar descartados por la sociedad.

La Red Andaluza de Lucha Contra la Pobreza y la Exclusión Social (EAPN-A) publicó el informe titulado **Radiografía de la Pobreza en Andalucía 2019: La Pobreza olvidada**, donde señala que el nivel de pobreza en Andalucía está 12 puntos por encima de la media de España y la sitúa como la segunda comunidad con mayor tasa de exclusión y vulnerabilidad, por detrás de Extremadura. El informe pone de relieve que unas 75.000 personas más han sufrido con respecto al informe del año anterior un empobrecimiento en sus vidas en Andalucía que le han hecho ingresar en esta situación de precariedad y exclusión, una situación que sigue empeorando año tras año.

En este contexto, resulta urgente la **necesidad de adoptar medidas para combatir la pobreza y la desigualdad**, a partir de un diagnóstico preciso sobre esta realidad, con el objetivo de proteger y promocionar los derechos que tiene la ciudadanía. Pretendemos, en primer lugar, contribuir a este objetivo ofreciendo un balance del estado en el que se encuentran algunos derechos destacados, bajo el epígrafe de Principales Indicadores, en base a las demandas que la ciudadanía nos traslada; y en segundo lugar, planteamos algunas Cuestiones Relevantes en la que el Defensor del Pueblo andaluz está trabajando transversalmente con el objetivo de garantizar y proteger los derechos y libertades cuya defensa tenemos asignada por mandato estatutario.

2. Principales indicadores

2.1. Políticas sociales

Del amplio abanico de materias que tiene asignadas el Defensor del Pueblo andaluz, las **Políticas Sociales** representan un 58% de nuestras actuaciones. Estas conforman la columna vertebral del Estado de Bienestar y son las que aglutinan el mayor porcentaje de quejas y de consultas por parte de la ciudadanía que acude a la Institución. Es, asimismo, la principal fuente de demanda de las personas vulnerables desde una perspectiva socioeconómica. No es de extrañar el significativo aumento de cuestiones relacionadas con los **Servicios Sociales**, que han llegado a suponer este año el 42% de los asuntos tratados en Políticas Sociales.

Nos llegan demandas relativas a las dificultades del **Sistema de la Dependencia**, las barreras que afrontan las **personas con discapacidad**, las necesidades particulares del colectivo de las **personas mayores**; los propios planteamientos surgidos en el ámbito de los Servicios Sociales o la cobertura de ingresos mínimos de la **renta mínima de inserción social** en Andalucía, todas ellas materias de un enorme calado, algunas muy delicadas, por estar íntimamente relacionadas con aquella parte de la población más vulnerable.

Sobre la **Renta Mínima**, la muestra al alcance de esta Institución refleja un significativo retroceso en este importante derecho social, cuya finalidad es la de garantizar a los andaluces un modesto instrumento de pura subsistencia vital. Una renta de subsistencia, un techo digno y suministro de luz y agua garantizado. Este es el paquete básico que la Defensoría del Pueblo andaluz solicita como elementos fundamentales de ciudadanía. No parece una petición desmesurada ni demasiado ambiciosa. Sin embargo, las administraciones siguen, en la práctica, sin consolidar estas prestaciones esenciales para la dignidad humana como derechos garantizados.

El **Empleo** es el segundo bloque de Políticas Sociales con mayor necesidad de respuesta por parte de esta Institución (20%). En esta materia, las personas denuncian que, tras haber transcurrido un tiempo excesivo -meses e incluso años-, los asuntos sobre los que tiene que decidir la Administración continúan sin resolverse, lo que les ocasiona un notable perjuicio al demorarse de forma desproporcionada e incluso abusiva, en ocasiones, la resolución de sus asuntos. Las medidas adoptadas para evitar estas situaciones no han conseguido erradicar de nuestra cultura administrativa estas prácticas, hasta el punto que los retrasos se han asumido como un fenómeno normal en la actuación de la Administración.

Se han tramitado numerosas quejas por dilaciones y retrasos injustificados en la resolución de los procedimientos establecidos para el reconocimiento y pago de ayudas de las **pensiones no contributivas** (PNC) a personas en situaciones de extrema necesidad; por retrasos e impagos de **becas a las personas desempleadas** asistentes a los cursos de FPO, a pesar de los avances que se han visto; por demoras de **pago de subvenciones para el fomento del empleo**; retrasos en la expedición de **títulos de FPO**; por demoras en la resolución de las solicitudes y recursos formulados por los **empleados públicos** o por participantes en procesos selectivos que plantean distintas pretensiones en el ámbito de sus derechos.

En materia de **vivienda**, sigue presentándose un número elevado de actuaciones relacionadas con el derecho a la vivienda (16% de este bloque), correspondiendo el mayor número de ellas a la necesidad de vivienda de familias andaluzas que carecen de recursos económicos suficientes para satisfacer la misma por sus propios medios y sin ayuda de la administración en base a los más variados motivos, muchas de ellas debido al **desahucio inminente o consumado por no poder hacer frente al alquiler de viviendas libres**.

También los desalojos ejecutados o pendientes de ejecución judicial, tanto de viviendas públicas como privadas propiedad de entidades financieras por ocupaciones sin título, operan como causa de que se acuda a solicitar ayuda a esta Institución para poder acceder a una vivienda digna o, en su caso, a una alternativa habitacional, por las familias que van a verse en la calle. Es por ello que seguimos llevando a cabo labores de **intermediación** con las entidades financieras titulares de estos inmuebles.

Se da también la casuística de, si bien en los años más duros de la crisis económica la pérdida de la vivienda habitual venía derivada de los impagos de los préstamos hipotecarios tras el consiguiente procedimiento de ejecución hipotecaria o tras la dación en pago, ahora se está dando el caso de que las **entidades de crédito no renuevan los contratos de alquiler social** que concedieron a sus antiguos deudores, por lo que se han elevado los desalojos judiciales por ocupaciones de este tipo.

La **Salud** es otro de los pilares del bienestar, y los poderes públicos tienen el deber de garantizar sus recursos y prestaciones. La ciudadanía ha mantenido el nivel de peticiones (más de 500 quejas en 2019, un 10% de las Políticas Sociales). Nos preocupa en el reconocimiento del derecho a la **asistencia sanitaria pública**, las limitaciones a la **movilidad de los pacientes**, la **atención primaria y especializada**, las **urgencias y emergencias**, las **listas de espera**, las campañas preventivas y los protocolos frente a problemas de **salud pública**, la atención a la **salud mental**, la **prestación farmacéutica**; el **transporte sanitario** o **los derechos de los pacientes y usuarios**, como son los necesarios para la garantía de la dignidad de la persona en el proceso de muerte.

Consideramos que, desde un enfoque más global y analítico, se debe analizar la necesidad de repensar el modelo de organización, con la finalidad de que sea capaz de prever y afrontar los retos a que debe adaptarse de la mano de realidades innegables que lo condicionan, como la **insuficiencia de profesionales sanitarios y la demografía**, en cuya evolución tienen un papel relevante, a los efectos que nos interesan, el envejecimiento de la ciudadanía y la despoblación fuera de las ciudades. En el plano asistencial, debe avanzarse en la implantación de la atención sociosanitaria, como escalón intermedio entre la atención hospitalaria y la primaria, destinada a determinados perfiles de personas, reforzando especialmente la colaboración y coordinación entre los servicios sanitarios y sociales, un camino emprendido recientemente en nuestra comunidad y en todo caso precisado de las infraestructuras imprescindibles.

En la **educación** es donde va en aumento las exigencias de prosperar en igualdad. Las quejas y consultas que se han recibido a lo largo de 2019 siguen la tendencia iniciada en ejercicios anteriores respecto del contenido de las demandas de la ciudadanía. Advertimos que cada vez más las familias no se conforman con que sus hijos tengan plaza en uno u otro centro educativo, sino que demandan que la educación que aquellos reciben sea de calidad, esto es, que sea equitativa, con corresponsabilidad, con participación democrática y que cuente con recursos personales y materiales necesarios. Las familias aspiran a acceder a **centros escolares modernos**, con **infraestructuras adecuadas**, dotados de los **recursos personales y materiales necesarios**, libres de **acoso**, donde se encuentren incorporadas las **tecnologías de la información y la comunicación** y donde se impulse el **conocimiento de lenguas extranjeras**.

Y de nuevo la **equidad** en la educación ha adquirido un especial protagonismo en las actuaciones de la Defensoría. Difícilmente existirá calidad si el Sistema educativo no es capaz de ofrecer oportunidades

a todos, en un contexto inclusivo, que no segregue, y que cuente con todos los recursos personales y materiales necesarios para hacer realidad los principios de igualdad de oportunidades en la educación. Entre todos ellos habría que destacar al alumnado afectado por algún tipo de discapacidad.

Porque la educación es el instrumento de transformación más poderoso para promover los derechos humanos, erradicar la pobreza y construir un futuro más equitativo, inclusivo y sostenible.

2.2. Políticas territoriales

En un segundo bloque de actuaciones, las relacionadas con las **Políticas Territoriales** ocupan un 13% de nuestra gestión cotidiana. De éstas, las que tienen que ver con la **sostenibilidad y el medio ambiente** representan casi la mitad, un 46% de las mismas.

Las cuestiones ambientales han ocupado un lugar preferente en el debate público, social y político durante 2019, un año en el que el **cambio climático** se ha convertido en eje vertebrador de las políticas públicas y factor determinante de protestas y movilizaciones. Por este motivo, durante 2019 se han adoptado algunas iniciativas cuyo objeto es tanto supervisar la actuación de los poderes públicos en relación con las políticas de lucha contra el cambio climático, como incentivar la adopción de decisiones eficaces en esta materia. Tal ha sido el caso de las **diversas quejas de oficio** puestas en marcha para evaluar las medidas que están adoptando las principales ciudades andaluzas para afrontar el problema de la contaminación atmosférica.

Pero el cambio climático no sólo preocupa por su incidencia en la salubridad ambiental de nuestras ciudades, sino que también está en la base de uno de los problemas emergentes en nuestra Comunidad Autónoma: **los conflictos del agua**. Los conflictos generados por la escasez de agua en determinadas zonas de Andalucía van incrementándose en número y virulencia, y enfrentan los intereses de sectores diversos, ya sean los de agricultores y ganaderos, por un lado, y los derivados del abastecimiento a poblaciones, por otro; ya sean los intereses contrapuestos de poblaciones vecinas que pugnan por el agua de un mismo acuífero.

También debemos destacar la creciente conciencia ciudadana en relación con la **salubridad ambiental** que ha provocado un aumento significativo de las quejas que denuncian la existencia de vertidos, la ausencia de sistemas efectivos de recogida y tratamiento de los residuos, la carencia de puntos limpios o la deficiente ubicación de contenedores y papeleras, así como las protestas por determinadas actividades que consideran perjudiciales para la calidad ambiental, como las movilizaciones ciudadanas contra las denominadas gasolineras "low cost".

Reseñar además que no solo persisten, sino que **se incrementan**, las actuaciones relacionadas con la **contaminación acústica**, un problema ambiental que cada vez genera mayor preocupación en la ciudadanía y que está en la base del creciente clima de enfrentamiento entre quienes defienden el derecho al descanso y quienes sostienen la necesidad de dar prevalencia a las necesidades del potente sector económico del ocio y el turismo.

Entre otras cuestiones, siguen llegando a esta institución cuestiones relacionadas con el **Urbanismo** (24% de Políticas Territoriales). Como viene ocurriendo de forma recurrente durante todos los ejercicios es en materia de **disciplina urbanística** en la que recibimos el mayor número de quejas. Igualmente, el motivo más frecuente es la pasividad municipal en el ejercicio de sus competencias al respecto, ya sea ante obras ejecutadas sin licencia, como ante obras con licencia que no se estarían ajustando a la misma. Hay un hito destacable en este ejercicio, como es la aprobación del **Decreto-ley 3/2019**, de 24 de septiembre, de medidas urgentes para la adecuación ambiental y territorial de las edificaciones irregulares en la Comunidad Autónoma de Andalucía. Se trata de un intento más de regular el tratamiento de las edificaciones irregulares sobre las que ya no cabe adoptar legalmente medidas de restablecimiento del orden jurídico perturbado y de ejercicio de la potestad de protección de la legalidad urbanística, al haber transcurrido los plazos legalmente establecidos.

En Políticas Territoriales son significativas las actuaciones, además, en **Tráfico y Transportes** (13%) y sobre todo, en **Cultura y TIC** (10%) y **Obras Públicas** (5%) por la singularidad de estas materias en la calidad de vida de la ciudadanía.

2.3. Justicia

Los problemas en el ámbito de la Justicia vienen a representar un 12% de nuestras actuaciones anuales. De forma reiterada, venimos denunciando la situación de **colapso** producida en numerosos órganos judiciales, y ello pese al importante avance las medidas que han sido adoptadas en 2019 como el Real Decreto 1459/2018, de 21 de diciembre, de creación de cinco unidades judiciales en el Campo de Gibraltar, dentro del Plan Integral Campo de Gibraltar, BOE 313, de 28 de diciembre, o el Real Decreto 255/2019, de 12 abril, por el que se amplía la plantilla orgánica del Ministerio Fiscal para adecuarla a las necesidades existentes, y Real Decreto 256/2019, de 12 de abril de creación de 75 unidades judiciales.

A esta carencia de medios materiales y personales, debemos sumar la **elevada tasa de litigiosidad**, que en nuestra Comunidad Autónoma alcanza un porcentaje superior en un 22% a la media estatal, suponiendo 145,1 asuntos por cada 1.000 habitantes, la segunda más alta de España y muy superior al promedio europeo.

Ante tal situación, quizás la solución pase por implementar una **nueva concepción del sistema de resolución de los conflictos**, que más que un instrumento que disminuya dicha tasa de litigiosidad y carga de trabajo, propicie la tutela de los derechos de la ciudadanía. Esto, en sintonía con la **apuesta decidida de esta Institución por la mediación como herramienta para consensuar la solución de conflictos** entre ciudadanía y administraciones, procurando recomponer los desequilibrios de la relación entre las partes en conflicto, logrando la mejora del diálogo y la comprensión del problema que afecta a ambas, incrementando los niveles de participación y, sin desatender el necesario anclaje legal del posible acuerdo final, cuya clave es que les resulte satisfactorio a aquellas.

En esta materia destaca el ámbito de las **prisiones**, donde nuestras actuaciones están presididas por la titularidad de los derechos que ostentan las personas que se encuentran internas en prisión, con la salvedad de los restringidos por la resolución judicial correspondiente. Más allá de tal circunstancia, que sin duda dificulta o condiciona determinadas iniciativas, en modo alguno puede llegar a limitarlas o, sencillamente, a perder su efectivo acceso o disfrute.

Asimismo, se recogen las quejas que se atienden en **memoria histórica**, con la necesidad de que se cree el Comité Técnico regulado en la Ley de Memoria Democrática, y en materia de **protección civil y seguridad ciudadana** bajo la denominación genérica de Política Interior, donde se añaden además, aquellas cuestiones de administración electoral, asociaciones, juegos de azar y espectáculos relacionadas con esta materia.

2.4. Administración Pública, Tributos y Ordenación Económica

Los asuntos relativos al ejercicio de la potestad tributaria de las Administraciones territoriales y gestión de las distintas figuras tributarias y su recaudación, tanto en voluntaria como en ejecutiva; los procedimientos recaudatorios de recursos de naturaleza pública, o las sanciones pecuniarias impuestas por los órganos administrativos representan sobre un 11% de nuestras actuaciones.

Destacamos asimismo algunas actuaciones que hemos llevado a cabo en relación con los ámbitos de gestión de las Administraciones Públicas andaluzas, en sus relaciones con la ciudadanía, incluyendo los tramitados sobre una variedad de cuestiones que afectan a la administración electrónica, protección de datos, transparencia, participación ciudadana y buena administración.

Se incluye además, asuntos concernientes a la ordenación de la actividad económica en sectores como, industria, turismo, comercio, fomento (subvenciones y ayudas), contratación del sector público o bienes de titularidad pública. Y los asuntos concernientes a la organización, funcionamiento y régimen jurídico de las Entidades Locales de Andalucía, tratando principalmente de las quejas que recibimos sobre cuestiones referidas a la supervisión y control externo de los actos o procedimientos administrativos de las Administraciones Locales, demarcación municipal, fórmulas asociativas locales y entidades locales autónomas, así como la prestación de servicios locales.

2.5. Servicio de interés general y Consumo

Las reclamaciones y consultas ciudadanas sobre Servicios de interés general y Consumo representan un 6% del total de nuestras actuaciones, consolidando el creciente peso en el conjunto de nuestra labor. Pese

a que las quejas en esta materia se refieren normalmente a la prestación de servicios por parte de empresas privadas que escapan a nuestra competencia supervisora, esta Institución viene interviniendo cuando se refieren a servicios económicos de interés general ya que ocupan un lugar destacado en la vida diaria de cualquier persona (suministros básicos como la luz, el agua o el gas; servicios de telecomunicaciones o de transporte; servicios financieros o bancarios como cuentas corrientes, créditos, hipotecas o seguros....).

Desde hace tiempo venimos observando el aumento de los casos de **fraude en el suministro eléctrico** relacionados con el **cultivo de droga** (marihuana) en el interior de viviendas que, además, acarrearán perjudiciales consecuencias a la población en su conjunto, pues se producen reiterados cortes de luz a causa de la excesiva potencia demandada por las instalaciones ilegales. Por este motivo decidimos tramitar de oficio la **queja 19/2711**, trasladando a las administraciones públicas implicadas que ante los cortes de suministro resulta necesario que adopten de forma coordinada medidas en el ámbito de sus respectivas competencias sectoriales (policía, urbanística, energía, igualdad y bienestar social) para abordar el problema en su conjunto.

Especialmente delicada está siendo la situación en la **zona norte de la ciudad de Granada**, donde 20.000 vecinos deben soportar continuas interrupciones en el suministro eléctrico, que en ocasiones se extienden durante horas y a veces hasta varios días, impidiendo el normal devenir de estas personas en su vida cotidiana y poniendo en riesgo derechos básicos como la salud o la educación de los colectivos vulnerables -mayores, menores, enfermos crónicos, etc-.

El Defensor del Pueblo andaluz ha visitado los barrios y participó en una reunión, con todos los representantes de las distintas administraciones y demás órganos con competencias, donde pudo conocer el compromiso asumido, entre otros, por Endesa de aumentar la potencia instalada en la zona antes de fin del mes de marzo y mejorar las instalaciones eléctricas antes de fin del año 2020. Estas medidas deberían servir para poner fin, de una vez por todas, a los continuos cortes de luz que sufre esta zona de Granada desde hace más de cinco años.

En otro orden de cosas, resulta urgente desarrollar el derecho humano al agua tras la aprobación de la **Ley 8/2018, de 8 de octubre, de medidas frente al cambio climático y para la transición hacia un nuevo modelo energético en Andalucía**, con un **suministro mínimo vital de agua para la ciudadanía**.

Seguimos trabajando, asimismo, en paliar las consecuencias de la **exclusión financiera**, asunto que en 2019 ha traído noticias con la aprobación de normas reglamentarias que determinan qué ha de entenderse por situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión financiera para poder beneficiarse de la **gratuidad de la cuenta de pago básica**.

Por último, el derecho del consumo viene experimentando desde su nacimiento una continua evolución como consecuencia de la necesidad de adaptarse y dar respuesta a las exigencias de un entorno que se encuentra en permanente cambio. Y en ese proceso de constante evolución, asistimos al reto de establecer un marco jurídico que ofrezca garantías reales y eficaces a las personas consumidoras para el pleno ejercicio de sus derechos en el nuevo escenario económico creado por la llamada "sociedad de la información". Un reto que implica la necesidad de ir elaborando el que será el nuevo derecho del consumo para la era digital. En este sentido, organizamos en marzo la jornada sobre "**Las personas consumidoras ante el reto de la economía colaborativa**", cuyo objetivo fue propiciar un debate y una reflexión acerca de los derechos de las personas consumidoras que intervienen en el marco de las empresas de economía colaborativa.

3. Cuestiones relevantes

3.1. Andalucía despoblada

La despoblación no es un fenómeno nuevo. Viene de lejos, es global y parece irreversible. Todas las poblaciones han buscado las mejores oportunidades que les daban las ciudades, y esa tendencia sigue en aumento. **Más de la mitad de la población mundial vive ya en ciudades** y se estima que en diez años ese porcentaje aumentará al 60%. El acceso generalizado a la información y a la comunicación por internet invita aún a desplazarse a lugares con amplia red de cobertura.

Andalucía no es ajena a este fenómeno. La existencia de zonas y comarcas geográficas con una bajada de población es un hecho constatable según un reciente informe de la Federación Andaluza de Municipios y Provincias (FAMP). Las zonas escasamente pobladas (menos de 50 hab./km²) ocupan el 65,9% del territorio andaluz. El 14,3% del territorio está muy escasamente poblado, 73 municipios están por debajo de 8 hab./km². Aproximadamente, el 70% de los municipios andaluces (534) han perdido población con respecto a 1960. La mitad de los municipios andaluces, 389, está perdiendo población en el siglo XXI, el 90% son municipios rurales de menos de 5.000 habitantes.

El Defensor del Pueblo andaluz tiene la misión de **garantizar el cumplimiento de los derechos sociales de los andaluces con independencia del territorio en el que vivan**, por lo que desde hace algún tiempo viene manifestando su preocupación por el impacto que este fenómeno está causando en estas comarcas en cuanto al cumplimiento de esos derechos. No se trata de una percepción teórica; a las quejas que recibimos de la ciudadanía afectada sumamos **las comprobaciones in situ que realizamos con la Oficina de Información y Atención Ciudadana (OIAC)** del Defensor del Pueblo andaluz, que se acerca a la ciudadanía para conocer de primera mano sus preocupaciones y problemas, con mayor atención a las comarcas más aisladas o distantes de grandes núcleos poblacionales.

Venimos trabajando desde hace tiempo -y tenemos el compromiso de seguir haciéndolo bajo una línea estratégica común- en el impacto que está sufriendo la Andalucía vaciada en un amplio abanico de prestaciones, con consecuencias sobre la **igualdad de derechos y oportunidades**. Seguimos detectando preocupaciones en los padres que reclaman un **centro educativo cercano** y con los recursos necesarios para sus hijos e hijas; en la **atención médica** con la insuficiencia de recursos, algo que hemos detectado por ejemplo en los cuidados a personas en el proceso final de la muerte; la **soledad de las personas mayores**, más necesitadas por tanto de recursos de dependencia o de actividades de envejecimiento activo; en **exclusión financiera**, que obliga a vecinos de estas comarcas a desplazarse a otras localidades para realizar sus gestiones bancarias ante la desaparición de oficinas locales; en el aislamiento que produce el mal estado o carencia de **infraestructuras de comunicación**, viarias o ferroviaria, incluido el servicio público; en la falta de **políticas de formación** para el empleo para las personas jóvenes; o en el abandono de las **actividades agrarias o ganaderas** tradicionales, que suponen no solo un estilo de vida a conservar, sino un posible yacimiento de empleo. Como nos comentaban en una visita a la comarca onubense de Aracena: la Sierra es maravillosa, pero es muy duro vivir en ella.

Con especial dedicación, hemos atendido quejas de familias que han visto suprimidas las líneas educativas en las que estudiaban sus hijos en sus municipios o en sus cabeceras de comarca, caso de las provincias de Granada y Almería, en concreto en la Alpujarra. El coste de vivir en este medio rural incluye desplazamientos por una red viaria con deficiencias; la existencia de aulas con alumnos de diferentes niveles; la ausencia o la oferta reducida de actividades extraescolares; la falta de referentes profesionales y menores oportunidades de socialización, entre otras carencias. Pero si los padres y madres deciden mudarse con sus hijos a municipios de mayor dimensión en la búsqueda de otras ofertas educativas, las aulas quedarán vacías. Las poblaciones sin renovación generacional, los pueblos y aldeas sin niños son el anticipo de la desaparición de estos espacios habitados que hacen sostenible el territorio: **Recreos mudos, pueblos muertos**.

En el ámbito de la **salud**, a lo largo de nuestros informes también tenemos detectados los problemas de aquellas poblaciones que tienen lejanos sus hospitales o centros de referencia e, incluso, los centros de salud. También con ocasión del Informe Especial de Muerte Digna en Andalucía conocimos las carencias de personal médico en las zonas rurales para atender a las personas en este proceso y ante la necesidad de cuidados paliativos, así como la carencia de pediatras en general pero más acusada en este entorno. En 2020 está previsto analizar en profundidad las repercusiones de la despoblación en la salud durante las **Jornadas de Coordinación de Defensores** que se celebra anualmente y que organizará el Defensor del Pueblo de Castilla y León (*al cierre de este balance, se ha aplazado ante la situación creada por la crisis del Covid-19*).

En el trabajo realizado en las distintas visitas a las comarcas andaluzas, especialmente en las reuniones con los alcaldes y alcaldesas, nos siguen trasladando otros problemas que afectan a pequeños núcleos de población y zonas rurales, como son los relacionados con las **personas mayores**; las dificultades para

la movilidad, o la falta de políticas de formación atractivas y adaptadas al territorio para que supongan una fuente de riqueza.

Destaca además una consecuencia a la que venimos dedicando especial atención, como es la denominada **exclusión financiera**, un término que ha venido a dar nombre a la situación que sufre la población que reside en municipios rurales y dispersos a causa del cierre de oficinas bancarias.

Existe un porcentaje importante de la población que reside en localidades pequeñas que, por su edad o por otras razones, carece de una mínima cultura digital y el acceso a los medios electrónicos les resulta complicado y, a veces, imposible. Estas personas serían las que se ven especialmente perjudicadas por el cierre de sucursales. El desplazamiento a oficinas ubicadas en poblaciones cercanas para la realización de las gestiones necesarias no es una solución siempre factible, bien porque no se disponga de medios propios de transporte, porque las comunicaciones de transporte público no estén bien desarrolladas o por no poder hacer frente al coste que estos desplazamientos implican.

Hemos trabajado con ayuntamientos, diputaciones y las principales entidades financieras radicadas en Andalucía, con una propuesta amplia de soluciones. En general la respuesta obtenida de Administraciones y entidades financieras coincide con la preocupación de esta Institución, señalando algunas posibles alternativas y ofreciendo su colaboración para el estudio conjunto de soluciones que puedan dar satisfacción a las necesidades de la población rural sin recursos tecnológicos.

Al igual que en los avances obtenido en algunas poblaciones en las soluciones para el acceso a los bancos, deseamos que con nuestra contribución logremos **garantizar un igual acceso a los recursos independientemente del territorio**. Compartimos la legítima atención a la Andalucía despoblada, porque todos los andaluces tienen igual derecho a acceder a servicios y equipamientos, poniendo en valor patrimonios en áreas amenazadas que no se pueden mantener sin servicios públicos con dotaciones adecuadas ni el fomento de actividades sociales y económicas.

3.2. Personas mayores

Andalucía es la primera comunidad autónoma en número de personas mayores de 65 años. Las estadísticas presentan una previsión de pirámide poblacional en la que el número de residentes en Andalucía incardinados en este tramo vital **superará el millón y medio de habitantes a partir del año 2021**, en una evolución ascendente en los años venideros. El porcentaje de personas mayores de 65 años alcanza el 15% respecto al total de la población, que según el último censo publicado por el INE (a fecha de 1 de enero de 2019), asciende a 8.414.240 habitantes.

El Defensor del Pueblo andaluz atiende las especificidades propias de este período vital y aborda desde una perspectiva integral la importancia de la intervención pública frente a los peligros de su soledad y aislamiento, el respeto a su voluntad, explícita o implícita, así como los recursos y servicios que precisan (ya sea asistenciales, o bien para participar activamente en la sociedad o compartir el ocio).

Uno de los grandes retos a los que se enfrenta nuestra sociedad es combatir la **soledad y aislamiento** que padecen, en especial, las personas mayores, que hace mella en su salud, tanto física como psíquica. En este sentido, la Administración debe procurar articular todo tipo de políticas públicas, medidas y recursos para paliar dicha situación. En este contexto, el **servicio de ayuda a domicilio** que prestan los Ayuntamientos con financiación propia, o los Ayuntamientos y Diputaciones provinciales a través de la financiación del Sistema de la Dependencia, cumple no solo la función de prestar un servicio que ayuda a la persona mayor con las tareas domésticas o de higiene personal, sino, a su vez, con la de dar compañía a personas que, en ocasiones, por impedimentos físicos no pueden salir de sus hogares y, en otras tantas, no tienen familiares o amigos con los que poder relacionarse o mantener algún tipo de vínculo afectivo.

En otro aspecto, queremos destacar la **importancia del ejercicio de una adecuada labor de supervisión por parte de la Administración del funcionamiento de los centros residenciales para personas mayores**, tanto públicos como privados, de manera que se garantice que los mismos ofrecen un servicio de calidad a sus residentes. La envergadura de este problema y su dimensión humanitaria, puesta en evidencia como consecuencia de la pandemia del Covid-19, nos exige una mayor salvaguarda y protección de este colectivo, considerado el más vulnerable de esta crisis sanitaria y de emergencia social.

También hace años que las administraciones públicas están implementando políticas en materia de envejecimiento y, en particular, de **envejecimiento activo**, a fin de potenciar sus capacidades y su bienestar físico y social. Los centros de participación activa de personas mayores, son un ejemplo de ello, como también las Aulas Universitarias de Mayores, los programas de voluntariado de personas mayores, las actividades culturales y lúdicas dirigidas a este colectivo, los programas de turismo y termalismo, etc.

Pero quedan muchos retos pendientes. Un caso sería el de los mayores que residen en el **medio rural**. Debemos postular la adaptación de la organización y gestión de los recursos y servicios de que puedan beneficiarse a las condiciones de reparto poblacional, estableciendo las medidas que contemplen las especiales necesidades de las zonas rurales. Para lograr dicho objetivo, se precisa una estrecha e intensa labor de colaboración y cooperación entre la Federación de Municipios y Provincias de Andalucía (FAMP), las Administraciones locales, Ayuntamientos y Diputaciones Provinciales y, a su vez, entre estas y la Administración Autonómica, de forma que los recursos y servicios sociales de que se disponen puedan articularse de manera que satisfagan y beneficien a las personas que residen en zonas rurales en igualdad de condiciones con respecto a la población que reside en núcleos urbanos.

3.3. La atención a los menores migrantes

*"Los **niños y niñas que migran solos** son merecedores de una especial atención por su condición de menor y su situación de vulnerabilidad extrema. Una gran cantidad de ellos sufren violencia, malos tratos o son objeto de explotación de las mafias. Al trauma de estar separados de su familia se suma un sistema de tutela débil y lento, totalmente saturado y sin capacidad de respuesta, que defrauda las expectativas de crecimiento del menor"* (**Declaración de los Defensores del Pueblo de España en defensa de niños y niñas extranjeros no acompañados**).

La **atención a personas menores de edad que**, siendo nacionales de otros países o apátridas, **llegan a España sin referentes familiares**, se mueve entre dos lógicas que operan, en muchas ocasiones, de forma contradictoria. La lógica de las políticas migratorias actualmente imperantes, cuyo objetivo es limitar el número de llegadas de personas, especialmente de determinados perfiles; y la lógica de la protección y defensa de los derechos reconocidos a la infancia y adolescencia en situación de desprotección.

Nos enfrentamos a un fenómeno muy complejo por su heterogeneidad, por la especial vulnerabilidad de sus protagonistas, la complejidad de las respuestas, el entramado de administraciones que intervienen y por las repercusiones sociales que provoca. El sistema de protección de menores ha de atenderlos de manera integral y especializada, dadas las singulares necesidades que presentan.

Ante esta realidad, corresponde a las defensorías del pueblo garantizar que las actuaciones de las distintas administraciones, con responsabilidad en la atención a estos menores, respondan a su superior interés, **primando, en todo caso, el enfoque de infancia respecto a la condición de inmigrante**.

Con este objetivo, celebramos en octubre de 2019 la 34ª jornada anual de coordinación de las Defensorías.

Una oportunidad única para hacer un llamamiento sobre este fenómeno y poner el foco de atención en la realidad de estos menores, que ha concluido con una **Declaración** – la **Carta de Tarifa de 2019** –, donde las defensorías reivindican un enfoque unitario y uniforme para abordar la migración de estos menores, que permita caminar hacia un mundo inclusivo y abierto, ofreciendo sugerencias y recomendaciones sobre qué hacer, cómo hacerlo y quiénes, tanto desde su origen, como desde el momento en que se les identifica y hasta la implementación y acompañamiento de su proceso migratorio.

Porque no lo olvidemos: estos niños, niñas y adolescentes son menores hasta su mayoría de edad y, por tanto, han de ser objeto de protección. Sus motivaciones o el contexto del que provienen no pueden servir de excusa para construir respuestas jurídicas que subrayen la diferencia al considerar que su grado de autonomía para "elegir migrar" los hace diferentes a "nuestros niños" y, por tanto, menos merecedores de la protección que les otorga su condición de menores en situación de desamparo.

DECLARACIÓN DE TARIFA. Octubre de 2019

1. Exigimos que todas las decisiones que se adopten con los menores extranjeros no acompañados respondan al interés superior de los mismos, primando la condición de niños frente a la condición de extranjeros.
2. Instamos a los poderes públicos para que la atención a este colectivo se efectúe desde la perspectiva de protección a la infancia, cumpliendo con la normativa y pronunciamientos judiciales, y asumiendo las directrices del Comité de los Derechos del Niño, que abogan por la excelencia en el trato a la infancia más desfavorecida.
3. Recordamos que la especial vulnerabilidad de niños, niñas y adolescentes extranjeros sin referentes familiares víctimas de trata de seres humanos obliga necesariamente a los poderes públicos a incrementar y reforzar la protección de estos menores.
4. Recordamos la responsabilidad de la Unión Europea y de todas las administraciones públicas nacionales de establecer un sistema de protección garantista partiendo de los principios de racionalidad, eficacia, solidaridad y lealtad institucional.
5. Instamos a los poderes públicos a lograr la plena integración de los menores extranjeros no acompañados en nuestra sociedad mientras permanezcan en territorio español, otorgándoles la oportunidad de ser parte de ella de forma responsable.
6. Estamos convencidos que la presencia de menores extranjeros sin referentes familiares no es tanto una carga para los sistemas de protección sino que, por el contrario, supone una aportación de gran valor para el desarrollo de la sociedad de acogida.
7. Recordamos que es necesario cooperar y colaborar con los países de origen de estos menores para prevenir la inmigración insegura y garantizar que, en su caso, los procesos de repatriación por reagrupamiento familiar respondan siempre al interés superior de aquellos.
8. Demandamos de los poderes públicos un plan estratégico nacional de atención a menores extranjeros no acompañados, que asegure la protección de estos niños, adolescentes y jóvenes y que valore la necesidad de atenderlos de una manera coordinada, solidaria, ordenada y responsable entre los territorios.
9. Demandamos la elaboración de planes de atención a jóvenes extutelados para evitar que su protección quede interrumpida automáticamente al alcanzar la mayoría de edad, y puedan caer en la marginación y exclusión social.
10. Nos pronunciamos expresamente contra la criminalización de los adolescentes y jóvenes extranjeros no acompañados, y exigimos una reacción pronta de las administraciones para que sus derechos fundamentales sean respetados, a la vez que una mayor sensibilización de los medios de comunicación, entidades públicas, privadas y ciudadanía en general, para no alentar su estigmatización y alarma social con informaciones falsas y tendenciosas.

3.4. La lucha contra el cambio climático

El cambio climático constituye uno de los principales desafíos que ha de enfrentar la Comunidad Autónoma de Andalucía en los próximos años. **Podemos afirmar que el debate actual se centra en decidir si debemos seguir hablando de cambio climático o debemos empezar a hablar de emergencia climática.**

Y no se trata solo de una cuestión terminológica; la calificación de la situación actual como una situación de emergencia climática implica que los poderes públicos deben adoptar medidas urgentes, eficaces y decisivas para revertir, a corto plazo, el proceso de calentamiento global. Esto implica alterar las agendas previstas para la denominada transición energética y acelerar los plazos de ejecución de las medidas destinadas a cambiar nuestro modelo energético y productivo.

Esta Institución no puede permanecer ajena al debate planteado. Por este motivo, venimos adoptando algunas iniciativas cuyo objetivo es tanto supervisar la actuación de los poderes públicos en relación con las

políticas de lucha contra el cambio climático, como incentivar la adopción de decisiones eficaces en esta materia. Entre las cuestiones que consideramos especialmente relevantes debemos comenzar reseñando las **políticas y medidas dirigidas a reducir la emisión de gases de efecto invernadero**.

Resulta imprescindible intervenir para **reducir las causas que provocan la contaminación atmosférica**, adoptando medidas en todos los ámbitos afectados, con especial énfasis en las principales fuentes de contaminación -transporte e industria- pero sin olvidar otros ámbitos que también contribuyen a la generación de gases de efecto invernadero, como son el sector de los servicios -particularmente el turismo- y el agrícola y ganadero.

En relación al transporte y a la producción industrial que constituyen los principales factores generadores de contaminación, especialmente en el ámbito urbano, vamos a insistir ante las administraciones municipales en la urgencia de poner en marcha los denominados **Planes municipales contra el cambio climático**, previstos en la **Ley 8/2018, de 8 de octubre, de medidas frente al cambio climático y para la transición hacia un nuevo modelo energético en Andalucía**.

Pese a constituir un mandato legal y un imperativo ambiental, contemplamos con preocupación cómo las autoridades municipales dilatan en el tiempo la aprobación de estos planes o difieren, una y otra vez, la puesta en marcha de las medidas mas polémicas e impopulares incluidas en los mismos, especialmente aquellas dirigidas a reducir el tráfico en los cascos urbanos o limitar la circulación de los vehículos mas contaminantes.

También insistiremos ante las administraciones públicas en la necesidad de **propiciar una rápida transición energética** que permita abandonar la dependencia de los combustibles fósiles y situar las energías renovables como fuente primaria para el abastecimiento energético.

No obstante, la urgencia de este cambio en el modelo energético no debe llevarnos a obviar la importancia de garantizar que el proceso de transición se haga de una forma justa y no deje desamparados a aquellos sectores sociales y económicos que resulten mas afectados por este proceso de transición.

Cometeríamos un grave error si olvidáramos que el fenómeno social denominado “*los chalecos amarillos*” se originó tras la adopción de medidas destinadas a gravar el uso de los combustibles fósiles sin tomar en consideración la incidencia que tales medidas tendrían en determinados colectivos, especialmente en la población rural y en el sector del transporte. **Si no somos capaces de articular una transición energética realmente justa, debemos prepararnos para afrontar procesos de contestación social** por parte de aquellos sectores económicos y sociales que se sentirán perjudicados en sus derechos e intereses.

Por otro lado, la lucha contra el cambio climático exige también la adopción de medidas que favorezcan la **preservación de aquellos elementos naturales que permiten la absorción de estos gases y actúan como sumideros de CO²**.

En este sentido, consideramos necesaria la aprobación de medidas que fomenten la reforestación del campo andaluz y eviten, o cuando menos retrasen, el fenómeno de la desertificación que amenaza a importantes zonas de Andalucía. Asimismo, estimamos imprescindible garantizar la protección de **los parques naturales y los espacios de valor ambiental**, preservándolos del crecimiento económico descontrolado o del turismo masivo, ya que no solo contribuyen a mantener la biodiversidad, sino que son además uno de los principales sumideros de CO².

A este respecto, no podemos dejar de mencionar la necesidad de preservar el **Espacio Natural de Doñana**, declarado Patrimonio de la Humanidad por la Unesco, frente a las amenazas que ponen en riesgo la preservación de sus valores naturales e incluso su propia integridad: el proyecto de instalación de un gasoducto, la conversión en depósitos de gas de los yacimientos ya explotados en la zona y la sobreexplotación de los acuíferos que constituyen la fuente esencial para los humedales que conforman el principal valor del Parque.

Esta Institución se ha posicionado firmemente frente a ambas amenazas, utilizando para ello los recursos que nos ofrece nuestra Ley reguladora y tiene la intención de seguir adoptando cuantas medidas estén a su alcance para convencer a los responsables públicos de la necesidad de anteponer los valores naturales de Doñana a los intereses económicos que subyacen detrás de estas amenazas. Una posición firme en la defensa del Espacio Natural de Doñana que en absoluto es contradictoria con nuestra convicción de que

es igualmente necesario garantizar el derecho de las personas que residen en el entorno de Doñana al desarrollo y al bienestar económico.

Por otro lado, dada la inevitabilidad del cambio climático, debemos prepararnos para afrontar sus consecuencias y **mitigar sus efectos**.

A este respecto, una de las consecuencias mas visibles del incremento de las temperaturas a nivel global es la escasez de lluvias que está afectando especialmente a determinadas zonas de Andalucía, y que en algunas de ellas impide garantizar la cobertura de las necesidades de la población, no solo en lo que afecta a las demandas de agricultores de disponer de agua para riego, sino incluso en lo referido al suministro de agua potable a poblaciones.

Los conflictos generados por esta escasez de agua van incrementándose en número y virulencia, y ponen de relieve los intereses confrontados de sectores diversos. Ya sean los de agricultores y ganaderos, por un lado, y los derivados del abastecimiento a poblaciones, por otro; ya sean los intereses contrapuestos de poblaciones vecinas que pugnan por el agua de un mismo acuífero. Todo ello sin mencionar las controversias derivadas de las posibles soluciones al problema de la escasez de agua que se originan entre partidarios y detractores de medidas como la construcción de nuevos pantanos o la realización de trasvases.

Otra consecuencia del cambio climático que suscita nuestra preocupación es la reiteración de casos de **inundaciones** en zonas habitadas como resultado de fenómenos meteorológicos adversos, cuya frecuencia e intensidad parecen ir en aumento en los últimos años. Andalucía es una comunidad especialmente vulnerable a este riesgo, que provoca importantes daños en personas y bienes.

A este respecto, consideramos imprescindible revisar las previsiones del Plan de Prevención de Avenidas e Inundaciones en Cauces Urbanos (**Decreto 189/2002, de 2 de julio, por el que se aprueba el Plan de Prevención de avenidas e inundaciones en cauces urbanos andaluces**), analizar su grado de cumplimiento y evaluar los cambios que es necesario introducir en el mismo para afrontar las nuevas realidades.

Como puede verse **el cambio climático depara retos que no podemos dejar de afrontar por mas que resulten complejos y difíciles, ya que nos jugamos el futuro de todos**. Esta Institución tiene el firme compromiso de convertir la lucha contra el cambio climático y sus consecuencias en uno de los ejes vertebradores de su función de supervisión de las administraciones públicas y en un objetivo prioritario de su labor como ente tutelar de los derechos de la ciudadanía.

3.5. El derecho a una buena administración

A esta Institución llegan un considerable porcentaje de demandas ciudadanas que denuncian las excesivas demoras en que incurren las Administraciones públicas andaluzas (meses e incluso años) para la resolución de los procedimientos, sin obtener información que justifique esos retrasos. Supone una realidad preocupante que la ciudadanía, en numerosas ocasiones, ponga en entredicho que se esté cumpliendo con el artículo 31 del Estatuto de Andalucía que garantiza el derecho a una buena administración, sobre todo en cuanto a que **sus asuntos sean resueltos en un plazo razonable**.

Esta injustificada inactividad o silencio de las Administraciones públicas andaluzas, además de suponer un reiterado incumplimiento de las normas legales y reglamentarias que están obligadas a observar, puede ocasionar, en muchos supuestos, un perjuicio concreto a la ciudadanía, al tener que acudir a la vía judicial para el reconocimiento de sus derechos y pretensiones, con los consiguientes perjuicios que ello le comporta, incluso de índole económica al tener que afrontar los gastos de asistencia jurídica.

Pueden encontrarse ejemplos de estas demoras, en ocasiones de forma desproporcionada e incluso abusiva, como ya se han reseñado al principio de este balance.

La falta de personal necesario, el recurso del silencio administrativo, los procedimientos lentos y farragosos, la desinformación sobre los expedientes... llevan a provocar el desaliento en la ciudadanía y la impresión de que la Administración no funciona bien. Acuden al Defensor del Pueblo andaluz -nos han indicado en algunas quejas- con una confianza: **que no nos parezcamos a la Administración**.

En un Estado de Derecho la actividad administrativa es crucial para la consecución del interés general y, desde esta perspectiva, los principios constitucionales y estatutarios que la delimitan, sujetan la actuación

pública a unas normas procedimentales a través de las cuales la Administración debe manifestar su voluntad y garantizar el cumplimiento de dichos principios.

Principios que no se detienen en la mera observancia estricta de procedimiento y trámites, sino que más allá reclaman la plena efectividad de garantías y derechos reconocidos legal y constitucionalmente a la ciudadanía, entre los que se encuentran el correspondiente a que sus asuntos se traten de manera objetiva e imparcial y sean resueltos en un plazo razonable.

Estas disfunciones en la actuación de los organismos y entidades públicas, desgraciadamente, **no constituyen una novedad en el ámbito de las relaciones de la ciudadanía con la Administración**. Las demoras y retrasos en la actuación administrativa vienen a constituir un mal endémico en el funcionamiento de nuestras Administraciones públicas que no termina de resolverse a pesar de las medidas y garantías que se han ido incorporando para combatirlo.

Y no será porque las distintas leyes reguladora del Procedimiento Administrativo hayan ahorrado medidas para evitar estas situaciones o paliar sus consecuencias. Así, entre otras medidas, se ha impuesto a las Administraciones la obligación de resolver sus procedimientos en un plazo determinado; la obligación de publicar los plazos máximos de duración de sus procedimientos; la obligación de motivar la ampliación del plazo para resolver un procedimiento cuando concurren causas justificadas; la obligación de racionalizar, normalizar y automatizar sus procedimientos; la obligación expresa que se impone a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones de cumplimiento de los plazos establecidos legalmente; la responsabilidad disciplinaria en que pudieran incurrir por incumplimiento de dicha obligación; la ampliación de los plazos para recurrir los actos presuntos.

Sin embargo, en la práctica, estas medidas han tenido un carácter más formal que efectivo para la consecución del fin perseguido. Frente a ello, **es imprescindible la creación de un clima contrario al retraso en la actuación de las Administraciones públicas**, que debe implicar a todas las partes afectadas por este problema y que se proyecta a toda la sociedad, por cuanto con esas prácticas dilatorias de la Administración no sólo se está vulnerando el derecho de la persona interesada a la tutela administrativa efectiva, sino que, finalmente, es el propio interés público el que resulta en última instancia perjudicado.

Instituciones, como las Defensorías del Pueblo, deben ser parte especialmente comprometida en conseguir ese cambio de cultura que consiente y se resigna a las demoras en el actuar de la Administración como algo inevitable y consustancial al sistema. Pero, junto a ellas, todas las demás instancias públicas y sociales deben **asumir seriamente sus obligaciones al respecto y adoptar las medidas que procedan para garantizar de forma efectiva el derecho a una buena administración** reconocido a la ciudadanía.

En definitiva, el contenido de este Balance clarifica nuestro trabajo y compromiso de presente y futuro, haciendo frente a los nuevos retos que nos demanda la ciudadanía para los próximos años. Y refleja, además, la apuesta de esta Defensoría por lograr la ansiada paz y convivencia de la ciudadanía andaluza en igualdad y disfrute de los derechos.

