

03. Nuestras propuestas



Derechos de la ciudadanía

¿A una “mala administración”?

El creciente número de quejas que todos los años siguen llegando a esta Institución denunciando retrasos injustificados en la tramitación y resolución de los más diversos asuntos, afecta incuestionablemente al derecho que tiene reconocido la ciudadanía a una buena administración (art. 31 del Estatuto de Autonomía para Andalucía), en contraposición a la práctica, cada vez más frecuente, de “mala administración” que se viene consolidando por parte de las Administraciones públicas ante el **incumplimiento sistemático de la finalización de los procedimientos administrativos** que tramitan en los plazos establecidos para ello.

El Defensor del Pueblo Andaluz ha venido denunciando desde hace años esta situación que es prototipo de la mala práctica administrativa contraria al derecho a una buena administración y del que se derivan a su vez una serie de derechos para la ciudadanía con plasmación efectiva, entre los que se encuentran, **el derecho a la tutela administrativa efectiva y, sobre todo, a obtener una resolución administrativa en plazo razonable.**

En este aspecto concreto, dicho derecho se determina en las normas legales que establecen los plazos máximos de resolución de los procedimientos administrativos, cuya observancia es inexcusable para las Administraciones públicas, salvo en supuestos justificados, y cuyo incumplimiento comporta perjuicios de todo tipo a las personas, que tienen que acudir, en muchas ocasiones, a la vía judicial para el reconocimiento de sus derechos y pretensiones ante el silencio de la Administración.

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, la

“En un Estado social y democrático de derecho como el nuestro, la Administración ha de procurar con su actuación ganarse la confianza de la ciudadanía”

obligación de resolver los 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 e, incluso, tan poca confianza se ha tenido siempre en las mismas que para evitar los efectos perjudiciales para la ciudadanía de esta inacción administrativa, se acudió a la ficción de considerar la omisión del deber de resolver de la Administración como un "acto presunto", que posibilita a la persona interesada acudir a los Tribunales de Justicia para la defensa de su derecho.

Esta ficción, además de permitir al ciudadano acudir a la vía judicial para la satisfacción de sus pretensiones -con los consiguientes perjuicios económicos que ello le comporta al tener que afrontar los gastos de asistencia jurídica-, en la práctica ha servido también a la Administración para sosegar su mala conciencia al abrirse un cauce que traslada al propio interesado la iniciativa de actuación para la resolución de su procedimiento. Tanto es así que, todavía en el año 2019, hemos recibido respuestas de Administraciones públicas andaluzas en las que se nos traslada que el expediente en cuestión "está **resuelto por silencio administrativo**" o que, dado el tiempo transcurrido, "la persona interesada

debe entender desestimado su recurso por silencio y, si no está conforme, acudir a la vía contencioso-administrativa".

Todo ello pone de manifiesto que las medidas adoptadas para evitar estas situaciones no han conseguido erradicar de nuestra cultura administrativa esta mala *praxis*, hasta el punto que los retrasos se han asumido como un fenómeno normal en el actuar de la Administración.

Frente a ello, la exigencia del cumplimiento de la obligación legal que tiene la Administración de resolver en plazo y forma tiene que hacerse patente en todos los ámbitos, así como la de



aplicación de las medidas que prevén la sanción de estas prácticas anómalas, sin justificación, cuando se produzcan.

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.

Y ello, porque como afirma con rotundidad el Tribunal Supremo en su Sentencia de 22 de septiembre de 1987, la demora injustificada en resolver un procedimiento por parte de la Administración, en un plazo razonable, constituye una práctica "*absolutamente reprobable*", considerando que es "*de todo punto inaceptable en un Estado social y democrático de derecho como el nuestro, donde la Administración ha de procurar con su actuación ganarse el respeto y la confianza del ciudadano*".

Invertir en Infancia

Por una política pública para eliminar desigualdades

Nacer pobre es una experiencia profundamente injusta que condiciona de forma muy importante la vida y las oportunidades de los niños y niñas, antes de que puedan hacer nada por evitarlo. Algunos datos señalan que esta situación la comparten más del 30 por 100 de niños y niñas en Andalucía.

Los efectos de la pobreza en la infancia dejan hondas huellas en los menores. No solo condicionan sus oportunidades de desarrollo presentes sino que condicionan también su futuro, e incluso el de sus descendientes. **El 80 por 100 de los niños y niñas que viven en la pobreza serán adultos pobres.** La pobreza tiene una sombra tan alargada que alcanza generaciones.

A pesar de este panorama, no ha habido hasta ahora políticas ambiciosas enfocadas a reducir la pobreza infantil, aunque hay suficiente evidencia acumulada que nos dice cuáles son las más eficaces para reducir la pobreza en la infancia. Muchos estudios han demostrado que transferir recursos económicos a hogares con bajos ingresos reduce la pobreza y las carencias materiales, el estrés familiar, mejoran los resultados educativos de los niños y niñas y favorece su bienestar emocional.

La pobreza, al fin y al cabo, es la falta de recursos suficientes para el bienestar. La solución más razonable es aumentar esos recursos para promover el bienestar de niños y niñas.

Junto a la provisión de recursos suficientes a las familias para promover el bienestar de los niños y niñas, la otra estrategia paralela para erradicar la pobreza infantil es garantizar un derecho a la educación en condiciones de equidad.

La educación es nuestro mayor y mejor ascensor social. En él han subido varias generaciones para escalar desde las clases más bajas hasta las amplias clases medias actuales que caracterizan hoy nuestro paisaje social. La extensión de la educación, junto con la salud, ha sido el principal factor de éxito de nuestras sociedades modernas: han transformado la estructura de nuestro ADN, modificando el gen de la equidad.

Especial atención exigen las políticas de primera infancia, que son aquellas que proveen estructuras de calidad para el cuidado de los niños, programas de apoyo a las familias, provisión de servicios, educación de 0 a 3 años, etc.

Estos servicios de cuidado, si son accesibles, de calidad y adaptados a las necesidades de madres, padres, niños y niñas, cumplen un papel fundamental, no solo al asegurar una conciliación efectiva, sino también por los efectos positivos que tiene en niños y niñas, especialmente los más vulnerables. Y es que la primera infancia es la etapa de la vida con un retorno en capital humano más elevado, con una gran cantidad de evidencias que la respalda.

En consecuencia, invertir en políticas de infancia **es una herramienta básica para eliminar las desigualdades sociales.** Pongámonos a ello.



El derecho a una vivienda digna

Mejoras en la gestión del Parque Público de Viviendas

En esta Institución se vienen planteando **quejas relacionadas con la gestión del parque público de viviendas titularidad tanto de la administración autonómica como de algunos ayuntamientos** que, si bien no son excesivas en número, si son muestras de la complejidad que conlleva gestionar un parque público tan vasto como el existente en nuestra Comunidad Autónoma.

Denuncias de viviendas vacías durante años y en proceso de grave deterioro o abandono por parte de familias gravemente necesitadas de vivienda; impago de las cuotas de comunidad en edificios de viviendas públicas plurifamiliares en régimen de arrendamiento tanto por las personas adjudicatarias legales como por las ocupantes sin título de viviendas del inmueble, de las que la administración titular no se hace cargo, con los problemas de falta de mantenimiento de servicios e instalaciones comunes al no tener las comunidades de usuarios recursos para su mantenimiento, conservación y reparación.

Esta situación genera a su vez otros malestares como conflictos vecinales y falta de mantenimiento de las zonas y servicios comunes. No obstante, debe señalarse que muchas de estas situaciones están causadas por la falta de un adecuado uso, conservación y mantenimiento por parte de las personas arrendatarias, y de las ocupantes sin título legal.

En líneas generales, las respuestas a nuestras peticiones son similares: se excluye de responsabilidad a la administración titular al considerar que son las comunidades de vecinos las que deben iniciar los procedimientos monitorios reclamando el pago de las cuotas de comunidad.

Esta Defensoría siempre ha manifestado que la satisfacción de la necesidad de vivienda por quienes no pueden realizarla por sí misma comporta un derecho pero también las obligaciones de adecuado uso y conservación, y de asumir el pago de las cuotas de comunidad. Máxime cuando el mantenimiento de este parque residencial se realiza básicamente con las rentas que abonan las personas inquilinas, por lo que su impago merma los derechos de las que sí están al corriente del pago, generándose así un agravio comparativo.

“La necesidad de vivienda por quienes no pueden adquirirla por sí misma comporta un derecho pero también las obligaciones de adecuado uso y conservación”

De otra parte, conforme a la normativa existente, la administración propietaria de viviendas protegidas públicas ocupadas tanto por personas arrendatarias como por ocupantes sin título legítimo para ello, participará en su porcentaje de titularidad en las reparaciones aprobadas y efectuadas por la comunidad de vecinos, además del pago de las cuotas de comunidad de las viviendas que se encuentran ocupadas de forma irregular.

En este sentido, resulta evidente que el adecuado mantenimiento de las zonas o espacios y elementos comunes de un edificio tiene una importancia capital para garantizar que las personas que habitan en las viviendas puedan acceder a las mismas en condiciones adecuadas de seguridad, accesibilidad y dignidad.

Si bien podemos entender la dificultad que supone activar procedimientos judiciales destinados al cobro de las cantidades adeudadas a personas que es posible, en muchos casos, que no dispongan

de recursos para hacer frente a los mismos, no podemos compartir que se demore en el tiempo indefinidamente la solución a este problema, pues esta falta de actividad puede provocar que se desincentive el pago por los vecinos cumplidores, que aportan sus cuotas comunitarias y no disfrutan de unos espacios y elementos comunes en condiciones adecuadas.

Además, la falta de ingresos por parte de la comunidad de inquilinos supone un inadecuado mantenimiento del edificio, lo que conlleva un deterioro acelerado de un elemento del parque público residencial.

Esta problemática la hemos abordado en cuanto al parque público de viviendas en arrendamiento de titularidad autonómica en una [Resolución](#) y estamos efectuando las mismas consideraciones en las quejas relativas al parque público municipal.



Vehículos eléctricos de movilidad personal

Necesidad de regulación

Las Corporaciones Municipales, vienen apostando, con carácter generalizado, por la creación y ampliación de **espacios peatonales accesibles** en coherencia con un nuevo modelo de ciudad más sostenible, amigable y cercano a las necesidades de la población, que palie de alguna manera la presión que sufren estos espacios por su ocupación con veladores, cartelería de todo tipo y mobiliario urbano de manera abusiva, a lo que se añade la circulación por ellos de bicicletas y nuevos vehículos, tales como patinetes eléctricos, segway, etcétera.

En este contexto, esta Institución está verificando que, cada vez con más frecuencia, sobre este espacio peatonal están apareciendo nuevos riesgos para las personas que transitan por él, como son los derivados de la incorporación de los citados medios de transportes de uso individual cuya regulación, por el momento, no estaba contemplada en el código de circulación, aunque según hemos podido informarnos, ante la preocupación existente, ya se está recogiendo en algunas Ordenanzas Municipales.

Esta realidad se aprecia cada vez más y está presente de forma acusada en ciudades que, por su casco histórico y paisaje urbano hacen atractivo el paseo por los distintos itinerarios de uso peatonal.

Así las cosas, **es difícil entender la permisividad que se produce al carecer de una regularización de estos vehículos** que garantice el respeto de los derechos e intereses legítimos de las personas que transitan por los distintos viarios peatonales.

No obstante, el Real Decreto 1428/2003, de 21 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Circulación para la aplicación y desarrollo del 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 su artículo 121. Circulación de vehículos por zonas peatonales establece que «Los que utilicen monopatinetes, patines o aparatos similares no podrán circular por la calzada, salvo que se trate de zonas, vías o partes de éstas que les estén especialmente destinadas, y sólo podrán circular a paso de persona por las aceras o por las calles residenciales debidamente señalizadas con la señal regulada en el artículo 159, sin que en ningún caso se permita que sean arrastrados por otros vehículos.»

“Es difícil entender la permisividad que se produce al carecer de una regularización de estos vehículos”

El Anexo I la Ley de Seguridad Vial, después de definir el término peatón, establece que «También tienen la consideración de peatones quienes empujan o arrastran un coche de niño o de una persona con discapacidad o cualquier otro vehículo sin motor de pequeñas dimensiones, los que conducen a pie un ciclo o ciclomotor de dos ruedas, y las personas con discapacidad que circulan al paso en una silla de ruedas, con o sin motor». Por tanto, vuelve a hacer mención al límite de circular «al paso de un peatón».

A la vista de todo ello, parece que existía un vacío legal en lo que concierne a la regulación de los distintos aparatos comentados, por lo que creíamos que los Ayuntamientos pueden y deben,



hasta que no haya una normativa estatal que contemple su uso, regular el mismo recordando la **prohibición de no circular a una velocidad superior a la del paso de las personas** y **establecer limitaciones** en cuanto a su uso en función de las características de la acera u otros espacios peatonales, aglomeración humana, etc.

En tal sentido, tuvimos conocimiento de algunas iniciativas de ayuntamientos de modificación de la actual Ordenanza para regular estos vehículos de movilidad personal. Iniciativa que creíamos que debería ser extendida al resto de los municipios de mayor entidad de nuestra Comunidad Autónoma.

Es por ello que procedimos a abrir de oficio la queja 19/2354, ante los Ayuntamientos de las poblaciones andaluzas de más de 50.000 habitantes a los que formulamos Resolución, consistente en **"Sugerencia para que, en atención a lo expuesto, en orden a garantizar el respeto de los derechos e intereses legítimos de las personas que transitan por los viarios peatonales de esa población, se estudie la procedencia de aprobar o modificar la correspondiente Ordenanza Municipal para que se regule el uso de los referidos vehículos eléctricos de movilidad personal en el ámbito territorial de ese municipio"**.

Una vez solicitados los preceptivos informes y recibidas las respuestas municipales, hemos podido conocer que la Dirección General de Tráfico ha publicado la Instrucción transitoria 2019/S-149 TV-108 intentando orientar a los municipios para que sus Ordenanzas, a la hora de regular la circulación de este tipo de vehículos, se atengan a una serie de criterios comunes, estableciendo una serie de medidas aclaratorias dirigidas a las personas usuarias de estos vehículos, ayuntamientos y agentes de la autoridad, hasta que se publique la normativa correspondiente que va en la misma línea de lo que se está debatiendo en la Unión Europea.

Como indica la propia Dirección General de Tráfico, la instrucción adelanta la definición prevista para los vehículos de movilidad personal, en la modificación en trámite del Reglamento General de Vehículos con el objetivo de contribuir a la transparencia y a la competencia de los operadores afectados, empezando por las propias personas usuarias actuales y futuras y regula una serie de comportamientos sancionables tales como conducir habiendo consumido alcohol o drogas, el uso del teléfono móvil o de auriculares durante la conducción, circular sin casco de protección, discurrir por aceras y zonas peatonales, etcétera.

Durante 2020 concluiremos el análisis de las respuestas que nos han hecho llegar los municipios aún pendientes de valoración.

Procedimiento de admisión del alumnado

Mejora en consideración a los más desfavorecidos

Los procesos de escolarización han perdido el protagonismo que mantuvieron durante muchos años, cediendo el testigo a otros problemas que preocupan especialmente a la ciudadanía, y que ponen de manifiesto que el derecho a la Educación tiene una proyección mucho más ambiciosa que obtener una plaza en un centro educativo determinado. Ahora, las familias demandan una educación de calidad en igualdad de condiciones para todo el alumnado.

Ello no significa que los procesos de escolarización no puedan y deban ser mejorados. Antes al contrario; queda todavía un amplio margen de avance, sobre todo para garantizar el acceso a los niños y niñas más vulnerables.



Con este propósito, en los últimos años la Defensoría ha desplegado un singular trabajo para conseguir la mejora que señalamos. Y hemos de congratularnos que muchas de nuestras demandas han sido recogidas en los proyectos de modificación del vigente Decreto 40/2011 de 22 de febrero, regulador de los criterios y el procedimiento de admisión del alumnado en los centros docentes públicos y privados concertados en Andalucía.

Es el caso de la **escolarización prioritaria de niños y niñas gravemente enfermos**. La actual normativa no prevé prioridad alguna en el acceso a los centros docentes por motivos de salud, ni en procedimiento ordinario ni en el extraordinario.

A nuestro juicio, la prioridad que a estos menores se les debería reconocer para acceder al colegio o instituto que solicitan, generalmente cercanos al domicilio familiar o a un centro sanitario, tiene su fundamento no solo en razones de humanidad, que ya considerábamos suficientes, sino en la obligación legal de los poderes públicos de procurar a las personas menores que se encuentran en situación de desventaja, sean cuales sean los motivos de ésta (físicos, psicológicos, económicos, familiares, etc.), todos los medios que le permitan la superación de aquellas circunstancias que han dificultado o dificultan su desarrollo personal y social pleno (queja 18/7446).

También recogen los proyectos de modificación de la normativa a los que aludimos nuestras consideraciones acerca de cómo debe desarrollarse **la escolarización de los niños y niñas prematuros**.

La razón de esta demanda es clara: los niños que tendrían que haber nacido a primeros de año, pero finalmente lo hicieron a finales del año anterior, se ven obligados a iniciar su escolarización un curso por delante de lo que les corresponde, con las dificultades que ello conlleva para cualquier menor, y particularmente para estos niños y niñas por el desfase madurativo señalado. Esto les supone un enorme esfuerzo de integración social y de aprendizaje, al coincidir con compañeros con un desarrollo físico, social y madurativo mayor, lo que puede provocar que sufran bloqueos emocionales y de aprendizaje.

Afortunadamente, en los proyectos señalados se contempla la escolarización del alumnado en supuestos de prematuridad extrema, considerándose como tal aquellos niños y niñas que hubieran nacido antes de la semana 28 de gestación (queja 19/4765 y queja 19/4835).

Por último, hacemos referencia a la toma en consideración por la Administración educativa del criterio de esta Institución respecto de **la prioridad en el acceso a los centros escolares de los hijos e hijas víctimas de terrorismo**, un beneficio que se contempla en la educación infantil pero no para el resto de las enseñanzas obligatorias.

Pues bien, si lo pretendido tanto en nuestro Estatuto de Autonomía como en otras leyes andaluzas es facilitar a estas personas la superación de las secuelas físicas, psíquicas o económicas, así como mostrar el reconocimiento y solidaridad en orden a manifestar un profundo homenaje que, sin duda, merece su sacrificio, no resulta razonable la diferencia en cuanto a la prioridad en el acceso en función del nivel educativo del alumno.

Por esta razón, formulamos a la Consejería de Educación la Sugerencia de que se promoviera la modificación del citado Decreto 40/2011, de 22 de febrero, para que se incluyera como criterio de prioridad en la admisión del alumnado la condición de víctima de terrorismo, de manera que sus solicitudes sean atendidas con carácter preferente y anterior al comienzo del procedimiento de admisión del alumnado, siempre que el centro docente solicitado se encuentre dentro de la zona de influencia del domicilio familiar o laboral.

Aceptada nuestra propuesta, si bien con alguna matización, en el artículo 10.2.h del proyecto de Decreto se ha incluido, como criterio de admisión, el que el alumno o alumna sea familiar hasta el segundo grado de consanguinidad de una persona víctima de terrorismo (queja 19/1438).

“La escolarización de los niños y niñas prematuros”

Calidad del aire en grandes ciudades

Aplicación de medidas efectivas para reducir la contaminación

Hace ya más de un año, concretamente el lunes 15 de octubre de 2018, en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía núm. 199, se publicó la denominada Ley 8/2018, de 8 de octubre, de **medidas frente al cambio climático y para la transición hacia un nuevo modelo energético en Andalucía**, cuya entrada en vigor se produjo a los tres meses de su publicación, esto es, el 15 de enero de 2019, con alguna excepción sobre las previsiones relativas al Sistema Andaluz de Emisiones Registradas, cuya entrada en vigor se produjo el 15 de octubre de 2019.

Esta Ley, que tiene como finalidad la lucha frente al cambio climático y hacia un nuevo modelo energético en Andalucía, regula en su artículo 15 los denominados Planes municipales contra el cambio climático, al amparo de las competencias propias de los municipios del artículo 9 de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía (LAULA), y en el marco de las determinaciones del Plan Andaluz de Acción por el Clima, actualmente en fase de elaboración.

Los Planes municipales referidos, dice la Ley, recaerán sobre las áreas estratégicas en materia de mitigación de emisiones y adaptación establecidas en la norma legal y su contenido abarca, entre otros contenidos, el referente a las «Actuaciones para la reducción de emisiones, considerando particularmente las de mayor potencial de mejora de la calidad del aire en el medio urbano, en el marco de las determinaciones del Plan Andaluz de Acción por el Clima.»

No obstante, aunque el Plan Andaluz de Acción por el Clima es un documento aún en elaboración y cuya fecha de aprobación se desconoce, la realidad es que la contaminación atmosférica en nuestras ciudades, especialmente las de mayor población y/o actividad, provocada fundamentalmente por el tráfico rodado de vehículos y por la industria, es un problema del que la ciudadanía cada vez toma mayor conciencia, precisamente por su afección al derecho a la protección de la salud, previsto en los artículos 43.1 de la Constitución (CE)



y 22 del Estatuto de Autonomía de Andalucía (EAA), y el derecho a un medio ambiente adecuado, previsto en el artículo 45.1 de la CE y 28.1 del EAA, en el que también se hace mención concreta al derecho a vivir en un medio ambiente equilibrado, sostenible y saludable. Y en este sentido, cabe también tener presente que el artículo 43.2 de la CE establece que compete a los poderes públicos organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios.

De acuerdo con ello, creemos que es un problema global, el de la **contaminación atmosférica**, que cada vez preocupa más a la ciudadanía, y que por ello debe ser objeto de intervención por los poderes públicos, singularmente por los municipios que, al margen de planes de ámbito superior que estén en proceso de elaboración, deben ir ya adoptando medidas para proteger los derechos de las personas frente a la afección que en ellos tiene el aire que se respira, teniendo como horizonte no muy lejano la lucha contra el cambio climático.

En relación con este asunto que hemos calificado como global, siendo la contaminación atmosférica uno de los aspectos a tener en cuenta en el tratamiento del cambio climático y de sus consecuencias, debemos tener presente, más en el ámbito de lo particular, que se encuentra vigente la Ley 34/2007, de 15 de noviembre, de calidad del aire y protección de la atmósfera (LCAPA), cuyo preámbulo comienza con una declaración solemne, vinculando la atmósfera a la vida misma de las personas: «La atmósfera es un bien común indispensable para la vida respecto del cual todas las personas tienen el derecho de su uso y disfrute y la obligación de su conservación»; para, a continuación, reconocer que «Por su condición de recurso vital y por los daños que de su contaminación pueden derivarse para la salud humana, el medio ambiente y demás bienes de cualquier naturaleza, la calidad del aire y la protección de la atmósfera ha sido, desde hace décadas, una prioridad de la política ambiental», recordando que «los procesos de industrialización y de urbanización de grandes áreas territoriales fueron provocando impactos negativos en la calidad del aire».

La LCAPA fija en sus artículos 5.3, 8.4 y 16.4 una serie de obligaciones a los municipios para, en el ejercicio de sus competencias legales, mejorar la calidad del aire y, con ello, proteger más eficazmente los derechos de la ciudadanía que se ven afectados por la contaminación atmosférica.

A su vez, la Ley de Autonomía Local de Andalucía (LAULA) reconoce a las entidades locales competencias y les dota de instrumentos a partir de los cuales diseñar planes, fijar medidas, etc. para evaluar la calidad del aire y tomar decisiones que la mejoren, para así proteger los derechos de la ciudadanía y mejorar, en definitiva, su calidad de vida.

En este contexto, **nos hemos dirigido a todos los municipios** de más de cien mil habitantes de Andalucía **para conocer**, entre otros extremos: **si disponen de Plan Municipal contra el cambio climático, o al menos si lo tienen en elaboración**; si disponen de **datos** actualizados y permanentes **sobre los niveles de calidad del aire y de contaminación**; si disponen de Plan municipal de protección, cumplimiento de objetivos o mejora de la calidad del aire, o, al menos, de un Plan municipal de regulación/control del tráfico rodado de vehículos en el que se prevean medidas para reducir la contaminación generada por éstos; o si se han adoptado medidas de restricción total o parcial del tráfico, incluyendo restricciones a los vehículos más contaminantes, a ciertas matrículas, a ciertas horas o a ciertas zonas, entre otras medidas.

La lucha contra la contaminación atmosférica no admite demoras porque sus consecuencias en términos de deterioro de la salud y la calidad ambiental son cada vez más evidentes y graves. Y en esta lucha, las ciudades se nos presentan como uno de los principales campos de batalla y como el escenario idóneo para empezar a aplicar medidas efectivas de reducción de la polución ambiental.

La información también es salud

El derecho del paciente a estar bien informado

Hemos alcanzado una época en que la información no solo puede y debe estar al alcance de todos, sino en la que saber y conocer se han convertido en una necesidad para todas las personas y su falta, en un motivo de malestar.

Información es una palabra a la que recurrimos muy frecuentemente en esta Institución y cuyo valor aparece destacado en varios apartados del Informe Anual de 2019.

Le concedemos importancia como fruto de nuestra experiencia y, desde luego, al amparo de las exigencias que están consolidando los tiempos, cada vez más rendidos al valor de la participación ciudadana y a la transparencia en todo lo que gira alrededor de lo público, que cuanto más es valiosa en el conocimiento particular de aquello que a cada cual concierne respecto de la atención a su salud.

Los defectos en dicho plano subyacen en el fondo de numerosas problemáticas y, a la inversa, su correcta rendición resuelve confusiones y malentendidos.

En lo que concierne a la salud, individual o colectiva, tanto la Ley General de Sanidad 14/1986, de 25 de abril, como la Ley de Salud de Andalucía 2/1998, de 15 de junio, imponen a los poderes

públicos el deber de informar a los usuarios del sistema sanitario público de sus derechos y deberes; y expresamente reconocen el derecho de los ciudadanos a obtener información sobre los servicios sanitarios a que pueden acceder y sobre los requisitos necesarios para su uso y, desde luego, el contenido de este derecho debe comprender tanto una información general, como la particularizada que en el seno del proceso asistencial proceda facilitar a la persona sometida al mismo.

Ahora bien, tan importante como suministrar información es hacerlo de forma completa y veraz.

En el ámbito de la **salud colectiva**, una manifestación de las consecuencias negativas que el correcto o incorrecto manejo de la información puede comportar, lo encontramos en las vertientes relacionadas con la seguridad alimentaria y con la salud ambiental.

El primero de los casos tiene su manifestación en supuestos como el de la alerta sanitaria provocada por un brote infeccioso por listeriosis relacionado con el consumo de determinados productos cárnicos, en el que esta Institución inició una queja de oficio entre cuyas finalidades se encuentra valorar la adecuada gestión del riesgo sanitario, puesta en entredicho en lo que se refiere a la suficiencia de la información proporcionada a los consumidores para garantizar el derecho a conocer una situación directamente vinculada a la protección de su propia salud, dado que la desinformación, cuando concurre, es una de las causas que contribuyen a incrementar situaciones de alarma e impiden la autoprotección.

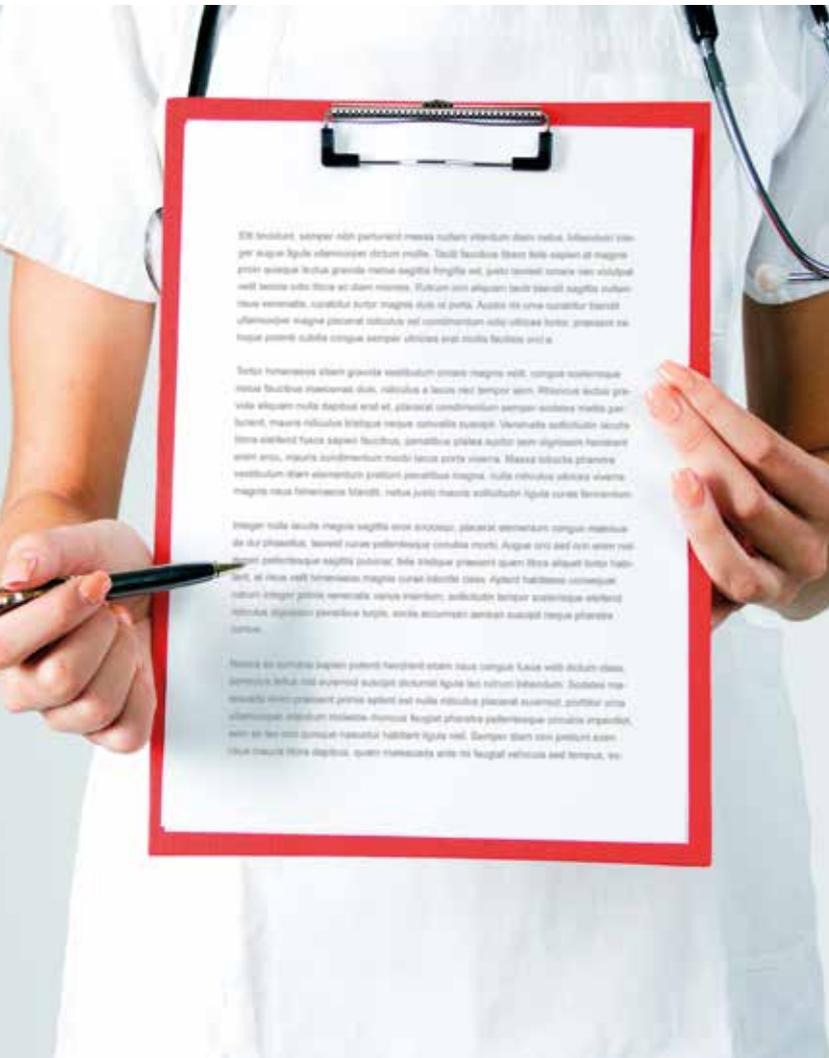
Tratándose de sanidad ambiental, cada vez tiene más presencia la iniciativa ciudadana demandando de los poderes públicos conocer en qué medida pueden incidir sobre la salud de todos, las ondas de antenas de telecomunicaciones o las emisiones liberadas al medio ambiente. Y, ciertamente, la Administración se ve abocada a abordar los estudios pertinentes a instancias de la preocupación de la población.

Cuando se trata de la **salud individual**, la información adquiere una importancia sustancial en todos sus niveles asistenciales.

Así, se convierte en un elemento imprescindible en el buen desenvolvimiento de la atención sanitaria en el ámbito de la atención primaria, por la vía de la adecuada **relación médico-paciente**, que sustenta la confianza en el criterio clínico de aquel y abre la vía en cierto modo al éxito del tratamiento.

“La adecuada relación médico-paciente, que sustenta la confianza en el criterio clínico de aquel y abre la vía en cierto modo al éxito del tratamiento”

Una mala calidad de la información, por el contrario, incide en la idea de incomprensión del entramado más complejo y dilatado de la atención especializada, donde el grado de cercanía es menor y, por ello, menos accesible la comunicación y el entendimiento. Incluso dificulta el ejercicio del derecho a la garantía de plazo una vez vencido el plazo de respuesta para primeras consultas de atención especializada, procedimientos diagnósticos e intervención quirúrgica.



Las actuaciones sanitarias que no desembocan en el resultado deseado, cuando se producen en un contexto en el que han concurrido otros factores generadores de insatisfacción, provocan recelos en las personas afectadas (paciente o familiares) y conducen a un clima de desconfianza en el que no siempre resulta sencillo desentrañar si ha concurrido una verdadera mala praxis, si la sospecha o creencia de la misma ha resultado de la falta de comunicación o si, tal vez, han confluído ambas cosas.

El adecuado ejercicio de los derechos por la ciudadanía depende absolutamente de la información, máxime en una organización compleja como la del sistema sanitario público, lo que hace relevante extremar el celo en este aspecto, en todas las vertientes enumeradas, así como en la respuesta temporal y congruente a las quejas formalizadas en el Libro de Sugerencias y Reclamaciones y en el acceso a la historia clínica.

La información también es salud.