

05. Atender las quejas



Fraudes en el suministro eléctrico

Entre la picaresca, el delito y la pobreza energética

Los casos de fraude en relación con el suministro eléctrico parecen estar experimentando un continuo crecimiento en los últimos años, si hacemos caso de las denuncias que formulan públicamente las empresas suministradoras y si tenemos en cuenta el incremento de quejas recibidas en esta Institución.

Los datos que reflejaban la creciente brecha entre la energía suministrada y la energía contabilizada llevaron al gobierno, hace algún tiempo, a apostar por políticas que incentivaban a las empresas suministradoras la detección del fraude como fórmula para atajar una situación cada vez mas preocupante.

Sin embargo, transcurrido un cierto tiempo, son cada vez más las voces que se alzan para cuestionar la idoneidad de este sistema de incentivos, no sólo por su poca efectividad, sino también porque ha generado un clima de sospechas sobre la veracidad de algunos de los casos de fraude detectados.

Así, no son infrecuentes los casos en que personas sancionadas por, supuestamente, haber manipulado los contadores, claman su inocencia mientras denuncian su indefensión ante un procedimiento basado sustancialmente en las pruebas aportadas por alguna de las empresas subcontratadas por las grandes distribuidoras para detectar los casos de fraude.

Tampoco parece claro que sea cierta la idea generalizada de que el incremento de los supuestos de fraude se debe a un aumento de los hogares enganchados ilegalmente a la luz, ya sea porque sus moradores estén en situación de pobreza energética o por simple picaresca. Los datos que manejan las propias empresas eléctricas demuestran que el mayor porcentaje de fraude lo cometen grandes consumidores, principalmente empresas, industrias, comercios, establecimiento hoteleros y urbanizaciones, que obtienen pingües beneficios manipulando la red o alterando los aparatos de medida.

Sin embargo, **el fenómeno que más alarma está causando últimamente en relación con el fraude eléctrico es su relación con actividades delictivas, especialmente con el cultivo de plantas de cannabis en viviendas.** Un fenómeno, que no sólo preocupa por su potencialidad delictiva, ya que está propiciando la implantación en algunas barriadas y zonas desfavorecidas de Andalucía de organizaciones dedicadas al narcotráfico cada vez mas potentes y violentas, sino también por los graves riesgos y perjuicios que se derivan de los enganches ilegales utilizados para suministrar energía a estas plantaciones.

En efecto, el cultivo *indoor* del cannabis precisa de la instalación de potentes aparatos eléctricos que mantengan una temperatura idónea para el crecimiento de las plantas. Estos aparatos pueden llegar a consumir la misma energía que 15 viviendas normales. Por ello, para obtener la electricidad necesaria, se realizan enganches ilegales a las redes de suministro que, además de poner en grave riesgo la seguridad de personas y bienes, provocan sobrecargas en la red eléctrica que originan con frecuencia cortes de luz que afectan a la vida de las personas que residen en la zona donde se ubican.

Buena muestra de lo que decimos es lo que viene ocurriendo desde hace ya más de 5 años en la zona norte de la ciudad de Granada, donde los 20.000 vecinos que habitan los barrios que conforman esta zona desfavorecida 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, etcétera-.



Frente a quienes denuncian que el problema trae causa de las deficiencias e insuficiencias de las instalaciones eléctricas de la zona, la empresa suministradora sostiene que el problema es el resultado de la confluencia de un elevadísimo número de viviendas con enganches ilegales para usos domésticos y de pisos destinados a plantaciones de marihuana que demandan una enorme potencia que supera las capacidades de la red eléctrica.

Sea como fuere, la persistencia en el tiempo del problema y la creciente indignación de las personas que, pese a tener contrato y cumplir fielmente con sus obligaciones de pago, soportan a diario las incomodidades de los cortes de luz, llevó al Defensor a realizar una visita en la que pudo comprobar la grave situación que viven a diario las personas que residen en estos barrios y conocer, a través de los testimonios de los profesionales de la educación y la sanidad que prestan servicios en la zona, las graves consecuencias que los cortes de luz suponen

para toda la ciudadanía y, de modo especial, para los colectivos más vulnerables, como pueden ser los menores, las personas mayores o los enfermos crónicos.

Como resultado de estas gestiones hemos sido invitados a asistir a la reunión de la Mesa Técnica creada para luchar contra los cortes de luz que ha tenido lugar a principios de febrero de 2020 y en la que se nos ha informado del compromiso asumido 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 mas de 5 años.

Valoramos positivamente el paso dado por la empresa suministradora y nos hemos comprometido a hacer un seguimiento de las medidas anunciadas a fin confirmar la solución del problema. Seguiremos insistiendo ante las Administraciones en la necesidad de adoptar medidas para regularizar el suministro eléctrico en la zona y solucionar el problema de los enganches ilegales que comportan un grave riesgo para la seguridad de todas las personas.

Recreos mudos, pueblos muertos

El Silencio de los recreos

Vivir en el medio rural ha constituido tradicionalmente una fuente de desventaja en el ámbito de la Educación. Aunque es innegable los avances experimentados en los últimos tiempos para mejorar las comunicaciones y el progreso socio-económico, lo cierto es que en determinadas zonas de nuestra Comunidad Autónoma el acceso a la Educación de los niños y niñas residentes en las mismas presenta muchas dificultades.

El diseño de ese Sistema educativo se vuelve un factor estratégico para alcanzar sus objetivos y, entre los factores que se deben abordar, el territorio y la población son conceptos que condicionan la ordenación de los recursos necesarios para lograr la propia efectividad del Sistema.

De ahí que los fenómenos relacionados con la despoblación están afectando de manera grave a los objetivos de lograr una implantación general y normalizada de los recursos educativos en el territorio de Andalucía. Las zonas que padecen esta pérdida del elemento humano y de población infantil ven amenazada la presencia de recursos educativos o gravemente afectada la dotación de estos medios.

La existencia en Andalucía 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 65,92 por 100 del territorio andaluz. El 14,36 por 100 del territorio está muy escasamente poblado, 73 municipios están por debajo de 8 hab./km². Aproximadamente, el 70 por 100 de los municipios andaluces (534) han perdido población con respecto al año 1960. La mitad de los municipios andaluces, esto es 389, está perdiendo población en el siglo XXI, el 90 por 100 de ellos son municipios rurales de menos de 5.000 habitantes.

La despoblación pone en riesgo, por tanto, el derecho de los niños a acceder a la educación en su propio entorno social y geográfico.

Ciertamente se han dado pasos organizativos para abordar esta situación como es el Decreto 29/1988, de 10 de febrero, sobre constitución de Colegios Públicos Rurales en la Comunidad Autónoma de Andalucía, desarrollado por Órdenes de 15 y 26 de Abril de 1988 sobre creación de Colegios Públicos Rurales en el marco de determinados planes sobre la educación rural.

En este contexto, desde la Defensoría consideramos necesario analizar con especial atención las consecuencias de estos procesos de despoblamiento de muchas zonas rurales de Andalucía y los evidentes impactos que ello provoca en las necesidades educativas de estas personas que, sencillamente, aspiran a merecer los servicios y políticas públicas que garanticen su permanencia en sus territorios en igualdad de condiciones que el resto del alumnado.

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.**



Una escuela puede ser el elemento que garantice no sólo el respeto a los derechos constitucionales, sino, sencillamente, la razón de permanencia de la vida en un pueblo. Pocas veces el escenario educativo por excelencia adquiere un potencial de acogimiento, integración y anclaje de la población en su entorno natural.

Consciente de ello, en 2019 hemos iniciado los trabajos preparatorios para la elaboración de un informe especial sobre el ejercicio del derecho a la Educación en las zonas rurales de Andalucía (queja 19/6853).

Ayudas a la vivienda

Reincidencia en el retraso del reconocimiento y pago

A pesar del tiempo transcurrido, todavía nos llegan quejas por el retraso en la concesión y abono de las ayudas económicas de la Junta de Andalucía con cargo a sus propios presupuestos para la adquisición de viviendas protegidas al amparo del Plan Concertado de Vivienda y Suelo 2008-2012.

Es por ello que iniciamos una queja de oficio (queja 19/3927), ante la Consejería competente, para **averiguar de forma definitiva qué va a pasar con las ayudas autonómicas a la vivienda correspondientes al Plan de Vivienda 2008-2012 que aún están pendientes de tramitación y pago.**

La Consejería nos informó, en síntesis, que no constaba la existencia de ayudas reconocidas y no abonadas, a no ser que se tratase de incidencias en la tramitación del pago. Por otro lado, **para el ejercicio 2019 no se había incluido una partida específica para estas ayudas**, salvo para atender incidencias y liquidar las mismas, en consonancia con lo establecido en el Plan de Vivienda 2016-2020, que únicamente comprometía fondos para los ejercicios 2016, 2017 y 2018. Y por último, se nos trasladaba que era imprevisible la publicación de la orden prevista en el artículo 36.3 del mismo Plan de Vivienda.

“Averiguar las ayudas autonómicas a la vivienda que aún están pendientes de tramitación y pago”

En consecuencia, a fecha de cierre de este Informe Anual hemos procedido a formular Resolución, de la que al cierre de este Informe estamos esperando respuesta, con:

“Recomendación para que se identifiquen todas aquellas solicitudes de ayudas autonómicas para la adquisición de viviendas protegidas del Plan Concertado de Vivienda y Suelo 2008-2012 que, al momento presente, se encuentran sin ser resueltas expresamente, y se dicte la oportuna resolución, a fin de que las personas solicitantes puedan conocer si su solicitud ha sido aceptada, o los motivos por los que se ha denegado.

Sugerencia, para que en cumplimiento de los principios de transparencia, publicidad activa y acceso a la información pública, se estudie qué tipos de medidas se pueden activar, para informar de forma general a las personas afectadas sobre el estado de las referidas ayudas, así como su posibilidad de cobro, y de este modo despear la incertidumbre que acecha sobre estas familias.

Sugerencia, para que se nos remita de forma detallada, los motivos por los cuales se ha producido la inactividad de esa administración en relación a la no publicación de la Orden recogida en el artículo 36 del Decreto 141/2016 de 2 de agosto por la que se regula el Plan de Vivienda 2016-2020, a través de la cual se iba a dar respuesta a la situación de las ayudas que nos ocupan y así se nos había transmitido en los sendos informes recibidos en el expediente de queja Q13/5552.”

Por otra parte, en 2019 hemos seguido tramitando quejas por el **retraso que aún preside el pago total de ayudas al alquiler al amparo del Plan Estatal de Vivienda 2009-2012**.

Pues bien, tras diez años de espera se sigue sin recibir el abono de la totalidad de la subvención concedida, recibiendo siempre la misma respuesta por parte de la Administración: la falta de dotación presupuestaria.

Así, en una queja particular, tras solicitar informe, se nos participaba que, según la documentación obrante en el expediente, se presentó la solicitud de la subvención a personas inquilinas de vivienda el 17 de diciembre de 2010, obteniendo **Resolución favorable el 29 de diciembre de 2010**, por lo que correspondía al Plan Estatal 2009-2012. Además, se nos comunicaba que las solicitudes pendientes de abono habían sido consideradas favorables, por lo que serían abonadas según el criterio de pago establecido, por orden cronológico de presentación de las mismas.

No obstante, todo ello estaba supeditado a la transferencia de la totalidad de los fondos que debe recibir la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, y una vez que se efectuase la referida transferencia se procedería al abono de las subvenciones.

Por su parte, en el informe de la Secretaría General de Vivienda se nos informaba que su abono se encontraba pendiente de un traspaso de crédito a dicha Agencia y que se estaba avanzando en el traspaso, adaptándolo



a los requerimientos realizados por la Intervención Delegada como consecuencia del nuevo marco normativo de transferencias y encomiendas a las agencias públicas, a fin de proceder al pago de todos los abonos pendientes, y a la liquidación total de dicho programa.

Trasladada dicha información a la interesada, nos remitió escrito de alegaciones, según el cual *"Vengo a exponer la siguiente, y única consideración: sigue estando pendiente el cobro de la ayuda a la vivienda en alquiler reconocida por la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio, después de casi 10 años. Durante estos últimos meses, he estado reclamando a la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía el cobro del último pago, siendo agotadora la lucha y todo el procedo de reclamación. La respuesta es siempre la misma y en la línea del informe de la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio. A la espera de recibir dotación presupuestaria."*

Desde esta Institución compartimos la idea de que las personas no tienen por qué sufrir los problemas de gestión de la Junta de Andalucía en la tramitación de las subvenciones, la falta de disponibilidad presupuestaria, o los problemas de coordinación con el Ministerio de Fomento, por ello, entendimos que, transcurrido varios años desde entonces, debería buscarse una solución definitiva a este asunto.

A la vista de todo ello, hemos formulado Resolución:

"Recomendación para que, atendiendo a la jurisprudencia existente en el asunto y al derecho de la ciudadanía a una buena Administración, se proceda de forma inmediata en este expediente de queja y en aquellos otros que se encuentren en las mismas circunstancias, a liquidar los pagos pendientes y reconocidos de las ayudas al alquiler de viviendas que nos ocupan.

Sugerencia para que tanto en este caso concreto, como en aquellos otros que haya en las mismas circunstancias, esto es con subvenciones reconocidas y todavía no abonadas en su totalidad, se valore la posibilidad de iniciar de oficio el reconocimiento de los intereses de demora desde que se aprobaron y se debieron abonar las mismas; en caso contrario, la posibilidad de iniciar de oficio procedimiento de responsabilidad patrimonial por los daños que se les haya podido ocasionar a las personas solicitantes que resultaron beneficiarias ante el impago de la subvención a la que nos venimos refiriendo".

Al cierre de este Informe, estamos a la espera de respuesta.

Comedor escolar para hijos de padres adoptivos

Solicitamos uniformidad de criterios

Las bondades de la custodia compartida han sido ampliamente debatidas por la doctrina científica. El propio Tribunal Supremo ha dictado varias resoluciones señalando a la custodia compartida, no como una medida excepcional, sino al contrario, una medida normal e incluso deseable que permite que sea efectivo el derecho que los hijos tienen a relacionarse con ambos progenitores, aun en situaciones de crisis.



Estos beneficios no parecen que hayan tenido su reflejo en todos los servicios educativos. Nos referimos al servicio complementario de comedor escolar. Desde el año 2017, al menos teóricamente, los hijos e hijas de progenitores que trabajen ambos tendrán garantizada una plaza en el comedor escolar. Una medida fundamental para la demandada conciliación de la vida familiar y personal. Pero, **¿qué ocurre en los casos de custodia compartida cuando sólo trabaja uno de ellos?**.

Podemos ilustrar el problema con un caso concreto. Un ciudadano compartía con su excónyuge la guarda y custodia de sus hijos por semanas alternas. El ejercía una actividad profesional pero la madre se encontraba en situación legal de desempleo, por lo que en virtud de las normas que rigen el acceso al servicio de comedor, al no estar ambos progenitores trabajando, sus hijos no tenían garantizado el acceso al comedor.

Así las cosas, el progenitor o progenitora que desarrolla una actividad profesional o laboral y cuyo horario sea incompatible con el horario de entrada y salida del colegio durante el periodo de tiempo que ejerce la custodia de sus hijos, tendrá muchas dificultades para conciliar la vida familiar con la laboral.

Ciertamente, la situación demuestra que a los progenitores separados con guarda y custodia compartida se les está considerando, de hecho, como si se tratara de una unidad familiar en la que conviven ambos progenitores, cuando en realidad deberían ser tratadas como unidades familiares monoparentales, aunque lo sean a «tiempo parcial».

Ante esta tesitura hemos realizado gestiones con la Dirección General de Planificación y Centros demandando información sobre cómo solucionar estas situaciones y sobre cómo deben ser consideradas estas familias a efectos de garantizar a sus hijos el acceso a los servicios complementarios, especialmente el comedor escolar.

El centro directivo argumenta que, dada la diversa casuística, no se ha establecido un criterio interpretativo uniforme al respecto, si bien las distintas Delegaciones Territoriales de Educación, a propuesta de los centros docentes, estudian aquellas situaciones que por su singularidad requirieran de un tratamiento diferenciado del resto.

“¿Qué ocurre en los casos de custodia compartida cuando sólo trabaja uno de ellos?”

Aunque pudiera parecer una solución flexible y razonable, no siempre lo es. Y volvemos al caso señalado. El reclamante, un curso académico después de su primera solicitud, volvió a demandar plaza para sus hijos en este servicio complementario. Las circunstancias familiares y personales eran exactamente idénticas a las del año anterior, pero en esta ocasión, el ente territorial le permitió el acceso al comedor escolar de los niños.

Ello nos ha llevado a demandar de la Administración educativa que establezca unos criterios uniformes, no solo para que las Delegaciones Territoriales apliquen siempre el mismo, sino que para que todas y cada una de ellas apliquen idénticas directrices. Evitaremos así arbitrariedades indeseadas (queja 19/410).

Igualdad de Género

Ayudas a víctimas de violencia de género sin recursos

Las ayudas a las víctimas de violencia de género sin recursos económicos y especiales dificultades para obtener un empleo están destinadas a aquellas mujeres víctimas de violencia de género que carecen de recursos económicos y tienen especiales dificultades para obtener un empleo, con la finalidad de facilitarles unos recursos mínimos de subsistencia que le permitan independizarse del agresor y disponer de medios y tiempo para afrontar las dificultades que momentáneamente impiden su incorporación laboral.

Pues bien, en relación a estas ayudas, en 2019 hemos concluido la queja 17/3893, en la que la persona, de 41 años y madre de una menor, explicaba que como consecuencia de la denuncia interpuesta en el año 2015 contra el que fuera su marido, como víctima de violencia de género, fue atendida en el Instituto Andaluz de la Mujer de Málaga en el que se le facilitó terapia psicológica, dado que padecía depresión y le tramitó una ayuda destinada a las víctimas de violencia de género que acrediten insuficiencia de recursos y especiales dificultades para obtener un empleo.

En noviembre de 2015 presentó dicha solicitud, de manera que en 2016 le fue concedida una subvención de 5.112 euros, que le fueron ingresados.

Sin embargo, en 2017 se le remitió resolución de reintegro del importe de la subvención, incrementado en los intereses devengados, contra la que presentó recurso que fue desestimado y planteándosele el problema de tener que devolver una suma superior a la recibida, careciendo de recursos para ello. La afectada se sentía engañada, ya que, según ella, todos los trámites fueron guiados por el Instituto Andaluz de la Mujer (IAM).

Tras solicitar los correspondientes informes, pudimos valorar lo siguiente:

El régimen jurídico específico aplicable a este caso lo constituyen la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, que establece en



su artículo 27 el derecho a percibir una ayuda económica a las mujeres víctimas de violencia de género y el Real Decreto 1452/2005, de 2 de diciembre, por el que se regula la ayuda económica establecida en el citado precepto de la Ley Orgánica 1/2004, por el que se garantiza a las víctimas de violencia de género la percepción de una ayuda social cuando se sitúen en un determinado nivel de renta y se presume que, debido a su edad, falta de preparación general o especializada y circunstancias sociales, la víctima tendrá especiales dificultades para obtener un empleo.

La Administración general del Estado es la que financia estas subvenciones en cuantía del 100% y son concedidas y abonadas en un pago único por las comunidades autónomas, de conformidad con sus normas de procedimiento y el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad reembolsa su importe íntegro a las comunidades autónomas que hubieran efectuado el pago, con cargo a los Presupuestos Generales del Estado.

De la información recibida y de la documentación aportada se constata que la ayuda a la que nos venimos refiriendo, le fue reconocida y concedida por el Instituto Andaluz de la Mujer, sin que reuniera los requisitos exigidos al no haberse acreditado expresamente tener especiales dificultades para obtener un empleo mediante informe del servicio público de empleo competente para ello. Informe que por el propio Ministerio se califica de excepcional y cuya emisión tenía obligación el IAM de solicitar al organismo competente, sin que tuviera que solicitarlo ni aportarlo la propia interesada como lo corrobora el propio Servicio Público Andaluz de Empleo.

A nuestro juicio, el que se reconociera y otorgara a la interesada el derecho a percibir la ayuda económica aludida sin tener derecho a ello y en contra de la normativa aplicable, ha dado lugar a que se le requiera su devolución más los intereses, lo que ha ocasionado un perjuicio que la interesada no ha debido de soportar. La perjudicada ha tenido que solicitar incluso un préstamo personal para poder pagar lo que le ha sido requerido.

Conforme a la normativa de desarrollo de los artículos 9.2 y 106.2 de la Constitución, la administración autonómica y en concreto el IAM, está facultada para iniciar de oficio procedimiento de responsabilidad patrimonial en base a lo previsto en el artículo 65, apartado 1 de la Ley 39/2015, para lo que será necesario que no haya prescrito el derecho a la reclamación de la persona interesada al que se refiere el artículo 67, según el cual el derecho a reclamar prescribirá al año de producido el hecho o el acto que motive la indemnización o se manifieste su efecto lesivo.

En vista de todo ello, hemos formulado una Resolución: **Recomendación** para que conforme a los trámites legales que sean procedentes, se inicie de oficio procedimiento de responsabilidad patrimonial de ese Instituto Andaluz de la Mujer, a fin de resarcir a la interesada del perjuicio que se le ha ocasionado

al reconocerle el derecho a percibir la ayuda económica prevista en el Real Decreto 1452/2005, de 2 de diciembre, por el que se regula la establecida en el artículo 27 de la Ley Orgánica 1/2004, mediante el que se garantiza a las víctimas de violencia de género la percepción de una ayuda social cuando se sitúen en un determinado nivel de renta y se presume que, debido a su edad, falta de preparación general o especializada y circunstancias sociales, la víctima tendrá especiales dificultades para obtener un empleo, sin reunir los requisitos para ello, lo que ha dado lugar a que se haya tramitado procedimiento de reintegro de la misma, más los correspondientes intereses de demora.

De la respuesta recibida del Instituto Andaluz de la Mujer a nuestra recomendación se deduce que la interesada había interpuesto recurso contencioso-administrativo aún pendiente de resolución, por lo que al encontrarnos ante un conflicto que había sido planteado ante un órgano jurisdiccional, procedimos al archivo de nuestras actuaciones, conforme al artículo 17.2 de la Ley reguladora de esta Institución.

Pensiones No Contributivas

Continuos retrasos en el reconocimiento y el pago

Desde finales del año 2018 esta Institución ha venido observando, a través de las quejas que nos dirige la ciudadanía, considerables retrasos e incidencias en la resolución de los expedientes de solicitud de una Pensión no Contributiva (PNC), tanto de Jubilación como por Incapacidad. Las personas que se han dirigido a esta Institución muestran su disconformidad con la tardanza en tramitar y resolver estas solicitudes, localizándose la problemática fundamentalmente en las provincias de Málaga y Sevilla.

Esta situación adquiere una especial significación cuando muchas de estas personas basan sus denuncias en el hecho de encontrarse en una difícil situación personal en el plano económico, en bastantes casos rayando la situación de emergencia social, ante la ausencia de algún tipo de percepción económica para su supervivencia, teniendo que ser atendidos en muchas ocasiones por los servicios sociales municipales o por entidades privadas de asistencia social.

Al dirigirnos a la Administración de la Junta de Andalucía para interesarnos por esta cuestión, en sus repuestas vinculan siempre estas situaciones a cuestiones burocráticas e insuficiencia de medios para atender todos los cometidos que impone la legislación estatal reguladora de estas pensiones. No obstante, al observar que estas cuestiones no sólo no se solventaban, sino que por las quejas que seguíamos recibiendo se apreciaba que iban en aumento, consideramos oportuno

realizar una intervención ante la Administración responsable para **garantizar el derecho de este sector de población, especialmente vulnerable, a acceder en los plazos legalmente establecidos al reconocimiento y pago de una PNC.**

En el desarrollo de esta actuación, al comparar los datos de gestión de estas pensiones en Andalucía en el periodo comprendido entre los años 2013 y 2018, la primera conclusión relevante que se puso de manifiesto era el aumento del diferencial entre solicitudes presentadas y resueltas. Así, mientras que el número total de solicitudes de PNC presentadas anualmente en esta Comunidad Autónoma, tomando como referencia los años 2013 y 2018, había disminuido un 8,21%, pasando de las 11.264 solicitudes a las 10.339, el de expedientes pendientes de resolver en el año, a pesar de la disminución del número de solicitudes, había crecido un 73,20%, pasando de los 3.374 pendientes en el año 2013, a los 5.844 que estaban pendientes al finalizar el año 2018.

Este diferencial, aún inscribiéndose en la tendencia general a nivel estatal, se encuentra muy por encima de la media del conjunto de comunidades autónomas para el mismo periodo, que en el caso de solicitudes presentadas había disminuido un 4,53%, y en el de expedientes pendientes de resolver, ha aumentado un 15,52%.

Lógica consecuencia de todo ello es la disminución del número de personas beneficiarias de PNC en ese periodo en Andalucía, que han pasado de las 102.021 del año 2013, a las 97.847 en el año 2018, un 4% menos. Porcentaje algo menor al de la media estatal que ha bajado en el mismo periodo un 4,53%.

Los datos de gestión expuestos muestran una tendencia similar en todas las provincias andaluzas, si bien, la situación es especialmente preocupante en las provincias de Málaga -en la que han disminuido las solicitudes un 14,73% y han aumentado el número de expedientes pendientes en un 246% (de 428 a 1.482)- y en la de Sevilla -con disminución de un 11,35% de las solicitudes e incremento de los expedientes pendientes en un 55% (de 1.866 a 2.882).

Porque, como se contempla en la propia exposición de motivos de la Ley 26/1990, de 20 de diciembre, por la que se incluyen en el ámbito de la Seguridad Social prestaciones no contributivas, la ampliación de la protección social a la que trata de dar respuesta dicha Ley es una aspiración

”Garantizar el derecho de este sector de población, especialmente vulnerable, a acceder en los plazos legalmente establecidos al reconocimiento y pago de una PNC”

social de solidaridad dirigida a “asegurar a los ciudadanos, particularmente a quienes se encuentran en estado de necesidad, unas prestaciones mínimas”.

Ante estas circunstancias, y teniendo en cuenta que el art. 31 del Estatuto de Autonomía para Andalucía garantiza a toda la ciudadanía, dentro del derecho a una buena administración, que sus asuntos se resolverán en un plazo razonable, y que el plazo específico de 90 días que se determina en el Real Decreto 286/2003, de 7 de marzo, para resolver estos procedimientos no se viene observando, especialmente en las provincias de Málaga y Sevilla, incumpléndose con ello la obligación de resolver en plazo a que están comprometidas legalmente, se formuló la oportuna Resolución a la Dirección General de Personas Mayores y Pensiones no Contributivas.

En dicha Resolución, se le recomienda que, **a la mayor urgencia posible, se adopten las medidas de racionalidad organizativa que sean necesarias para la puesta al día de los expedientes** relativos a solicitudes de PNC, de Jubilación e Invalidez, en todas las provincias y garantizar la resolución de los mismos en el plazo legalmente establecido, así como que se aprueben **planes especiales de trabajo para las provincias de Málaga y Sevilla**, que tienen mayores retrasos en la gestión.

La Administración, tras poner de manifiesto determinados aspectos de la regulación de estas pensiones que dificultan su gestión y que no pueden modificar al estar establecidos en normas de ámbito estatal, ponen de manifiesto su voluntad de adoptar las medidas recomendadas para normalizar la tramitación de las mismas en los plazos previstos legalmente.

Seguimos a la espera de la efectividad de dichas medidas.



Expolio de yacimientos arqueológicos

Solicitamos medidas de seguridad

De todo el amplio elenco de tipología que ofrece el patrimonio cultural, los elementos de valor arqueológico ostentan en el territorio andaluz un espacio de una importancia singular. Estos retos suelen despertar la codicia de personas que se dedican al saqueo de los yacimientos provocando la apropiación de piezas y perpetrando destrozos que impiden el estudio y la labor científica de los expertos en la zona asaltada.

En este triste relato de atentados contra el patrimonio arqueológico, probablemente, el caso más destacado por su impacto y trascendencia en el ejercicio de 2019 ha sido el de unos expolios realizados contra un yacimiento explorado en el paraje de El Torbiscal, en Utrera (Sevilla), con motivo de obras de desdoblamiento de la N-IV.

Cuando tuvimos conocimiento de estos ataques, se procedió de inmediato a iniciar una actuación de oficio. Tras analizar la información que se nos remitió desde la Delegación de Cultura y el propio Ayuntamiento de Utrera, pudimos ratificar los serios incidentes que se produjeron con asaltos a varias tumbas de origen romano del siglo I d.C. y, en otra ocasión, atacando al personal de vigilancia contratado para continuar con los expolios.

Normalmente, muchos de estos asaltos se realizan en la impunidad de la noche y en parajes que suelen estar aislados y solitarios. Sin embargo, en este caso, nos encontramos con una violencia inusitada y expresa. La gravedad de estos hechos puso de manifiesto la amenaza que sufre nuestro patrimonio arqueológico ante delincuentes que, cada vez de forma más organizada y violenta, saquean estos auténticos hallazgos de historia amenazando incluso a los guardas.

Ante esta tesitura formulamos una Sugerencia para promover en los procedimientos de contratación pública las acciones que se deben acometer en caso de hallazgos sobrevenidos, incorporando medidas complementarias de seguridad sobre dichos restos, de tal manera que se disponga de reacciones ágiles y programadas que incorporen adecuadamente los recursos de seguridad que vigilen los hallazgos pero que, además, resulten capaces de proteger de manera efectiva su integridad y la de los profesionales responsables.

Se trata de anticipar de manera rápida cualquier sistema organizado de vigilancia que permita asegurar estos restos cuando, precisamente, están en una situación más expuesta y delicada ante depredadores y expoliadores.

La respuesta ofrecida por la Delegación de Cultura se mostró muy colaboradora sobre la Sugerencia, por lo que concluimos la necesidad de que la Administración concrete en un futuro las acciones específicas para adecuar los contenidos de los Pliegos de Prescripciones Técnicas y clausulado de los contratos del Sector Público recogiendo las condiciones que permitan habilitar servicios añadidos de seguridad y vigilancia ante supuestos motivados de riesgo de explosivos, o frente a ataques a las intervenciones arqueológicas (queja 19/1996).

Deporte y ejercicio físico

Participación y seguridad

Hemos realizado varias actuaciones para ayudar al fomento de las actividades deportivas que necesitan el compromiso y el impulso de las autoridades.

Este ejercicio hemos continuado volcando nuestro interés en varios asuntos con la evidente intención de promover las buenas y saludables prácticas que provoca el deporte. Como ejemplo de este compromiso, hemos actuado en favor de la efectiva integración y promoción de la mujer en el deporte recogiendo una interesante actividad programada por la autoridades deportivas andaluzas que nos permitirá realizar un seguimiento de sus contenidos.

En estos cometidos, la intervención de los municipios como promotores de actividades deportivas se ha consolidado como una faceta frecuente y continuada, que supone un ejemplo en el compromiso de los poderes públicos por lograr los objetivos de calidad de vida que hemos apuntado.



Muchas ciudades vienen apostando por servir de sede para acontecimientos, relacionados con la práctica deportiva y el ocio físico, que las sitúan como destinos preferentes en los calendarios de este tipo de eventos, a la vez que ganan en calidad gracias a la experiencia en todos estos procesos de organización.

De ahí que debemos valorar de manera muy positiva la labor de promoción de la actividad deportiva en sus diferentes facetas que se dirige con una vocación plural y, a la vez,

integradora a todo el conjunto de la sociedad. Avanzar en la práctica del deporte y del ejercicio físico en general son hábitos que ayudan a un estilo de vida saludable y es una estrategia en la que los poderes públicos se implican paulatinamente (queja de oficio 18/3499).

De manera complementaria, también hemos prestado una especial atención a otros eventos insistiendo en el punto de vista de la seguridad e integridad de los participantes. En concreto, sobre la **implementación de sistemas de localización GPS de corredores en pruebas de largo recorrido**.

Estas medidas pueden ayudar a responder con agilidad ante situaciones de emergencia que, en algún caso, han tenido desgraciados precedentes y que podrían evitarse con sistemas de rápida localización de cualquier corredor en apuros.

La Secretaría General del Deporte respondió en un tono colaborador de aceptación y esperamos que en próximos ejercicios se concreten estas medidas que, creemos, avanzarán en definir las mejores condiciones de seguridad y garantía para los participantes en estas especialidades deportivas (queja de oficio 19/1993).

Transporte a prisiones deficiente

Solicitamos soluciones para las familias

Siguiendo la línea emprendida por esta Defensoría en años anteriores, en 2019 hemos iniciado de oficio la queja 19/5536 al tener conocimiento de las graves dificultades que sufren los familiares de las personas reclusas internadas en el Centro Penitenciario Málaga II, ubicado en el término municipal de Archidona, para poder visitarlos debido a la **carencia de transporte público** que acceda hasta el mismo. Siempre según noticias, la parada de autobús más cercana se encuentra en Villanueva del Trabuco, a 5,2 kilómetros del centro penitenciario, por lo que las personas que carecen de vehículo privado se ven obligados a recorrer a pie esta distancia.

Por ello, demandan soluciones que permitan que esta carencia de transporte público sea subsanada, aunque no lo sea mediante transporte regular y horario concreto, por ejemplo previa solicitud de los familiares a la empresa adjudicataria el día de su visita al centro penitenciario.

Entienden los afectados que la construcción de los nuevos centros penitenciarios en lugares distanciados del casco urbano dificulta gravemente las visitas de los familiares y su proceso de reinserción y propicia el desarraigo de las personas internas.

El artículo 25 de la Constitución Española señala que las penas privativas de libertad estarán orientadas hacia la reeducación y la reinserción social, gozando las personas condenadas a pena de prisión de los derechos fundamentales del capítulo 2º del Título I del Texto Constitucional salvo los que se vean expresamente limitados por el contenido del fallo condenatorio.

El artículo 4.1 de Ley 16/1987, de 30 de julio, de ordenación de los transportes terrestres, dispone que los poderes públicos promoverán la adecuada satisfacción de las necesidades de transporte de los ciudadanos, en el conjunto del territorio español, en condiciones idóneas de seguridad, con atención especial a las categorías sociales desfavorecidas y a las personas con capacidad reducida, así como a las zonas y núcleos de población alejados o de difícil acceso. En similar sentido, cabe citar el contenido del artículo 3 de Ley 2/2003, de 12 de mayo, de Ordenación de los Transportes Urbanos y Metropolitanos de Viajeros en Andalucía.

En consecuencia, hemos interesado informe a la Viceconsejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio, en el que nos hemos permitido solicitarle que se lleve a cabo un análisis de este problema y, en la medida de lo posible, bien sea por tratarse de cuestiones de su propio ámbito competencial o sugiriendo su implantación a las administraciones o empresas concesionarias correspondientes, **se articulen aquellas mejoras de dotación, incremento o mejor distribución de servicios y coordinación con los horarios de visita del centro penitenciario que facilite las visitas de los familiares de las personas internas** a fin de evitar la ruptura de relaciones familiares y propiciar su reinserción.

Esta queja se encuentra aún en tramitación y daremos cuenta de su resultado en la Memoria Anual de 2020.



Protección del suelo no urbanizable

Luchar contra las agresiones ilegales

Esta Institución viene mostrando en sus informes anuales al Parlamento de Andalucía y en algunos informes especiales y jornadas, su preocupación ante las **graves agresiones que se vienen perpetrando en nuestro territorio contra el suelo no urbanizable como consecuencia de la ejecución de obras y edificaciones no autorizadas**, con el importante daño, en muchos casos irreparable, que ello conlleva para sus valores naturales, medioambientales y agrícolas.

Entre estos daños cabe citar, sin ánimo exhaustivo, la pérdida de valores paisajísticos, la quiebra de perspectivas tradicionales de alto valor ecológico, la generación de efectos contaminantes, la posterior demanda de infraestructuras públicas de difícil o costosa atención, la destrucción y contaminación de acuíferos, riesgo de catástrofes naturales por los lugares en que se ubican estas construcciones, etcétera.

Estas actuaciones ilegales, si queremos evitar o, al menos paliar sus consecuencias determinan la necesidad de una rápida respuesta por parte de los poderes públicos. No caben respuestas tardías, puesto que la intervención inmediata resulta mucho más eficaz y positiva.

Se da la circunstancia de que estos atentados a importantes valores naturales se producen, en muchos casos, en pequeños municipios de nuestra geografía que han podido preservarlos hasta el momento pero que, como se desprende de la mera observación, también se encuentran presionados por una especulación urbanística depredadora.

La ausencia de una adecuada respuesta por parte de los responsables municipales de estas pequeñas localidades cabe atribuirle, por un lado, a la insuficiencia de medios técnicos y personales, pero tampoco cabe desdeñar que, en muchos supuestos, la cercanía y las relaciones cotidianas de vecindad entre las autoridades locales y los infractores hacen difícil y complejo que se impongan y ejecuten las sanciones y las demoliciones que puedan resultar procedentes.

Es por ello que, ante la ineludible necesidad de que los responsables públicos den la respuesta adecuada a estas vulneraciones de la normativa urbanística y medioambiental hemos propuesto que tanto la Administración Autonómica como las Diputaciones Provinciales fortalezcan y presten asistencia a los servicios jurídicos y técnicos de los pequeños municipios, mediante convenios de colaboración que, de forma permanente, permitan combatir eficazmente y con los medios necesarios las infracciones urbanísticas que se cometan.

En tal sentido, el artículo 4 de la Ley 7/2002, de 17 de diciembre, de Ordenación Urbanística de Andalucía, dispone que las Administraciones Públicas y las entidades a ellas adscritas o dependientes de las mismas en el ejercicio de la actividad urbanística se regirán por los principios de cooperación y colaboración. Y añade que, a estos efectos y en el ámbito de sus competencias, podrán celebrar convenios de colaboración con la finalidad, entre otras, de prestación de asistencia y cooperación a las entidades locales en materias tales como la ordenación urbanística, ejecución de los instrumentos de planeamiento, intervención de la edificación y uso del suelo, y protección de la legalidad.

Es más, entre las competencias propias de las Diputaciones, el artículo 96 del Estatuto de Autonomía para Andalucía señala la de asesoramiento, asistencia y cooperación con los municipios, especialmente los de menor población que requieran estos servicios.

Con todo ello, queremos manifestar que las Diputaciones Provinciales están llamadas a jugar un papel decisivo en la defensa de la legalidad urbanística y protección de los valores naturales de nuestro territorio, singularmente en el caso de los pequeños municipios que, de forma perentoria, necesitan de la colaboración y asistencia de los mejor dotados Servicios Técnicos y Jurídicos de nuestras Diputaciones Provinciales.

Así el artículo 12 de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de autonomía local de Andalucía señala que la provincia prestará asistencia técnica para la elaboración y disciplina del planeamiento urbanístico y de instrumentos de gestión urbanística. Este mismo precepto legal recoge que, por norma provincial, se determinarán los requisitos de asistencia y las formas de financiación, que en cada caso correspondan, de acuerdo, al menos, con los criterios de atención preferente a los municipios de menor población y a los municipios de insuficiente capacidad económica y de gestión, así como la urgencia de la asistencia requerida.

El artículo 14 de este mismo texto legal dispone asimismo que la provincia prestará los servicios básicos municipales en caso de incapacidad o insuficiencia de un municipio, cuando este así lo solicite. Asimismo, en la forma y casos en que lo determine una norma



provincial, prestará obligatoriamente, a petición del municipio, entre otros posibles, el Servicio de disciplina urbanística y ambiental.

Se encuentran afectados por el problema de las agresiones al suelo no urbanizable derechos constitucionales como el de disfrutar de un medio ambiente adecuado para el desarrollo de la persona, así como el deber de conservarlo (artículo 45 CE) o el deber de los poderes públicos de regular la utilización del suelo de acuerdo con el interés general para impedir la especulación (artículo 47 CE).

En consecuencia, en 2019 hemos iniciado de oficio la queja 19/4486 para valorar si las ocho Diputaciones Provinciales de nuestra Comunidad Autónoma están prestando una asistencia eficaz a los pequeños municipios. En el Informe Anual de 2020 daremos cuenta del resultado de esta investigación.

Pulso a la Igualdad de Género

Una mirada del Defensor a partir de las quejas de este año

La igualdad se erige en la nota esencial que define a una sociedad democrática y constituye uno de los valores superiores en que se asienta el Estado social y democrático de Derecho que instituye la Constitución española (CE) y que incorpora como tal el Estatuto de Autonomía para Andalucía (EAA).

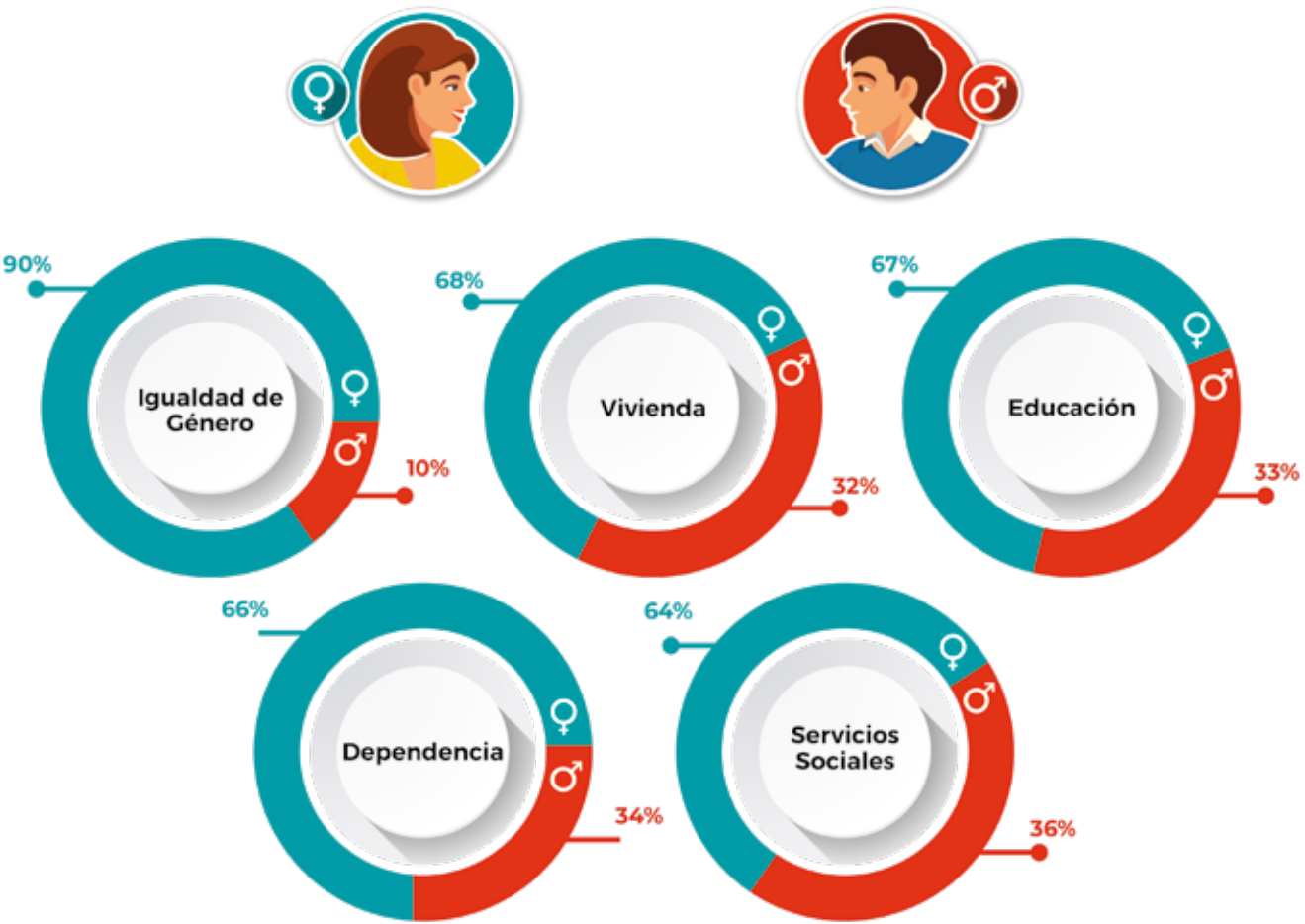
Este año, el estado en que se encuentra la igualdad de oportunidades y de trato entre mujeres y hombres en Andalucía, a la luz de las quejas nuevas tramitadas por esta Defensoría, ha experimentado algunos cambios que merecen nuestra atención. Es importante aclarar, no obstante, que nos estamos centrando exclusivamente en el número de quejas y consultas presentadas en el año y no al cómputo global de quejas tramitadas en materia de igualdad, donde incluimos también las reclamaciones de años anteriores todavía pendientes de cierre, y que son objeto de nuestro análisis de datos estadísticos.

En este contexto, y a tenor de los datos, en el presente ejercicio, **por primera vez las quejas presentadas por mujeres superan en número a las presentadas por el sexo masculino**, significando ello también que ha aumentado el número de mujeres que se ha dirigido a esta Institución planteando sus quejas y al mismo tiempo que ha disminuido el número de hombres promotores de queja, lo que también supone seguir la tendencia en las consultas.

“Por primera vez las quejas presentadas por mujeres superan en número a las presentadas por el sexo masculino”

En la misma línea, hay determinadas materias concretas en las que las mujeres aparecen en mayor número como promotoras, cuestión ésta que sigue estando directamente relacionada con los roles de género, tal cual año tras año venimos poniendo de manifiesto.

Así, las materias con una significativa mayor presencia femenina en orden a su promoción han sido **servicios sociales, educación, vivienda y dependencia**.



También, se pone de manifiesto la pervivencia de los roles de género tradicionalmente asignados a las mujeres como son los ligados al cuidado de mayores y personas dependientes o la preocupación por todo lo relacionado con el derecho a la educación de sus hijos e hijas; en otro caso, aún no estando relacionadas las problemáticas con estos roles, sí lo están con la peor posición de partida, o si se quiere de desventaja, desde el punto de vista social o económico de las mujeres que se dirigen a nosotros cuando son ellas las titulares de las unidades familiares, normalmente con personas menores a su cargo. Nos referimos a las familias monoparentales que alcanzan un alto grado de protagonismo como promotoras de las quejas en materia de vivienda o de servicios sociales.

Otro de los datos curiosos a los que nos referíamos con anterioridad es que hemos observado también en 2019, al igual que ya ocurriera en 2018, un incremento de mayor presencia masculina en las quejas relativas a salud mediante una tendencia inversa respecto de años anteriores. Y, en cuanto a las materias más identificadas con el rol de género masculino, destacan las relacionadas con la de prisiones, administración tributaria y ordenación económica, consumo, tráfico y transportes, urbanismo y medios de comunicación, cultura y deportes o administración de justicia.

Comentario aparte nos merece la pena efectuar respecto de lo que ocurre con **las consultas que se formulan a nuestra Oficina de Información** por todo tipo de personas, tengan queja en trámite con esta oficina, o simplemente acudan para exponer su problema y solicitar orientación e información sobre qué hacer para la mejor defensa de sus derechos o si el asunto planteado podría ser competencia del Defensor del Pueblo Andaluz como defensor de los derechos de la ciudadanía.

Y ello, porque muy al contrario de lo que ocurre con las quejas, el número de mujeres que acuden a nosotros en consulta o solicitud de información es muy superior al de los hombres y, como decíamos, este año por primera vez se ha materializado en mayor número de quejas efectivamente presentadas.

Así constatamos que el número de consultas presentadas por mujeres se eleva a 7.628 y 5.513 por hombres, lo que supone más de 1.500 consultas de diferencia.

Continuando con un análisis más pormenorizado sobre esta cuestión, podemos decir que hay materias en las que el mayor número de consultas de las mujeres siguen después la misma tendencia en la materialización de formulación de quejas concretas como es el caso de servicios sociales, vivienda o dependencia.

Como dato curioso el número de consultas en materia de administración de justicia, en este año al igual que el anterior hay más presencia femenina que masculina (297-239), cuando luego son ellos los que más presentan queja. Igual ha ocurrido en materia de salud, ellas han consultado más pero se han quejado menos.-

Responsabilidad patrimonial

Lío, lío que yo no he sido

Todos los años son recurrentes las quejas que nos plantean la ciudadanía sobre las administraciones públicas (principalmente ayuntamientos) para que supervisemos y controlemos las actuaciones llevadas a cabo sobre **responsabilidad patrimonial**.



Es importante decir que, por regla general, en la tramitación de los expedientes por responsabilidad patrimonial se sigue el procedimiento legal y con los requisitos: que no haya transcurrido más de un año, que el daño haya sido efectivo, evaluable económicamente e individualizado, que se aporte prueba suficiente por la persona afectada, etcétera.

No obstante, cada año recibimos quejas por una irregular tramitación, sobre todo, muy lenta, con demoras, errores e incidencias injustificables. Y ello, cuando no, quejas porque la Administración, lejos de reconocer y asumir la responsabilidad reclamada, deriva al menos inicialmente, la misma a terceros que prestan servicios o realizan actividades por cuenta de la propia administración, eludiendo así el deber de llevar acabo actuaciones administrativas más sensibles y acordes con el principio genérico de tutela efectiva que se reconoce en el artículo 24 de la Constitución.

Así en 2019, resolvimos la queja 18/1013, promovida por un padre cuya hija tuvo un accidente de bicicleta, mientras circulaba por una calle de Marbella (Málaga). Tras denunciarlo ante la Policía Local, adjuntando fotos e informe del médico de urgencias, habían iniciado una reclamación por los daños ante el Ayuntamiento de Marbella, sin que hubieran recibido respuesta todavía.

Fue tras nuestra intervención, que el Ayuntamiento respondió reconociendo lo excesivo del plazo de tramitación, pero desestimando la reclamación por considerar que al haberse producido la caída en bicicleta y daños de la menor en una vía pública en la que se realizaban obras de canalización de servicio por la compañía suministradora, el Ayuntamiento no tenía ninguna responsabilidad.

No podemos estar de acuerdo con esta respuesta, y así se lo hemos hecho ver al Consistorio malagueño, entendiendo en nuestro caso que *"hubiera sido deseable una actuación administrativa más sensible y acorde con el principio genérico de tutela efectiva que, en el ejercicio de los derechos e intereses legítimos de los ciudadanos, reconocido ex artículo 24 de la Constitución, debería haber aplicado en este caso - en nuestra opinión- el Ayuntamiento reclamado.*

Además, la Administración municipal debería haber tenido muy presente lo que establece el artículo 106.2 de la Constitución, que dispone: *"los particulares, en los términos establecidos por la Ley, tendrán derecho a ser indemnizados por toda lesión que sufran en cualesquiera de sus bienes y derechos, salvo los casos de fuerza mayor, siempre que sea consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos".*

Ante esta discrepancia técnica hemos archivado nuestra actuación recogiendo la misma en el Informe Anual 2019, tal y como recoge nuestra normativa.