

# **DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ**

**INFORME AL PARLAMENTO 2012**

## **POLÍTICAS DE IGUALDAD Y PARTICIPACIÓN**

**INFORME DEL DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ  
AL PARLAMENTO DE ANDALUCÍA  
SOBRE LA GESTIÓN REALIZADA DURANTE 2012**

**Este texto es una recopilación de cuestiones relativas a la materia de Políticas de Igualdad y Participación que se desarrollan a lo largo del Informe Anual al Parlamento de 2012. El contenido íntegro de dicho Informe se puede consultar y descargar en nuestra [página Web](#).**

**Andalucía 2013**



## ÍNDICE

<b>SECCIÓN SEGUNDA:</b> .....	<b>5</b>
<b>ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES PLANTEADAS EN LAS QUEJAS</b> .....	<b>5</b>
<b>XII.- POLÍTICAS DE IGUALDAD Y PARTICIPACIÓN.</b> .....	<b>7</b>
1. INTRODUCCIÓN.....	7
2. ANÁLISIS DE LAS QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE Y DE OTRAS ACTUACIONES DE ESTA DEFENSORÍA. ....	10
2. 1. <i>Integración de la Perspectiva de Género.</i> .....	10
2. 2. <i>Lenguaje no sexista</i> .....	13
2. 3. <i>Educación y personas menores</i> .....	16
2. 4. <i>Empleo</i> .....	18
2. 5. <i>Conciliación y Corresponsabilidad</i> .....	25
2. 6. <i>Salud</i> .....	27
2. 7. <i>Bienestar Social</i> .....	39
2. 8. <i>Participación</i> .....	53
2. 9. <i>Violencia de Género</i> .....	55
2. 9. 1. <i>Ayudas Sociales y Económicas a las Víctimas</i> .....	55
2. 9. 2. <i>Tutela judicial y protección personal de las víctimas</i> .....	58
2. 10. <i>Discriminación por razón de sexo</i> .....	66
<b>SECCIÓN CUARTA:</b> .....	<b>69</b>
<b>QUEJAS REMITIDAS Y NO ADMITIDAS</b> .....	<b>69</b>
<b>I.- DE LAS QUEJAS REMITIDAS A OTRAS INSTITUCIONES SIMILARES.</b> .....	<b>71</b>
<b>II.- DE LAS QUEJAS RECHAZADAS Y SUS CAUSAS</b> .....	<b>73</b>
<b>TEMAS TRATADOS EN OTRAS ÁREAS TEMÁTICAS</b> .....	<b>80</b>
V.- MEDIO AMBIENTE.....	81
2.1.7 Participación ambiental.....	81
2.1.7.1. Acceso a información ambiental. ....	81
2.1.7.2. Deber de resolver expresamente todos los procedimientos. ....	82
XI.- ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y ORDENACIÓN ECONÓMICA .....	84
2.3.1. Subvenciones .....	84
OFICINA DE INFORMACIÓN .....	88
4. <i>Entrevistas con el Defensor del Pueblo Andaluz por Videoconferencia</i> .....	88
5. <i>Derechos de la Ciudadanía, en sus relaciones con la Administración</i> .....	89



**SECCIÓN SEGUNDA:**  
**ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES PLANTEADAS EN LAS**  
**QUEJAS**



## XII.- POLÍTICAS DE IGUALDAD Y PARTICIPACIÓN.

### 1. Introducción.

La igualdad entre mujeres y hombres es un principio jurídico universal reconocido tanto en convenios internacionales, como en nuestra propia Constitución, que consagra el principio de igualdad ante la ley en su artículo 14 y prohíbe cualquier clase de discriminación por razón de sexo. Asimismo nuestro Estatuto de Autonomía, en su artículo 14, prohíbe toda discriminación en el ejercicio de los derechos, el cumplimiento de los deberes y la prestación de los servicios contemplados en el Título I, entre otras, la ejercida por razón de sexo. Igualmente en el artículo 15 “*se garantiza la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en todos los ámbitos*”.

Por otra parte, corresponde a nuestra Comunidad Autónoma, conforme a lo previsto en el artículo 73.1 de la citada norma, la competencia exclusiva en materia de políticas de género, que comprende en todo caso, la promoción de la igualdad de hombres y mujeres en todos los ámbitos sociales, laborales, económicos representativos, con la facultad de dictar normativas propias o de desarrollo de esta materia; la planificación y ejecución de normas y planes en materia de políticas para la mujer así como el establecimiento de acciones positivas para erradicar la discriminación por razón de sexo y la promoción del asociacionismo de mujeres.

Le corresponde también, la competencia compartida en materia de lucha contra la violencia de género, la planificación de actuaciones y la capacidad de evaluación y propuesta ante la administración central, pudiendo establecer medidas e instrumentos para la sensibilización sobre la violencia de género y para su detección y prevención, así como regular servicios y destinar recursos propios para conseguir una protección integral de las mujeres que han sufrido o sufren este tipo de violencia.

Pero a pesar de la igualdad formal entre hombres y mujeres consagrada en los textos legales, la realidad es que a lo largo de la historia, al hecho biológico de ser hombre o mujer se le atribuyó significados distintos y han sido las representaciones culturales del distinto papel atribuido a unos y a otros, en todas las esferas de la vida, personal, social, económica, laboral etc, en definitiva, lo que se entiende por género, las que han ocasionado la desigualdades entre ambos sexos, que colocaron a la mujer en una situación de inferioridad y de discriminación respecto del hombre.

No obstante, el género, aunque es un concepto que suele asociarse a la mujer, no debe entenderse solo en clave femenina, por cuanto que identifica las diferencias sociales y culturales adjudicadas a hombres y mujeres y por lo tanto, afecta a ambos, constituyendo las políticas de igualdad de género aquellas en las que antes de la toma de decisiones, se realice un análisis de los efectos que produzcan, sobre mujeres y hombres, para poder adoptar, a la vista de ese análisis, las decisiones adecuadas encaminadas a la corrección de las desigualdades.

Pues bien, ante esta Defensoría, se siguen presentando quejas por parte de la ciudadanía, en las que directa o indirectamente se plantean cuestiones relacionadas con las aún existentes desigualdades o en las que se nos trasladan problemáticas que afectan en mayor medida a las mujeres por su condición de tales, a las que se da, como no puede ser de otro modo, un tratamiento transversal, correspondiendo a este Área la coordinación del

relato de las actuaciones llevadas a cabo en esta materia, en el Informe Anual al Parlamento Andaluz.

Pero antes de proceder al análisis de las quejas admitidas a trámite y al relato de otras actuaciones de esta Defensoría relacionadas con las políticas de igualdad, que tienen un carácter transversal, vamos a hacer una breve mención de los avances legislativos producidos en esta materia en el año 2012, ello por cuanto que a pesar de que en los últimos años se ha avanzado mucho en nuestro país en la igualdad de oportunidades y de derechos entre uno y otro sexo, aún queda seguir avanzando en la puesta en marcha de políticas públicas encaminadas a superar la discriminación y garantizar la igualdad de género.

Así, hemos de citar en primer lugar, los Decretos por los que se llevado a cabo la reestructuración de las Consejerías que componen el Gobierno Andaluz, y la ordenación de sus competencias, tras la celebración de las pasadas elecciones autonómicas. Entre los que podemos citar el Decreto 3/2012, de 5 de Mayo, por el que se crea la Consejería de Presidencia e Igualdad y la Consejería de Justicia e Interior, en la que se encuentra incardinada ahora la Dirección General de Violencia de Género.

Por otra parte, se han seguido aprobando y publicado normas que vienen a desarrollar determinados aspectos de la Ley 12/2007, de 26 de Noviembre, para la Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía, así, por el Decreto 17/2012, de 7 de Febrero, se regula la elaboración del Informe de Evaluación del Impacto de Género de los proyectos de decretos legislativos, anteproyectos de ley, proyectos de disposiciones reglamentarias y planes que apruebe el Consejo de Gobierno o las Consejerías en el ejercicio de la potestad reglamentaria, así como acerca del contenido de los proyectos de decretos que aprueben ofertas de empleo público de la Administración de la Junta de Andalucía. A su proceso de elaboración incorpora la figura de las Unidades de Igualdad de Género creadas en el Decreto 275/2010, de 27 de Abril.

Según dispone su artículo segundo, el informe de evaluación del impacto de género es un documento, que acompaña a los tipos de disposiciones a las que se refiere el artículo 3, ya mencionados, en el que se recoge una evaluación previa de los resultados y efectos que dichas disposiciones puedan tener sobre mujeres y hombres, así como la incidencia de sus resultados en relación con la igualdad de oportunidades entre ambos sexos.

Este informe recogerá también la información necesaria para identificar las desigualdades de género existentes en relación con el objeto de la disposición, realizará los oportunos análisis para detectar el impacto previsible de la misma en la igualdad y propondrá posibles medidas para subsanar las desigualdades si ello fuera necesario, en los términos previstos en el artículo 6.

También hemos de citar Ley 2/2012, de 30 de Enero, de modificación de la Ley 7/2002, de 17 de Diciembre, de Ordenación Urbanística de Andalucía, en cuya exposición de motivos se dice que la adaptación de la Ley 7/2002, de 17 de Diciembre, al nuevo ordenamiento jurídico y las necesidades detectadas implican que el principio de igualdad de género se integre de forma transversal en las medidas establecidas, constituyendo un principio informador de la nueva Ley y dando respuesta a las necesidades reales de hombres y mujeres. Así, la perspectiva de género se integrará en las políticas de ordenación urbanística, siendo transversal en la elaboración de esta norma, todo ello en cumplimiento



de los artículos 2 y 10 del Texto Refundido de la Ley de Suelo y en cumplimiento de la Ley 12/2007, de 26 de Noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía.

En base a ello, se añade un nuevo apartado 1.h) al artículo 3, que queda redactado del siguiente modo: *«h) Integrar el principio, reconocido en el artículo 14 de la Constitución Española y en el artículo 14 del Estatuto de Autonomía para Andalucía, de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, en la planificación de la actividad urbanística.»*

Se añaden dos nuevos apartados 2.i) y 2.j) al artículo 3: *«i) La promoción de la igualdad de género, teniendo en cuenta las diferencias entre mujeres y hombres en cuanto al acceso y uso de los espacios, infraestructuras y equipamientos urbanos, garantizando una adecuada gestión para atender a las necesidades de mujeres y hombres».*

Por lo que respecta a la lucha contra la violencia de género, en el año 2012, desgraciadamente se han seguido produciendo en nuestra Comunidad la muerte de mujeres víctimas de violencia de género, 8 frente a las 15 que hubo en el año 2011, habiéndose producido un significativo descenso, hecho éste ante el que no podemos sino alegrarnos. A nivel nacional han sido 49, frente a las 60 del año anterior. Este año Andalucía, afortunadamente, ha perdido el primer puesto, superada por Cataluña con 12 fallecimientos, pasando al segundo lugar, como hemos visto con 8 fallecimientos, seguida de Comunidad Valenciana y Madrid con 6.

También, como cada año, esta Defensoría ha venido siguiendo muy de cerca estos casos, habiendo sido objetivo prioritario de esta Institución, continuar con la línea emprendida de incoar queja de oficio, en todos los supuestos de violencia de género, con resultado de muerte en Andalucía, por cuanto que atañe a la defensa de los derechos fundamentales consagrados en los artículos 10 y 15 de la Constitución Española, especialmente, cuando la violación de los mismos afecten a las mujeres y teniendo en cuenta lo previsto en el artículo 16 del Estatuto de Autonomía para Andalucía, según el cual las mujeres tienen derecho a una protección integral contra la violencia de género, que incluirá medidas preventivas, medidas asistenciales y ayudas públicas.

Seguidamente, se enumeran las quejas de oficio iniciadas en el año 2012, relacionadas con las materias objeto de este Capítulo.

**Queja 12/349**, por el fallecimiento de una mujer, víctima de violencia de género en Alcaudete, dirigida a la Dirección General de Violencia de Género de la Consejería de Igualdad y Bienestar Social y al Ayuntamiento de Alcaudete.

**Queja 12/1971**, por el fallecimiento de una mujer, víctima de violencia de género en Sevilla, dirigida a la Dirección General de Violencia de Género de la Justicia e Interior y al ayuntamiento de Sevilla.

**Queja 12/1972**, por el fallecimiento de una mujer, víctima de violencia de género en Estepa, dirigida a la Dirección General de Violencia de Género de la Consejería de Justicia e Interior y al ayuntamiento de Estepa.

**Queja 12/2444**, investigación relativa a la existencia de centros de recuperación integral y acogida para mujeres discapacitadas víctimas de violencia de género, dirigida a la

Dirección General de Violencia de Género Justicia e Interior y al Instituto Andaluz de la Mujer.

**Queja 12/2664**, por el fallecimiento de una mujer, víctima de violencia de género en Estepona, dirigida a la Dirección General de Violencia de Género de la Consejería de Justicia e Interior de la Junta de Andalucía y al Ayuntamiento de Estepona.

**Queja 12/3619**, por el fallecimiento de una mujer, víctima de violencia de género en Úbeda, dirigida a la Dirección General de Violencia de Género de la Consejería de Justicia e Interior de la Junta de Andalucía y al Ayuntamiento de Úbeda.

**Queja 12/6369**, por la que se investiga la situación de malos tratos a una mujer discapacitada por parte de sus familiares, dirigida a la Delegación Provincial en Sevilla de la Consejería de Salud y Bienestar Social de la Junta de Andalucía y al Centro Provincial del Instituto Andaluz de la Mujer.

A continuación se destacan las resoluciones dictadas por el Defensor que no han obtenido la respuesta colaboradora de las Administraciones Públicas a tenor del artículo 29.1 de la Ley 9/1983, del Defensor del Pueblo Andaluz:

-Resolución relativa a “Ausencia de paridad en Consejo Escolar de centro educativo” dirigida a la “Consejería de Educación de la Junta de Andalucía”, en el curso de la **queja 10/4385**.

## 2. Análisis de las quejas admitidas a trámite y de otras actuaciones de esta Defensoría.

### 2. 1. Integración de la Perspectiva de Género.

Integrar la perspectiva de género supone, entre otras cosas, incorporar al análisis, diseño y evaluación de las políticas públicas, las diferentes posiciones ocupadas por las mujeres y los hombres que producen desequilibrios de género, ello conlleva, entre otras cosas, incluir la variable sexo en las estadísticas, encuestas y recogida de datos que se realicen.

Pues bien, esta Defensoría, desde hace años directamente implicada en incorporar la perspectiva de género en sus actuaciones, inaugura en esta concreta sección, el comentario y valoración de las estadísticas de las quejas anuales tramitadas por la misma, desagregada por sexo, pues ello nos suministra una valiosa información sobre cuales son los motivos de queja de los hombres y mujeres de Andalucía, las diferencias de roles entre ambos sexos y sus diferentes situaciones, necesidades y condiciones.

#### DISTRIBUCIÓN POR MATERIA Y SEXO

Materias	Mujeres	Hombres	Sin determinar	TOTAL
Administraciones Públicas y Ordenación Económica	319	483	63	865
Administración de Justicia	85	145	9	239

Agricultura, Ganadería y Pesca	10	43	2	55
Administraciones Tributarias	65	143	23	231
Cultura y Deportes	6	45	12	63
Educación	443	284	88	815
Extranjería	72	70	12	154
Igualdad de sexo	180	46	9	235
Información y Atención al Ciudadano	5	12	1	18
Medio Ambiente	105	210	37	352
Menores	180	138	34	352
Obras Públicas	21	27	3	51
Protección Ciudadana	14	37	7	58
Personal del Sector Público	329	341	104	774
Prisiones	68	319	21	408
Salud	152	171	27	350
Seguridad Social	43	56	4	103
Servicios Sociales y Dependencias	396	211	32	639
Telecomunicaciones y Tecnologías	55	115	12	182
Trabajo	92	124	32	248
Transportes	63	131	18	212
Urbanismo	34	93	5	132
Vivienda	210	166	35	411

Fuente: Elaboración propia. Defensor del pueblo Andaluz.

Como puede verse en el cuadro anterior, las materias de queja, en las que las mujeres han superado en un número considerable, como promotoras de las mismas, al número de hombres, han sido educación, con 443 frente a 284; igualdad de sexo, 180 frente a 43; menores, 180 frente a 138; servicios sociales y dependencia, 396 frente a 211 y vivienda, 210 frente a 166.

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

Ello, por cuanto que, por ejemplo, el cuidado y atención a las personas menores, a su educación, a sus necesidades emocionales y afectivas, tradicionalmente ha recaído sobre las madres, por más que se haya iniciado una evolución social en cuanto al cambio de papel del hombre, como padre, sobre todo en las parejas jóvenes, con una mayor implicación de éstos tanto en las tareas del hogar como en el cuidado, atención y educación de los hijos.

A ello también creemos que ha contribuido la aparición de nuevos modelos de familia, entre los que son cada vez más frecuentes, unidades familiares con uno solo de los progenitores a cargo de los hijos e hijas, normalmente la madre, que devienen de situaciones de rupturas sentimentales, sean conyugales o no, que acaban en separación o divorcio y que han dado lugar a un notable incremento de mujeres responsables, en exclusiva, de núcleos familiares, que han de asumir el mantenimiento, cuidado y educación de sus hijas e hijos, así como el cuidado de personas mayores, enfermas o con discapacidad, colocándolas a ellas mismas y a sus familias en situación de desventaja laboral, económica, social y emocional, si bien, también fruto del proceso de transformación social iniciado, al que aludíamos en el párrafo anterior, hay cada vez más padres que quieren asumir activamente el papel que tradicionalmente han venido ejerciendo las madres y de ahí la pujanza que está teniendo la movilización social a favor de la custodia compartida.

Como una manifestación de todo ello, son las quejas en las que la problemática de necesidad de vivienda, sola o unida a otras problemáticas de índole social, económica o personal, se configura como una de las materias en las que las personas promotoras son más mujeres que hombres, y de entre éstas, adquieren gran relevancia las iniciadas a instancia de mujeres titulares de familias monomarentales con hijos e hijas a cargo.

De igual forma, el sexo femenino sobresale como promotor de quejas en materia de servicios sociales y dependencia. Ello, es así, por cuanto que, entre otras razones, la mayor longevidad de la mujer, hace que el porcentaje de mujeres discapacitadas en nuestro país supere ampliamente al de los hombres, además de que han sido siempre las mujeres las que se han dedicado al cuidado informal de las personas mayores o discapacitadas de la familia

A este respecto, cuando hablamos de cuidado informal, lo hacemos del apoyo ofrecido por la red familiar inmediata. Pero el término “cuidado familiar” encubre una situación de fuerte desigualdad. La distribución del rol y la responsabilidad de cuidar no es homogénea dentro de las familias, estas redes de cuidado giran con frecuencia en torno a una figura central, la cuidadora principal, mujer, que “se hace cargo” de cuidar, con un grado variable de implicación de otras personas.

Es un hecho frecuente en los hogares andaluces que solo un miembro de la familia asuma la responsabilidad de cuidar, sin recibir ayuda, ni formal ni informal, lo cual tiene importantes implicaciones en términos de sobrecarga para las personas que cuidan, ello explica, entre otras razones, que el número de quejas recibidas relacionadas con las disfuncionalidades en la aplicación de la Ley de Dependencia, promovidas por mujeres es bastante mayor que las promovidas por hombres.

De igual forma, las materias mas identificadas con el rol de género masculino, el número de hombres que aparecen como promotores de las mismas es mayor, ejemplo de ello lo tenemos en las materias relacionadas con las telecomunicaciones, el urbanismo, la administración tributaria, el transporte, cultura y deportes, trabajo etc.

Por otra parte, como ya es habitual en este apartado comentamos los Informes Especiales que anualmente se presentan por esta Defensoría al Parlamento de Andalucía, desde una perspectiva de género. Pues bien, en el presente ejercicio, hemos presentado ante la Cámara Autonómica, el Informe Especial denominado “Menores expuestos a Violencia de Género: víctimas con identidad propia”, en el que hemos analizado en profundidad la situación en la que se encuentran los hijos e hijas de las mujeres víctimas de violencia de género, en cuanto víctimas directas también de esa misma violencia.

En pocos de los asuntos y problemáticas estudiadas y puestas de manifiesto mediante un informe especial por parte de esta Defensoría, cabe efectuar un análisis de género tan claro y contundente como en materia de violencia contra la mujer, de la que la violencia de género, entendida en los términos que la define la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de Diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, es una de sus manifestaciones.

Pues bien, en este informe hemos dedicado el Capítulo 2 al contexto social y normativo de la violencia de género, por cuanto que sin analizar siquiera someramente el

contexto en el que se ejerce la violencia contra la mujer, por su condición de tal, difícilmente se podría, entender y abordar los efectos del maltrato sobre sus hijos e hijas.

Los textos internacionales que se han ocupado de esta problemática, no han dudado en manifestar que la violencia contra la mujer es una forma de discriminación que impide gravemente que goce de derechos y libertades en pie de igualdad con el hombre. Apareciendo también la vinculación entre desigualdad y violencia, por cuanto que ésta constituye una manifestación de las relaciones de poder históricamente desiguales entre hombres y mujeres que ha conducido a la dominación de la mujer, en su contra, por parte del hombre, e impedido su adelanto, forzándola a una situación de subordinación.

## **2. 2. Lenguaje no sexista.**

La implantación de un lenguaje no sexista en el ámbito administrativo, y su fomento en la totalidad de las relaciones sociales, culturales y artísticas, se configura en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de Marzo, para igualdad efectiva de hombres y mujeres, como un criterio general de actuación de los poderes públicos en las políticas de igualdad.

No obstante aún hoy, este principio general de actuación no se sigue en todos los ámbitos de Administración Pública Española. Ejemplo de ello lo tenemos en la **queja 10/5274** en la que la persona promovente de la misma, en calidad de presidente de la una Asociación nos decía que el Ayuntamiento de Benamocarra (Málaga), empleaba un lenguaje sexista en todas las actas de las sesiones que se celebran en ese consistorio, hecho que provocaba que algunos concejales y concejalas se negaran sistemáticamente a firmarlas por dicho motivo.

Continuaba diciéndonos que en Septiembre (de ese año 2010) se habían dirigido a la Alcaldía, mediante escrito mostrando su disconformidad ante estas prácticas y solicitando el empleo del lenguaje no sexista adaptado a la normativa estatal y autonómica existente. Sin embargo no habían recibido respuesta alguna, razón por la que la Junta Directiva de la mencionada Asociación decidió solicitar la ayuda del Defensor del Pueblo Andaluz para tratar el asunto.

Atendiendo a la queja recibida, con fecha 22 de Noviembre de ese mismo año de 2010, se solicitó el preceptivo informe al Ayuntamiento de Benamocarra, en el que nos trasladaba su Secretaria Interventora que *“...en cuanto al tipo de lenguaje administrativo a utilizar no existe normativa específica que obligue a las Corporaciones Locales a utilizar un determinado lenguaje. Si bien, no se podrán vulnerar los principios y derechos reconocidos en la ley Orgánica 3/2007, de 22 de Marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.*

*Al respecto indicar que en las actas de los órganos colegiados de esta Corporación se viene utilizando el género neutro, lo cual ha venido siendo tachado de sexista por distintos concejales del Grupo Municipal socialista de esta Corporación durante la legislatura 2007-2011”*

*“..Desde mi punto de vista, y como autora de las actas objeto de la queja presentada, el hecho de utilizar un lenguaje neutro en las actas no supone per se una discriminación para la mujer, por cuanto para que la misma existiera tiene que haber una voluntad intencional de situar a la mujer en una situación de inferioridad al hombre. En este sentido, indicar que el número legal de miembros del Pleno de la legislatura 2007-2011 eran 11, entre los que se encontraban cuatro mujeres, no habiendo recibido nunca quejas por su*

*parte del lenguaje utilizado en las actas, ya que los que se quejaban eran siempre hombres”.*

Por nuestra parte, valoramos cada una de las cuestiones suscitadas con ocasión del expediente de queja y así, sobre la adecuación a derecho de la inexistencia de normativa específica que obligue a las Corporaciones Locales a utilizar un determinado lenguaje. Decíamos que del tenor de lo dispuesto en los artículos 109 y 110 del Real Decreto 2568/1986, de 28 de Noviembre del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, se deducía la plena adecuación a derecho de las actas que nos ocupaban en tanto que en las mismas constan los datos de lugar, fecha, asunto, etc. obligatorios, como la lengua (castellano) a utilizar.

Pese a la adecuación de las actas a dicha normativa, era preciso recordar que ya en el año 1990, el Consejo de Europa aprobó la Recomendación sobre la eliminación del sexismo en el lenguaje, en la que reconoce la existencia de obstáculos a la igualdad real de hombres y mujeres, considerando que el lenguaje es un instrumento esencial en la identidad social de cada persona y proponiendo al efecto tres medidas básicas: la obligación de los Estados miembros de incorporar iniciativas para promover un lenguaje no sexista, el deber de promover en textos jurídicos, educativos y de la administración pública el uso de terminología armónica con el principio de igualdad entre los sexos así como el de fomentar la utilización de lenguaje libre de sexismo en los medios de comunicación.

Ya a nivel nacional con la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de Marzo para la Igualdad Efectiva de Hombres y Mujeres, la implantación de un lenguaje no sexista en el ámbito administrativo y su fomento en la totalidad de las relaciones sociales, culturales y artísticas, figura como uno de los Criterios Generales de actuación de los poderes públicos, a los fines de esta Ley para la Igualdad Efectiva de Hombres y Mujeres.

En nuestra Comunidad Autónoma, la Junta de Andalucía con la Orden de 1992, conjunta de la Consejería de Gobernación y la Consejería de Asuntos Sociales en aquellos momentos, sobre la eliminación del lenguaje sexista en los textos y documentos administrativos, trataba ya de eliminar cualquier indicio de discriminación en el lenguaje administrativo.

Por otra parte no podíamos olvidar tampoco que otro de los Criterios Generales de actuación de los poderes públicos a los fines de la Ley de Igualdad Efectiva entre Hombres y Mujeres es el de colaboración y cooperación entre las distintas administraciones públicas en la aplicación del principio de igualdad de trato y de oportunidades y que el apartado 2 del artículo 21 de la mencionada Ley Orgánica 3/2007, de 22 de Marzo específicamente lo trata, al decir que Las Entidades Locales integrarán el derecho de igualdad en el ejercicio de sus competencias y colaborarán, a tal efecto, con el resto de Administraciones públicas.

Hacíamos notar también que el principio de igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres informará, con carácter transversal, la actuación de todos los Poderes Públicos. Las Administraciones públicas lo integrarán, de forma activa, en la adopción y ejecución de sus disposiciones normativas, en la definición y presupuestación de políticas públicas en todos los ámbitos y en el desarrollo del conjunto de todas sus actividades (transversalidad del principio de igualdad de trato de hombres y mujeres previsto en el artículo 15 de la misma Ley de Igualdad Efectiva ).

Por su parte la Ley 12/2007, de 26 de Noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía, establece en su artículo 63 la coordinación de los poderes públicos de Andalucía para la igualdad de mujeres y hombres diciendo que:

*“Se creará la Comisión de coordinación de las políticas autonómicas y locales para la igualdad de género con el objeto de coordinar e impulsar la integración del enfoque de género en las políticas y programas, en materia de igualdad de mujeres y hombres, desarrollados por las distintas Administraciones públicas de la Comunidad Autónoma, y que dependerá de la Consejería competente en materia de igualdad; y estará compuesta por representantes de la Administración de la Junta de Andalucía, de las Diputaciones Provinciales y de los Ayuntamientos.”*

De nuevo en ámbito europeo hay que recordar que la eliminación de los estereotipos sobre el género, como así se considera en La Carta Europea para la igualdad de mujeres y de hombres en la vida local, es indispensable para la consecución de la igualdad de las mujeres y de los hombres y, que integrar la dimensión del género en todas las actividades de las entidades locales y regionales, que es otro de los principios inspiradores de la misma, es necesario para que avance la igualdad. Puesto que al ser las entidades locales y regionales europeas las esferas de gobierno más próximas a la población, representan los niveles de intervención más adecuados para combatir la persistencia y la reproducción de las desigualdades y para promover una sociedad verdaderamente igualitaria.

Finalmente en el Documento Marco para la Gestión de las Políticas Locales de Igualdad, del Grupo de Trabajo sobre Igualdad de la Federación Española de Municipios y Provincias, se considera criterio metodológico importante para las políticas locales de Igualdad entre Hombres y Mujeres, visibilizar, especificar y analizar las distintas situaciones de hombres y mujeres, sus relaciones y las consecuencias que de ello se observan.

Proponiendo este recurso de trabajo, que constituye el Documento Marco de las Políticas Locales de Igualdad, que si se apuesta por una política eficaz para la Igualdad, es necesario la formación sobre el enfoque de género de todas las personas con responsabilidad política y técnica de la administración local y la sensibilización de la Alcaldía o de la Presidencia de la entidad local, como principal impulsor de la Política de Igualdad.

En cuanto a la utilización del neutro en la redacción de las actas, girada consulta lingüística sobre el “neutro”, la acepción gramatical que del “género neutro”, hace Real Academia Española de la Lengua es la que sigue: *“En algunas lenguas indoeuropeas, el de los sustantivos no clasificados como masculinos ni femeninos y el de los pronombres que los representan o que designan conjuntos sin noción de persona. En español no existen sustantivos neutros, ni hay formas neutras especiales en la flexión del adjetivo; solo el artículo, el pronombre personal de tercera persona, los demostrativos y algunos otros pronombres tienen formas neutras diferenciadas en singular.”*

En el caso que nos ocupa, las actas de los plenos municipales no estaban redactadas utilizando el género neutro sino que en ellas se hacía un uso genérico del masculino y pese a que el uso no marcado (o uso genérico) del masculino (en singular o en plural) para designar a los dos sexos está firmemente asentado en el sistema gramatical del español, entendíamos que su uso sistemático no consigue representar a ambos sexos, pues

además de crear constantes ambigüedades y confusiones en los mensajes, puede llevar a ocultar a la mujer.

Por tanto, y para evitar el abuso del masculino genérico es posible utilizar alguno de los recursos que la rica lengua española posee, como los desdoblamientos (señores y señoras) barras (sres./as) colectivos, perífrasis, construcciones metonímicas (concejalía por los concejales), etc. Estas soluciones aun cuando entendiendo que no son posibles en todos los contextos, en la mayoría de las ocasiones alguna de ellas sí se podría utilizar, al objeto de visualizar a la mujer en el discurso.

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 29, apartado 1, de la Ley 9/1983, de 1 de Diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, formulamos la siguiente Resolución:

**“Recomendación:** *Que en lo sucesivo, en la elaboración y redacción de las actas se utilice el recurso lingüístico adecuado al objeto de visibilizar a la mujer”.*

En la actualidad, seguimos a la espera de la preceptiva respuesta por parte del Ayuntamiento de Benamocarra.

### **2. 3. Educación y personas menores.**

El Área de Menores y Educación, durante 2012, ha tramitado un total de 88 expedientes de quejas cuya temática, con carácter transversal, se encuentra relacionada - en mayor o menor medida- con cuestiones que inciden en el principio de igualdad de género. Además de ello, debemos recordar que en dicho periodo de tiempo se ha elaborado y presentado ante el Parlamento de Andalucía el Informe especial titulado “Menores expuestos a violencia de género: víctimas con identidad propia”.

Este Informe tiene como protagonista al menor expuesto a violencia de género, y en él, se han puesto de relieve los déficits y carencias detectados tomando como referencia principalmente la experiencia que nos aporta la tramitación de las quejas suscitada por la ciudadanía o las investigaciones realizadas por la Institución a instancia propia, y cuya finalidad última ha sido y sigue siendo la defensa de los derechos de las víctimas. También el Informe profundiza en el acervo legislativo en torno a la violencia de género y como éste incide en la esfera de los derechos de los niños y niñas, de la misma manera que a fin de constituir un instrumento útil para la sociedad, describe los recursos, planes y programas con que cuenta la Comunidad Autónoma de Andalucía para la atención de las mujeres víctimas de violencia de género que tengan a su cargo hijos menores de edad.

Por otro lado, el trabajo recoge una información cuantitativa que servirá para tener un conocimiento más ajustado y preciso de la entidad del problema, y se adentra en el análisis de determinadas cuestiones que consideramos precisan de un específico abordaje. Son asuntos con una marcada relevancia en la realidad de los menores; que están generando cierta alarma social; que dominan las agendas políticas o mediáticas; o que han sido objeto de una atención específica por esta Institución o los Tribunales de Justicia. Y, por último, ofrece unas conclusiones que puedan contribuir en la medida de lo posible a mejorar la calidad de vida de los menores expuestos a esta tipología de violencia.



Por lo que respecta a las quejas tramitadas en el Área, hemos de resaltar que, a pesar de su elevado número y respectivas singularidades, tienen características comunes que pueden ser agrupadas en dos grupos. El primero incide en el ámbito educativo, y en los expedientes se aborda una cuestión que viene siendo objeto de intervención por la Defensoría desde el año 2010: Nos referimos al derecho de los padres separados a conocer la evolución escolar de sus hijos e hijas, aun cuando la guarda y custodia de éstos se haya encomendado a las madres. El segundo de los grupos englobarían aquellos otros asuntos que afectan al ámbito del derecho de familia, más concretamente a los conflictos familiares que surgen tras los procesos de ruptura de la parejas, los cuales se agravan cuando existen denuncias por violencia de género.

Centrando nuestra atención en las cuestiones englobadas en el primer grupo, debemos recordar que nuestra intervención comenzó hace dos años cuando un numeroso grupo de padres separados y que no ostentaban la guarda y custodia de los hijos, se lamentaban de las dificultades para obtener de los centros educativos información sobre la evolución del alumno o alumna. Tras diversas actuaciones, se concluyó con una Sugerencia dirigida a la Consejería de Educación para que elaborara un Protocolo de actuación dirigido a los centros docentes andaluces sostenidos con fondos públicos a fin de que los padres que no hayan sido privados de la patria potestad puedan recibir información puntual y detallada de la evolución académica de sus hijos e hijas.

A pesar de la aceptación de la Sugerencia por la Administración educativa y de su compromiso de poner en marcha su contenido, lo cierto es que a punto de concluir el curso escolar 2011-2012, el mencionado Protocolo no se había elaborado. Ello motivó que emprendiéramos nuevas gestiones para exigir a la Consejería de Educación la elaboración del mencionado documento, acción que vio la luz en Junio de 2012 con la aprobación del "*Protocolo de Actuación de los centros docentes en caso de progenitores divorciados o separados*", de la Viceconsejería de Educación fecha 6 de Junio de 2012. Como quiera que el tan repetido Protocolo ha de servir de guía de actuación en este tema para todos los centros docentes de la Comunidad Autónoma de Andalucía, demandamos de la Administración que su contenido fuese remitido urgentemente por cada una de las Delegaciones Provinciales de la Consejería de Educación a todos los centros docentes de su provincia, para que sean conocedores del contenido del mismo antes del inicio del próximo curso escolar, para garantizar su plena aplicación.

Desde aquella fecha se han seguido recibiendo quejas puntuales referentes a la no aplicación de las directrices contenidas en el documento en cuestión para el curso 2012-2013 en determinados colegios. (A título de ejemplo **queja 11/5568**).

Como se ha señalado, los asuntos que traslucen conflictos entre la pareja tras la ruptura han constituido otro significativo ámbito de actuación del Área. De este modo, recibimos peticiones tanto de madres víctimas (**queja 12/3427**) como de hombres acusados de violencia de género (**queja 12/1545**) para obtener del Juzgado de familia una resolución que les conceda la guarda y custodia de los hijos e hijas. No obstante, al tratarse de asuntos jurídico-privados, intervinimos sólo asesorando a las personas interesadas respecto de los derechos que les asistían o de las posibles vías para hacerlos valer.

También en este ámbito están las reclamaciones que reflejan la problemática concerniente al funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar, por tratarse de lugares habilitados por la Administración para facilitar las visitas de miembros de la familia a menores con quienes no pueden tener relación por existir desavenencias e incluso litigios

con la persona que ostenta su guarda y custodia. En ocasiones, este recurso se torna esencial cuando existe una orden de alejamiento a favor de la madre. (**queja 12/3207, queja 12/3456 y queja 12/5430**).

Sin perjuicio de lo anterior, debemos resaltar algunos otros expedientes especialmente singulares que se apartan de la línea seguida en los anteriormente traídos a colación. Tal es el caso de una mujer maltratada por el padre de sus 4 hijos que al verse en situación muy precaria acudió en solicitud de ayuda en el Servicio de Protección de Menores y a la postre, en contra de su voluntad, la Administración declaró la situación de desamparo de sus hijos, asumiendo su tutela conforme a la Ley. Dicha decisión fue recurrida ante el Juzgado de Familia nº.7 de Sevilla, quien ratificó la decisión adoptada por la Junta de Andalucía. El problema es que, tras haber rehecho su vida con otra pareja, de la que tenía dos nuevos hijos, la Administración había iniciado otro expediente de declaración de desamparo para estos menores (**queja 12/614**).

Por otro lado, señalamos las actuaciones que venimos desarrollando con el Ayuntamiento de Jerez de la Frontera ante la denuncia sobre deficiencias estructurales en las instalaciones de un gimnasio ubicado en este municipio al estar ordenados los espacios habilitados para vestuarios sin suficiente separación por sexos, y entre adultos y menores. (**queja 12/1141**).

Finalmente, traemos a colación la denuncia contra un programa televisivo de la cadena Cuatro en el que participaban personas menores en medio de una discusión con claros tintes machistas entre un hombre y una mujer adultos (**queja 12/2513**). A este respecto informamos acerca de la protección legal de los menores frente a las programaciones de las diferentes televisiones, comprendida en la Ley 7/2010, de 31 de Marzo, General de la Comunicación Audiovisual, cuyo artículo 7 prohíbe la emisión en abierto.

El relato de estos expedientes, así como las actuaciones desarrolladas por la Defensoría en el ejercicio de sus funciones queda reflejado en la Sección Tercera de la Memoria Anual dedicada a Menores, así como en el Capítulo 7 del Informe Anual del Defensor del Menor de Andalucía.

#### **2. 4. Empleo**

En el presente ejercicio, al igual que en el anterior, vamos a reseñar algunas de las quejas en las que por parte de las personas promotoras se han alegado diversas causas de discriminación laboral por razón de sexo, singularmente por situaciones relacionadas con riesgos laborales a causa de embarazo; o también sobre posible perjuicio en materia de acceso al empleo público en la Administración Autonómica, en concreto en los procesos selectivos, por causas derivadas directamente de la condición de mujer, como son el embarazo de riesgo o el parto.

Procede traer a colación, que el I Plan Estratégico para la Igualdad, de Andalucía, en su Línea de Actuación 3, relativa al empleo, prevé entre sus objetivos, promover la igualdad de trato y de oportunidades desde la perspectiva de género, en el acceso y permanencia en el empleo, así como la calidad del mismo, tanto en el sector público como en el privado, así como impulsar políticas en materia de Prevención de Riesgos Laborales y Salud y Seguridad Laboral desde una perspectiva de género,

incidiendo en la actuación frente a los riesgos laborales específicos que afectan a las trabajadoras.

A título de ejemplo, tenemos la **queja 11/4627**, en la que el asunto que motivó la admisión a trámite fue los posibles perjuicios causados por la Administración a la interesada, consecuencia de no habilitar la forma de compatibilizar la baja por maternidad y la realización del curso teórico-práctico correspondiente a las pruebas selectivas del Cuerpo de Auxilio Judicial de la Administración de Justicia, convocadas en el ámbito de Andalucía por Orden JUS/1653/2010, de 31 de Mayo.

Teniendo en cuenta dichas circunstancias, el Instituto Andaluz de Administración Pública (IAAP), ofreció a la interesada la posibilidad de realizar el curso teórico-práctico en fecha posterior al parto y tras haber disfrutado todos los permisos por maternidad, incluso el permiso por lactancia acumulada en jornadas.

A dicho curso pudo asistir parcialmente la interesada, a la parte teórica, toda vez que al dar a luz, se le impidió incorporarse al resto de las prácticas por así haberlo dispuesto el IAAP –a través de la coordinadora del curso, y por teléfono- por encontrarse en baja por maternidad y considerar obligatorio el disfrute de las seis semanas pos-parto. Concluido el permiso maternal y el de lactancia acumulada en jornadas, la interesada reanuda el curso selectivo en su fase práctica, en la Fiscalía de Menores de Algeciras.

Por Orden de 19 de Septiembre de 2011, el Ministerio de Justicia, se resolvió su nombramiento como funcionaria del Cuerpo de Auxilio Judicial, procediendo la Dirección General de Oficina Judicial y Cooperación, de la Consejería de Gobernación y Justicia de la Junta de Andalucía, órgano competente para otorgar los destinos, a dar publicidad a la referida Orden y le otorgó destino de carácter definitivo en el Juzgado de 1ª Instancia e Instrucción núm. 2 de Moguer, (Huelva), en el que tomó posesión.

Consecuencia de impedir a la interesada realizar la parte práctica en el periodo establecido, resultó perjudicada en la adjudicación de su destino definitivo, junto con el resto de sus compañeros, ya que en la relación de aprobados del proceso selectivo, en el ámbito de Andalucía, obtuvo el número de orden 25, y en el curso selectivo se calificaba de “apto” o “no apto”, lo que posibilitaba la obtención de destino en Algeciras, localidad en la que estaba interesada y el número de vacantes lo hubiese permitido. Ello nos llevó a efectuar una serie de consideraciones, al valorar las circunstancias del caso.

La primera de ellas, tenía su fundamento en que el artículo 49 de la Ley 7/2007, de 12 de Abril, del Estatuto Básico del Empleado Público -EBEP-, determina, en cuanto al permiso de maternidad, que las primeras seis semanas inmediatas posteriores al parto han de ser de obligado descanso para la madre. En las pruebas de acceso al Cuerpo de Auxilio Judicial, a las que se refiere la queja, el período de realización de las prácticas tuteladas en el órgano judicial (parte práctica del curso selectivo), de una semana de duración, coincidió con la primera semana de descanso obligatorio tras el parto de la interesada.

Por otra parte, en el mencionado artículo 49 EBEP se establece que durante el permiso por parto se podrá participar en los cursos de formación que convoque la Administración. En el caso de las prácticas en órgano judicial para los procesos selectivos de acceso a los Cuerpos de la Administración de Justicia, su realización implica el alta en la Seguridad Social, con la consiguiente percepción de retribuciones como funcionarios en prácticas. Así, en el inicio de las prácticas la interesada debió ser dada de alta (4 de Abril de

2011) y, llegado el momento del parto, tramitar la baja maternal ante la Seguridad Social y la solicitud de la prestación por maternidad –a la que tenía derecho-, y optar por la percepción de la prestación por maternidad ó las retribuciones como funcionaria en prácticas.

Lo cierto fue que lo anterior no se produjo, como se acredita con la resolución del Instituto Nacional de la Seguridad Social de 7 de Junio de 2011, que desestimó la prestación por maternidad por no encontrarse en ninguna de las situaciones protegidas a efectos de la prestación (artículo 133 bis del Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de Junio).

No obstante, una vez que la interesada se reincorporó a la fase práctica del curso selectivo, fueron restablecidas las retribuciones como funcionaria en prácticas, devengando al mismo tiempo, todo el periodo de la baja maternal (20 semanas) y la acumulación de la lactancia en jornadas completas (máximo cuatro semanas). En este caso, y al haber iniciado la baja maternal, debería haber optado a la percepción de la prestación de maternidad o por las retribuciones que les correspondían como funcionaria en prácticas.

Nuestra segunda consideración se apoyaba en que de conformidad con el artículo 7.3 de la Orden JUS/1653/2010, de 31 de Mayo, por la que se convoca proceso selectivo para ingreso por el sistema general de acceso libre en el Cuerpo de Auxilio Judicial de la Administración de Justicia (publicada en el BOE nº. 151, de 22 de Junio), si alguno de los aspirantes no puede completar el proceso selectivo a causa de embarazo de riesgo o parto, debidamente acreditado, su situación quedará condicionada a la finalización del mismo y a la superación de las fases que hayan quedado aplazadas, no pudiendo demorarse éstas de manera que se menoscabe el derecho del resto de los aspirantes a una resolución del proceso ajustada a tiempos razonables.

En la tercera de nuestras consideraciones, nos referíamos a que por Resolución de fecha 28 de Marzo de 2011, de la Dirección General de la Oficina Judicial y Cooperación (publicada en el BOE nº 87, de 12 de Abril) se ofertó la relación de plazas a los aspirantes que superaron todo el proceso selectivo para ingreso en el Cuerpo de Auxilio Judicial, (es decir, se ofertan las vacantes antes de haber finalizado el curso selectivo) entre los que no se encontraba la interesada ya que el IAAP obligó a ésta a disfrutar las seis semanas post-parto (del permiso maternal), pese a la voluntad manifestada por la misma en ejercicio de su derecho.

En ese sentido, la Administración realizó una interpretación convirtiendo un derecho de las funcionarias embarazadas en una obligación que carece de sentido: la obligatoriedad de su disfrute por parte de la madre es respecto a que no pueda ser disfrutada por el padre, en garantía de la madre.

A este respecto, la licencia por maternidad tiene como objeto la conciliación de la vida familiar y profesional. Así, el Manual de Normas, Procedimientos y Criterios en materia de Vacaciones, Permisos y Licencias del Personal al Servicio de la Administración de Justicia en Andalucía –aprobado por Resolución de 8 de Junio de 2006, de la Dirección General de Recursos Humanos y Medicina Legal, establece (Capítulo III) al regular el permiso de maternidad, que el empleado público podrá recibir y participar en cursos de formación.

Cuando se produjo el parto, la interesada había finalizado la parte teórica del curso selectivo, restando tan sólo la semana de la fase práctica que pudo realizar –de no habersele impedido indebidamente- no sólo simultáneamente con el resto de aprobados, sino incluso hasta los primeros días de Mayo de 2011, en los que el Servicio de Gestión de Recursos Humanos de la Administración de Justicia de la Consejería de Gobernación y Justicia, debía proceder a la adjudicación de destinos, ya que conforme a las instrucciones del Ministerio de Justicia, las resoluciones de adjudicación debían publicarse en el BOE del día 23 de Mayo de 2011.

Con ocasión de la tramitación de otros expedientes de quejas, tuvimos acceso al informe emitido por el Instituto de la Mujer, en fecha 18 de Marzo de 2009, dependiente del entonces Ministerio de Igualdad, resolviendo un caso de similares características al que constituía el objeto de la presente queja y dada la relevancia y trascendencia que encierra dicho informe, que constituye un paso adelante en la lucha por la igualdad plena y real entre hombres y mujeres en el acceso al empleo público, procedimos a incorporar a este expediente algunas de sus valoraciones:

En base a ellas y, entre otras, decía el citado informe, la maternidad no puede ser un obstáculo que impida o dificulte el acceso al empleo público, a la promoción y a la formación profesionales de las mujeres, ni puede producirles desventaja alguna si queremos lograr la plena igualdad entre hombres y mujeres, por lo que sería conveniente establecer otras medidas o fórmulas más flexibles que sirvan para garantizar la igualdad efectiva de oportunidades en el acceso a la función pública de las funcionarias en prácticas que se encuentran de permiso por maternidad.

De este modo, tales medidas han de permitir al colectivo de mujeres que no pueden temporalmente realizar el curso selectivo o de prácticas por causa de la maternidad, lo puedan terminar en la convocatoria que han aprobado, pues lo contrario daría lugar a ser excluidas del proceso selectivo o verse obligadas, innecesariamente, a incorporarse a la realización del siguiente curso que se convoque de la misma clase, cuando la maternidad no les puede suponer ningún obstáculo para acceder a la función pública en igualdad de condiciones que el resto de los opositores.

Pueden servir como soluciones alternativas, la sustitución o adaptación de las prácticas por la realización de otros cursos alternativos on line o la presentación de los trabajos, incluso retrasar las prácticas o cursos a otro momento sin que por ello se produzca la pérdida de los derechos administrativos y económicos inherentes a su condición de funcionarias en prácticas, entre otras.

A la vista de cuanto se manifestaba en dicho informe, cuyo texto es compartido íntegramente por esta Institución, consideramos que la respuesta dada por el Instituto Andaluz de Administración Pública a la interesada en fecha de 7 de Marzo de 2011, no resultaba admisible al considerar, en idénticos términos al pronunciamiento que se contiene en el informe emitido por el Instituto de la Mujer, que la regulación contenida en los artículos 24.6 del Real Decreto 1451/2005 de 7 de Diciembre y artículo 24.2 del Real Decreto 364/1995 de 10 de Marzo, no resultaba de aplicación al caso concreto de la interesada, por cuanto que el hecho de no haber podido completar la fase de practica al coincidir ésta con el parto de su hija, no es asimilable a una situación de fuerza Mayor o accidente sino, antes al contrario, es una situación devenida de su condición de mujer, de la maternidad.

Es aquí donde tiene cabida la cita de los artículos 3 y 8 de la Ley Orgánica 3/2007, que califica de discriminación directa todo trato desfavorable a las mujeres relacionado con el embarazo y la maternidad.

En conclusión, la posición y decisión adoptada por la Administración en relación con este caso constituía una clara vulneración del artículo 14 de nuestro Texto Constitucional, de los artículos 3 y 8 de la L.O. 3/2007 de 22 de Marzo para la igualdad efectiva de Mujeres y Hombres, así como del derecho comunitario sobre la materia (S.16 de Febrero de 2006),

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 29, apartado 1 de la Ley 9/1983, de 1 de Diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, formulamos la siguiente Resolución:

***“Recomendación 1:*** *Que a la Mayor celeridad posible, se adopten las medidas de discriminación positiva que procedan en el ámbito de la legalidad vigente, en aras a reparar los derechos lesionados a la interesada.*

***Recomendación 2:*** *Posibilitar a la interesada obtener destino en algún puesto de trabajo de su preferencia, para lo que se debe ofertar destino en algunas de las plazas vacantes de las sedes judiciales de la Administración de Justicia en Andalucía y de oficio, mediante resolución individual, se adjudique destino a la interesada, con carácter definitivo.*

***Recomendación 3:*** *Adoptar las medidas oportunas para evitar que, en próximas convocatorias, se produzcan situaciones como las que han sido objeto de este expediente y, en su caso, las aspirantes que no puedan completar el proceso selectivo a causa de embarazo de riesgo o parto, puedan concluir el mismo sin menoscabo del derecho del resto de los aspirantes y sin ver afectado sus propios derechos, tanto profesionales como por la situación devenida de su condición de mujer: la maternidad”*

En la respuesta de la Viceconsejería de Gobernación y Justicia, se nos decía lo siguiente:

*- “ A la interesada se le ha concedido la ocupación de un puesto en comisión de servicios en el Servicio Común del Partido Judicial de Algeciras desde el 6 de Febrero de 2012, quedando abierta la posibilidad de participar en el próximo concurso de traslado que se convoque.*

*- La Dirección General de Oficina Judicial y Fiscal considera que la redacción del artículo 49 del Estatuto Básico del Empleado Público tiene una redacción suficientemente clara, por lo que no hay opción a interpretación distinta sobre el descanso obligatorio de la madre en las seis semanas inmediatamente posteriores al parto, y que, por tanto, el Instituto Andaluz de Administración Pública no impidió indebidamente la realización de la parte práctica del curso durante dicho periodo y actuó conforme a lo establecido en la normativa aplicable.*

*- Las cuestiones planteadas por esa Institución no pueden ser resueltas en distinto sentido por esta Comunidad autónoma, dado que en esta materia nos regimos por la normativa estatal prevista (Ley Orgánica del Poder Judicial y Real Decreto 1451/2005, de 7 de Diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Ingreso, Provisión de Puestos de Trabajo y Promoción Profesional del personal funcionario al servicio de la Administración de*

*Justicia, así como por las bases comunes aprobadas por el Ministerio de Justicia, que rigen los procesos selectivos para ingreso en los Cuerpos de funcionarios de la Administración de Justicia) y deben ser dichas normas las que ofrezcan la solución a las cuestiones planteadas por la interesada de forma distinta a la que actualmente viene prevista de incorporación a un curso selectivo inmediatamente posterior.”*

Por su parte, en el informe emitido desde la Consejería de Hacienda y Administración Pública se nos trasladaba que se tomaban en cuenta las **Recomendaciones** formuladas por el Defensor del Pueblo Andaluz y que sin perjuicio de que tal y como había ocurrido en las convocatorias de acceso a los cuerpos de funcionarios no judiciales al servicio de la Administración de Justicia correspondientes a OEP 2011, el periodo de prácticas del curso selectivo termine desapareciendo de dichas pruebas selectivas, querían hacernos partícipes del firme compromiso del Instituto Andaluz de Administración Pública con la igualdad por razón de sexo en toda su actuación, compromiso que sin duda, se veía reforzado en materia de gestión de procesos selectivos con el debate, la reflexión y las recomendaciones fruto de la presente queja.

Realizado el análisis de ambas contestaciones, concluimos que se habían aceptado los contenidos esenciales de la **Resolución** formulada por esta Institución, adquiriendo un firme compromiso por parte de la Consejería (e IAAP), con la igualdad por razón de sexo en toda su actuación y, como bien se nos indicó, reforzado en materia de gestión de procesos selectivos con el debate, la reflexión y las recomendaciones fruto de este expediente.

En todo caso, este Comisionado consideró necesario ratificarse en su posicionamiento respecto a que la Administración realizó una interpretación del artículo 49 de la Ley 7/2007, de 12 de Abril, del Estatuto Básico del Empleado Público que convirtió un derecho de las funcionarias embarazadas en una obligación que carece de sentido, la obligatoriedad de su disfrute por parte de la madre es respecto a que no pueda ser disfrutada por el padre, en garantía de la madre. La maternidad no puede ser un obstáculo que impida o dificulte el acceso al empleo público, a la promoción y a la formación profesionales de las mujeres, ni puede producirles desventaja alguna si queremos lograr la plena igualdad entre hombres y mujeres.

Continuando con estas cuestiones, hemos de referirnos a que ya en el año 2011, tramitamos la **queja 11/4302**, de cuya incoación dimos cuenta en el Informe Anual correspondiente a dicho año, en la que interesada nos decía que había solicitado la reducción de la jornada lectiva, quince minutos al comienzo y al final de la misma, de un curso que comenzó en la sede de UGT de Utrera, de "*Formación técnica en orientación profesional para el empleo*", debido a que había sido madre recientemente y tenía un bebé que contaba con 3 meses de vida y al que en esos momentos estaba amamantando, sin que se le diera respuesta positiva alguna.

La monitora manifestó que elevaría una solicitud a la persona competente para resolver sin que, tras esta actuación, se le diera una solución. Ante los hechos expuestos, se procedió a la admisión a trámite y la petición de informe a la Gerencia del Servicio Andaluz de Empleo, sin que a la fecha de cierre de la memoria anual se hubiera recibido aún el escrito de respuesta.

Pues bien, ya en el 2012, Ese Servicio Andaluz de Empleo nos decía en su informe que "(...) D<sup>a</sup>. .....finalizó el referido Curso con aprovechamiento y evaluación

*positiva, así como que su situación de conciliación fue abordada con el mayor interés posible, sin que en ningún momento exista constancia de que se hayan emitido expresiones del tipo que cita la persona reclamante por parte de la persona responsable del Curso. (...)*”

Pues bien a la vista de la información recibida, trasladamos a la interesada que, no dudando esta Institución de la veracidad de las distintas denuncias formuladas por ella, en su escrito de queja, en cuanto al trato recibido, lo cierto es que, la Administración negaba que tales hechos se hubieran producido, resultando de gran dificultad poder desvirtuar la negativa que al respecto mantenía dicho Servicio de empleo.

En este sentido, la única vía en la que la misma podría hacer valer su versión de los hechos frente a la negativa que mantenía la Administración, sería la vía judicial, toda vez que es en este medio dónde podría proponer y practicar las pruebas necesarias a tal fin.

En todo caso, acogimos con satisfacción que finalmente y pese a las graves dificultades y obstáculos encontrados, hubiera superado el curso con aprovechamiento y evaluación positiva, lamentando, no obstante, el hecho de que hubiera tenido que soportar un trato no deseable hacia una mujer que con esfuerzo estaba asistiendo a un curso de formación, recién dada a luz, dándose de esta forma un paso atrás en la lucha incasable por la defensa de la igualdad de oportunidades hacia las mujeres, a la vista de todo lo cual, dimos por concluidas nuestras actuaciones en la queja.

De igual forma, también en nuestra memoria anual de 2011, dábamos cuenta de la **queja 11/5921**, que abrimos de oficio, al haber tenido conocimiento por noticias publicadas en los medios de comunicación, de la denuncia por presunta situación discriminatoria que vendría padeciendo el personal femenino de la Policía Local del Ayuntamiento de Lucena (Córdoba), por embarazo. Según la propia nota de prensa, el problema estribaba *«en la falta de acuerdo y de una regulación expresa sobre las condiciones de trabajo que deben observarse desde el momento en que una mujer, en uso de su legítimo derecho, decide ser madre»*.

Pues bien, en este año hemos concluido nuestra investigación con el siguiente resultado, una vez recibido el informe solicitado al Ayuntamiento de Lucena pudimos conocer que no se había recibido denuncia alguna sobre los hechos publicados en prensa, además de que el citado municipio contaba con Plan de Igualdad de Oportunidades, en su tercera edición, por lo que a la vista de todo ello dimos por concluidas nuestras actuaciones, especialmente por la decidida apuesta de incorporar la igualdad de género en el seno de la institución municipal. En todo caso, solicitamos que nos mantuvieran informados sobre las conclusiones del informe jurídico y, en su caso, de las resoluciones que se adoptaran al amparo de los acuerdos de la Mesa General de Negociación.

En otro orden de cosas, promover el empoderamiento económico de las mujeres fue un objetivo del Primer Plan Estratégico para la igualdad de mujeres y hombres en Andalucía, dentro de su Línea de Actuación 3, dedicada al empleo, estableciéndose como medidas para su cumplimiento, el apoyo a la creación de empresas constituidas mayoritariamente por mujeres y apoyo en la creación y consolidación de iniciativas de autoempleo constituidas por mujeres.

Pues bien, durante el año 2012 se han recibido en esta Institución varias quejas en las que las personas interesadas denuncian que, tras haberles sido concedida hace años una subvención por parte del Instituto Andaluz de la Mujer (IAM), para montar una empresa,



éste les solicitaba ahora el reintegro de la misma aduciendo el incumplimiento de alguno de los requisitos o condiciones estipulados en la convocatoria.

Ejemplo de estas quejas son las siguientes: **queja 12/718, queja 12/2132, queja 12/2839, queja 12/4071, queja 12/6320 y queja 12/6657.**

Las mujeres promotoras de las quejas coinciden en denunciar lo extemporáneo del requerimiento, dado el tiempo transcurrido desde la concesión y disfrute de la subvención, y el grave perjuicio que el pago de las cantidades requeridas supondría para la pervivencia de sus negocios en un momento como el actual de profunda crisis económica. Asimismo, las interesadas exponen su total discrepancia con los motivos aducidos por la Administración para reclamar la devolución de la subvención.

En este sentido, en algunos de los casos se les requería una documentación que ya aportaron en su momento y que ahora no obraba en su poder; en otros, se declaraba la invalidez de una documentación aportada mucho tiempo atrás sin que entonces se les hubiera formulado reparo alguno; por último, en varias de las quejas recibidas se requería el reintegro de la subvención por considerar ahora la Administración que la interesada no reunía en su momento los requisitos exigidos en la convocatoria para ser beneficiaria de la misma.

A este respecto, no podemos dejar de hacer notar la extrañeza que nos producen los motivos aducidos por la Administración para reclamar ahora el reintegro de estas subvenciones concedidas varios años atrás y que nunca antes fueron objeto de reparo o reclamación alguna. Por ello, aparte de tramitar cada queja para conocer en detalle lo ocurrido en el supuesto relatado en la misma, esta Institución se está planteando la oportunidad de iniciar una actuación de oficio a fin de investigar mas a fondo lo ocurrido con estas subvenciones.

## **2. 5. Conciliación y Corresponsabilidad**

La corresponsabilidad de hombres y mujeres en el ámbito público y privado, se configura en Andalucía, como el derecho y el deber de compartir adecuadamente las responsabilidades familiares, las tareas domésticas y el cuidado y la atención de las personas en situación de dependencia, posibilitando la conciliación de la vida laboral, personal y familiar y la configuración de su tiempo para alcanzar la efectiva igualdad de oportunidades de mujeres y hombres.

Entre las políticas de igualdad de género, ha de incardinarse, necesariamente una política activa de conciliación de la vida familiar con la vida laboral que permita a los trabajadores y a las trabajadoras compatibilizar el desarrollo de una carrera profesional y la culminación de sus aspiraciones laborales, con la fundación de una familia, por cuanto que tiene como valor fundamental la igualdad de la ciudadanía.

En este sentido, la Administración Pública, debe adoptar medidas para conseguir que las conveniencias de la persona trabajadora, de carácter personal, social o familiar, puedan conciliarse de forma más efectiva con la prestación de servicios para la administración o la empresa.

Así la Ley 12//2007, de 26 de Noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía, dedica su Capítulo III a la Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y

Personal, regulando el Derecho y deber de la corresponsabilidad de hombres y mujeres en el ámbito público y privado y la organización de espacios, horarios y creación de servicios, tanto en las empresas privadas como en la función pública andaluza.

Pues bien, en el año 2011, tuvimos ocasión de valorar este tipo de cuestiones a través de la **queja 10/5096**, en la que los hechos que dieron lugar a la admisión a trámite se debieron a que un Sindicato de Enfermería de la Agencia Pública Empresarial Sanitaria Andalucía, Hospital Costa del Sol (APES COSTA DEL SOL), se dirigió a nosotros para denunciar la vulneración de derechos que estaban sufriendo las mujeres/hombres, madres/padres y trabajadoras/es, por, parte de la APES COSTA DEL SOL, Empresa Pública dependiente de la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía, en lo que atañe al derecho de las personas trabajadoras con hijos, a reducir su jornada laboral, en cuanto que la concreción horaria de la reducción de la jornada laboral era un derecho individual de las mismas, de cuya tramitación dimos pormenorizada cuenta en este mismo apartado y capítulo del Informe Anual de 2011.

En esta queja, formulamos Resolución del siguiente tenor:

*“**Recordatorio** del deber legal de aplicar de forma directa y como norma de derecho de mínimos y necesario, el artículo 48.1.h) del Estatuto Básico del Empleado Público, al personal de esa Agencia Pública Empresarial Sanitaria Costa del Sol, en cuanto al derecho que les asiste a la reducción de su jornada de trabajo, con la disminución de sus retribuciones que corresponda, por razones de guarda legal, para el cuidado directo de algún menor de doce años, de persona mayor que requiera especial dedicación, o de una persona con discapacidad que no desempeñe actividad retribuida.*

***Recomendación** para que en el caso de que tras la negociación del Convenio Colectivo vigente, éste no haya establecido en 12 años la edad límite de los hijos e hijas del personal laboral al servicio de la APES Costa del Sol, para que su progenitores puedan ejercer el derecho a acceder a la reducción de jornada laboral para el cuidado de los mismo, por razones de guarda legal, se proceda a su adaptación en tal sentido, sin perjuicio de la aplicación directa del EBEP en lo que a este derecho se refiere.*

***Sugerencia** en orden a que se procure respetar el plazo de 15 días de antelación a la fecha de su vigencia, previsto en el Convenio Colectivo aplicable, para que el personal a su servicio, pueda solicitar la reducción de jornada y concreción horaria de la misma, para cuidado de persona menor de 12 años, por razones de guarda legal.*

*Especialmente, cuando tras haberse concedido la reducción de jornada con aquella finalidad, se produzcan circunstancias sobrevenidas que pongan de manifiesto la necesidad de su cambio o modificación, bien en su porcentaje o en su concreción horaria, con la finalidad de que el trabajador o trabajadora, puedan conciliar su vida laboral y familiar, adaptada a la nueva situación”.*

A la fecha de cierre del Informe Anual de 2011, aún estábamos esperando la preceptiva respuesta de la empresa pública implicada, que recibimos en el presente ejercicio, mediante la que, en resumen, nos decía que la opinión de la Agencia respecto a la edad límite del menor al cuidado directo de uno de sus trabajadores/as, sobre el que se pueda solicitar una reducción de la jornada de trabajo, se veía respaldada por los fundamentos de derecho de varias sentencias del Juzgado de lo Social de Málaga, por lo

que consideraba que el aumento de la edad del menor, quedaba en manos de la negociación colectiva conforme a la normativa de aplicación.

Respecto a la especial dificultad en la concreción horaria de los trabajadores y trabajadoras cuyos hijos e hijas van a acceder por primera vez a la escolarización en el tercer cuatrimestre del año, se nos decía que cualquiera de ellos y en cualquier momento, con una antelación de quince días, tenía la posibilidad de solicitar la modificación de su porcentaje de jornada y es, en ese momento, cuando se aportaría una nueva concreción horaria.

Finalmente, con respecto a la sugerencia, se nos reiteró su inicial posición, según la cual, el volumen de solicitudes de reducción de jornada, imposibilitaba a la empresa que pudiera gestionar en quince días la recepción de la documentación, organizar turnos y gestionar las sustituciones de profesionales, asegurando que el día primero del año todos pudieran disfrutar de ese derecho, razón por la cual se había dispuesto que las solicitudes de presentaran antes del 30 de Noviembre de cada año.

De esta contestación, dedujimos que, en principio, no se aceptaba nuestra Recomendación respecto a la edad límite del menor al cuidado directo de la persona trabajadora sobre el que pudiera solicitar una reducción de jornada de trabajo; si bien se nos habían dado las razones para no hacerlo, considerando que el aumento de la edad de la persona menor (actual hasta 10 años, y recomendado hasta 12 años conforme a lo previsto por el Estatuto Básico del Empleado Público), quedaba en manos de la negociación colectiva conforme a la normativa de aplicación.

En este sentido, compartíamos con la Dirección Gerencia el contenido de sus puntualizaciones, como no podía ser de otra forma, en el marco de la normativa vigente, pero conveníamos en que el objetivo final de nuestra **Recomendación** no era otro que, apoyando la iniciativa del promotor de la queja, instar a la Dirección Gerencia a promover las actuaciones oportunas para modificar el vigente Convenio colectivo, en el marco de la negociación colectiva, como así se nos manifestaba y ello, sin perjuicio del resultado final de la negociación entre las partes firmantes del Convenio Colectivo.

Como en reiteradas ocasiones ha manifestado esta Institución, el derecho a la conciliación de la vida familiar y profesional además de cooperar al efectivo cumplimiento del deber de los padres y madres de prestar asistencia de todo orden a los hijos e hijas, durante la minoría de edad (39.3 de la Constitución), constituye un derecho atribuido por el legislador a las personas trabajadoras y empleados públicos, en orden a hacer efectivo el mandato constitucional dirigido a los poderes públicos de garantizar el instituto de la familia (39.1 C.E.).

La conciliación de la vida familiar con la vida laboral es un elemento esencial en el desarrollo equilibrado de una sociedad avanzada que tiene como valor fundamental la igualdad de sus ciudadanos y ciudadanas.

## **2. 6. Salud.**

Concentramos nuestra atención en este apartado, que pretende aportar una perspectiva de género en el ámbito de la actuación que esta Institución ha desarrollado durante el pasado ejercicio en materia sanitaria, identificando problemáticas que pudieran resultar comunes en cuanto a los planteamientos que habitualmente se nos someten a

consideración, pero que se traen a colación en este punto concreto del informe precisamente por su exclusiva afectación a las mujeres.

Lo que queremos decir es que las quejas a las que vamos a hacer referencia a veces reproducen deficiencias muy comunes que son objeto de denuncia reiterada, pues se sustancian fundamentalmente como demoras, déficit de medios personales o materiales, o disfunciones en el proceso asistencial, pero en cuanto que se refieren a dolencias o a procesos naturales, aún requiriendo asistencia sanitaria, como el embarazo o el parto, que inciden exclusivamente sobre el género femenino, pueden ofrecernos una visión acorde con el asunto que nos ocupa.

Tradicionalmente nos hemos ocupado en este epígrafe de dos temas que se presentan con cierta reiteración, los cuales no han faltado durante el pasado ejercicio. Uno entronca con la atención sanitaria proporcionada a las mujeres en el proceso de embarazo, parto y puerperio, y el otro se vincula con la prestación de técnicas de reproducción asistida.

Por lo que hace al primer punto hemos concluido dos quejas que revelan malas experiencias de las interesadas a la hora de alumbrar a sus hijos en hospitales del Sistema Sanitario Público de Andalucía. En la primera de ellas, la **queja 11/1392**, el interesado exponía las circunstancias en las que se desarrolló el parto de su mujer y expresaba las dudas que tenía en relación con determinados aspectos del proceso, y sostenía que no le habían sido explicados, a pesar de haberlo requerido al matrócn que la atendió.

A su entender, a pesar de haber accedido al centro hospitalario con anterioridad y afirmarse por los profesionales que exploraron a su esposa que todo estaba bajo control, se desarrollaron actuaciones contradictorias que provocaron incertidumbre, y sobre todo intenso dolor a su esposa, que se vio abocada a una cesárea de urgencia que la mantuvo impedida para la atención de su hijo durante las primeras semanas de vida.

Para empezar, detectamos falta de coincidencia entre el relato del interesado y el informe administrativo en cuanto al momento en el que aquel, fue llamado de nuevo para acompañar a su esposa. Por lo reflejado en el informe, parece que fue cuando aquella se trasladó al área de dilatación, se le practicó una nueva exploración y se le cogió la vía con suero; mientras que según refiere el reclamante cuando le llamaron su mujer se encontraba empujando por indicación del matrócn.

Tampoco acaba de concretarse cuál es el período de veinte minutos al que se refiere, en el que manifiesta que su mujer estuvo sola. Parece coincidir con el tiempo que transcurrió desde que se trasladó al área de dilatación hasta que lo llamaron, y por lo tanto con el momento temporal en el que se desarrollaron las prácticas relatadas (monitorización, exploración y cogida de vía sanguínea), por lo que si el matrócn que estaba realizando las mismas se ausentó en algún momento, no pudo ser por mucho tiempo en tan corto período y, en todo caso, estas ausencias puntuales no influyeron a la hora detectar las alteraciones que comenzaron a producirse.

El segundo aspecto controvertido es el tiempo que pudo transcurrir desde que se apreciaron alteraciones en el registro cardiotocográfico hasta que se llamó al especialista. Sobre este particular no se recoge ningún dato, ni tampoco el que se empleó en que la parturienta realizara los pujos, que estaban dirigidos a comprobar si el parto era o

no inminente. En este estado de situación sentimos que no podemos pronunciarnos sobre esta cuestión.

A continuación se plantea la relativa a la falta de aplicación de la epidural la cual no se justifica por la Administración por la cumplimentación de aspectos burocráticos, sino por la necesidad de que la mujer previamente se encuentre monitorizada, con vía cogida, y fundamentalmente hidratada con la perfusión de suero. Sobre el tiempo que usualmente se emplea para estas labores y la posibilidad de que aquella se aplique con dos centímetros de dilatación, tampoco podemos pronunciarnos, al tratarse de cuestiones absolutamente técnico-médicas, que solo podrían ser respondidas desde dicho ámbito.

Por último en lo que se refiere al acompañamiento, ciertamente el Decreto de 18 de Abril de 1995 que determina los derechos de los padres y de los niños en el ámbito sanitario durante el proceso de nacimiento, recoge el derecho de la madre a estar acompañada por una persona de su confianza durante el parto, parto, y postparto, salvo causa suficientemente justificada.

Del relato de lo acontecido no parece que el tiempo de separación del interesado respecto de su mujer fuera muy elevado (aquel lo cifra en veinte minutos), pero en este caso entendemos que las circunstancias que puedan justificar la falta de acompañamiento por parte de la persona elegida, en cuanto suponen la restricción de un derecho reconocido, deben ser interpretadas restrictivamente, y en este sentido nos hemos manifestado ante la Administración Sanitaria.

Al mismo tiempo pensamos que con independencia de que las actuaciones sanitarias practicadas pudieran ser las correctas en función de las circunstancias, nos parece que el comportamiento de algunos profesionales (agolpamiento de personal en determinados momentos, opiniones contradictorias respecto del modo de proceder, dudas manifestadas sobre el resultado de las exploraciones,...) pudo generar desconcierto al interesado y en ningún momento contribuyó a garantizar su tranquilidad y la de su esposa, respecto del devenir del proceso, por lo que en este concreto aspecto también hemos hecho hincapié ante el hospital, para que se adopten medidas que permitan subsanar estas cuestiones.

En la segunda de las quejas referidas, **queja 11/3551**, el interesado muestra su discrepancia respecto del contenido de la respuesta emitida por el hospital, a la reclamación que interpuso por la asistencia y el trato recibido con ocasión del nacimiento de su hija. Los motivos de la misma aparecen relacionados con la metodología del parto (inducción que acabó en cesárea), considerando el interesado que le debieron realizar la cesárea desde el primer momento; el lugar de la hospitalización y la falta de atención mientras permaneció ingresada.

En este punto y desde una perspectiva estrictamente técnica, comunicamos al interesado la imposibilidad de pronunciarnos respecto de la idoneidad de la dinámica elegida para el parto, aunque en principio los profesionales siguieron el protocolo establecido por las Sociedades Científicas para estos casos, y en la decisión de practicarle finalmente una cesárea no tuvo que ver la preclampsia leve que padecía, sino la falta de progreso de la dilatación cuando llegó a un punto determinado.

Ciertamente estimamos que no resulta agradable ser hospitalizada en las condiciones que nos relataba, pero también podía resultar comprensible cuando no hay

camas en el área de obstetricia, y según nos comentaba, al poco de reclamar por este aspecto, le cambiaron de ubicación.

Manifestaba también que, salvo en una ocasión, ningún facultativo acudió a visitarla, y sostenía que pudiera haber datos en la hoja de evolución sin que dicha atención se hubiera producido. Se alegaba sin embargo por el hospital que en su propia hoja de evolución, que es un documento que integra su historia clínica individual, se describían datos de exploraciones y evolución dentro de la normalidad, de manera que puesto que había solicitado copia de su historia podrá comprobar personalmente este aspecto.

En definitiva estimamos que no podíamos llevar a cabo un pronunciamiento sobre el ajuste de lo actuado a los requerimientos de la Lex Artis para el caso concreto, porque carecíamos de medios para ello, pero lo cierto es que tampoco era posible apreciar la existencia de un daño que pudiera achacarse a la acción u omisión administrativa, como requisito indispensable para poder exigir la responsabilidad patrimonial.

En este mismo orden de cosas durante el pasado ejercicio también culminamos nuestras actuaciones en la **queja 10/2163** que se había formulado en años precedentes, por una Asociación de Matronas, por la cual nos trasladaba un planteamiento general respecto del papel que corresponde a las matronas en la atención al parto de bajo riesgo, reivindicativo de la autonomía de estas profesionales para el ejercicio de las funciones para las que vienen capacitadas por su titulación, en atención al contenido del programa formativo de la especialidad.

Al mismo tiempo, e intrínsecamente ligado al incumplimiento del presupuesto anterior en el ámbito de los centros hospitalarios del sistema sanitario público andaluz, denunciaba la vulneración de los derechos de las mujeres, que se cifran en documentos, guías y programas que recogen la última evidencia científica en cuanto a la posibilidad de tener un parto natural y normal, no siempre medicalizado, que implica el tratamiento de la parturienta como si de una enferma se tratase.

En el curso de la tramitación del expediente se solicitó informe en un primer lugar a la Dirección General de Asistencia Sanitaria del SAS, y tras las alegaciones recibidas de esa parte poniendo de manifiesto aspectos concretos de la atención al parto en un concreto hospital, nos dirigimos específicamente a este último.

Desde la primera se nos comunicó que no tenían conocimiento de la existencia de conflictos profesionales por este motivo, y se reflejaron algunos aspectos del proceso asistencial integrado, embarazo, parto y puerperio, así como del Proyecto de Humanización de la Atención Perinatal en Andalucía, entre cuyas previsiones figuran la mayoría de las cuestiones que, en opinión de la Asociación, deberían configurar una buena práctica de atención al parto.

Por su parte, desde el hospital aludido se nos refirió que la valoración del riesgo del parto, según el proceso asistencial integrado, correspondía al ginecólogo, aunque los partos de baja intervención los realizaban habitualmente las matronas, añadiendo que se había establecido un grupo de trabajo para la aplicación del Proyecto de Humanización de la atención perinatal en el hospital, y que se venían cumpliendo algunos de los aspectos reflejados en el mismo, aunque otros precisaban de la adaptación y establecimiento de los medios adecuados para que se pudieran ofertar sin riesgos para la madre y el niño. En todo

caso el hospital negaba la posibilidad de que se pusiera en práctica estas recomendaciones de manera unívoca y al margen de las directrices establecidas en los protocolos del servicio.

A la vista de lo expuesto, por nuestra parte, apreciamos que la Administración Sanitaria Andaluza había puesto en marcha una iniciativa de atención al parto para hacerlo más humanizado que implicaba una implantación progresiva en los distintos centros. Dentro de todo, las previsiones recogidas en el mismo se establecían con carácter de recomendación y a salvo de que las circunstancias concretas del proceso de parto requieran otro tipo de intervenciones más invasivas.

En este orden de cosas, la propuesta de plan individualizado de parto, tal y como se recoge en el documento tipo elaborado para que las mujeres que lo deseen puedan presentarlo en el hospital, recoge expectativas y preferencias de las mismas, que en todo caso quedan supeditadas a la seguridad, y a la existencia de medios adecuados en el centro concreto donde se va a producir el alumbramiento.

Por lo que podemos apreciar de la escasa información que puede ofrecer la experiencia de un hospital, teniendo en cuenta además que la implantación de la iniciativa referida se ha realizado en el mismo de manera tardía respecto del grueso de los centros, algunas de las previsiones recogidas en aquella se vienen aplicando con asiduidad, mientras que otras, quizás porque requieren medios adicionales para su puesta en práctica, aún distan de ser una realidad para que puedan ser ofrecidas a las mujeres que así lo deseen.

En todo caso nos parece que la instauración de plan de parto individual debería suponer una comunicación específica y registro en la historia de la mujer para que sea conocida por los profesionales que han de atenderla, aparte de una respuesta clara respecto de los aspectos que, en función del centro hospitalario, pueden ser asumidos.

Nos parece por tanto que el análisis de esta cuestión exigiría un estudio más generalizado de todos los centros en orden a conocer el grado de implantación del Programa de humanización de la atención perinatal en los mismos, los medios de que disponen para sus distintas facetas, la evaluación que se pueda estar realizando para comprobar su cumplimiento y la aplicación de los fondos adscritos al mismo.

Consideramos por tanto oportuno, partiendo del hecho de que el programa exige la elaboración de un proyecto en cada hospital, y de que la aplicación ha de ser necesariamente progresiva, plantear este asunto con carácter general ante la Administración Sanitaria, probablemente a través de un expediente de queja de oficio.

Ahora bien, en lo que respecta al conflicto profesional por el desempeño de las funciones, necesariamente tenemos que reseñar que la Orden SAS/1349/2009 de 6 de Mayo, exclusivamente establece el programa formativo de la especialidad, y por tanto determina las actuaciones para las que la titulación correspondiente a la misma puede habilitar.

Pero la alegada autonomía en el ejercicio de las funciones no impide por otro lado afirmar que las mismas se desarrollan en el seno de una organización que está dotada de una estructura jerarquizada, donde todas las categorías profesionales se interrelacionan en su trabajo, y están sujetas a las directrices establecidas desde los órganos directivos. Luego no podemos refrendar por ello actuaciones individuales al margen de los criterios

establecidos en los protocolos de asistencia, sin perjuicio de que ese colectivo utilice los cauces establecidos, por ejemplo el grupo de trabajo al que el informe administrativo se refiere, para hacer oír su voz en orden a promover la modificación de aquellos.

Otra cuestión que se plantea de forma recurrente ante esta Institución, es la del acceso a los tratamientos de reproducción asistida y, el ejercicio pasado, no ha sido una excepción en este aspecto: exclusión de la lista de espera de fecundación in vitro por el cumplimiento de la edad de 40 años sin notificación a la interesada; denegación de registro en la misma por haber tenido previamente un hijo con tratamiento desarrollado en el ámbito de la sanidad privada; espera de tres años para acceder al tratamiento cuando su pareja está afectada de fibrosis quística, suspensión de ciclos por haber obtenido embriones no viables; o incumplimiento del compromiso de realización del segundo ciclo, suscrito al principio del proceso.

El año pasado en estas mismas páginas anunciábamos la intención de replantear de nuevo este asunto de una manera global a través de un expediente de queja de oficio, pero lo cierto es que las modificaciones normativas que se anuncian en el marco de la cartera de servicios, a resultas de la nueva regulación diseñada en el Real Decreto Ley 16/2012, de 14 de Abril, nos obligan a esperar, puesto que no son pocos los rumores que sitúan a esta prestación fuera de aquella.

Algunos otros asuntos que se nos han presentado a lo largo del ejercicio inciden en la demora que acompaña a determinados procedimientos diagnósticos o terapéuticos, aunque bueno es resaltar que los mismos se vieron solucionados en el curso de la tramitación de los expedientes de queja, o a consecuencia de la misma.

Así en la **queja 12/1040** una joven planteaba que estaba afectada por el desarrollo desigual de sus pechos, habiendo contactado con un cirujano del servicio público que la obligó a esperar hasta los 18 años, tras lo cual fue remitida a un centro concertado, pero cuando se suponía que todo estaba preparado para la intervención, la especialista cirujana que tenía que asistirle abandonó dicho centro, por lo que la remitieron de nuevo a la lista de espera del hospital, donde le indicaron que habría de aguardar cuatro años.

En el informe requerido a este último sin embargo, se nos explicó que la interesada ya había sido sometida a las pruebas preparatorias pertinentes, y que se iba a programar la intervención en los próximos meses.

En la **queja 12/1567** el interesado aludía a la falta de citación para la realización de una mamografía a su esposa que le habían prescrito dos meses atrás, tras la exploración realizada por su médico de atención primaria, en la que se le detectó un nódulo en el pecho.

El facultativo en cuestión la derivó para la práctica de una prueba de diagnóstico por imagen para la mama, rellenando al respecto el documento de solicitud correspondiente, y transcurridos veinte o veinticinco días sin recibir ningún llamamiento para su práctica, la esposa del interesado acudió de nuevo al centro de salud para hacer constar que el nódulo detectado había crecido, y que, además, había aparecido otro, a lo que el médico le respondió que la petición ya había sido tramitada y que no podía hacer nada al respecto.

Mostraba aquel su preocupación por el tiempo transcurrido sin la práctica de la prueba referida, teniendo en cuenta lo alarmante de la sintomatología, ante lo que le



advertimos de que la realización de esta prueba está sometida a garantía de plazo de respuesta, por lo que la superación del plazo de treinta días desde la solicitud e inscripción en el registro habilitaría al reclamante para acudir a la medicina privada.

No obstante en virtud del informe administrativo se nos comunicó que se habían puesto en contacto con la esposa del interesado para darle cita para la práctica de una mamografía, la cual según nos confirmó aquel en conversación telefónica, tuvo lugar el 13 de Abril.

Por otro lado en el expediente de **queja 12/4871** la interesada exponía que había sido intervenida de una recidiva local de carcinoma de ovario y que a raíz de la intervención mencionada fue derivada para ser revisada en oncología en seis semanas. A pesar de esta indicación dicha citación no se produjo hasta tiempo después, con lo cual la especialista que le atendió le indicó que ya no era posible aplicarle quimioterapia.

Le realizaron entonces una colonoscopia con resultado incompleto, que estaba pendiente de ser repetida, e igualmente se encontraba pendiente de revisión ginecológica, sin que a la fecha de presentación de la queja la hubieran llamado para ninguna de las asistencias referidas, siendo evidente la importancia de su práctica ante el cuadro de recidiva que presentaba la paciente, que requería que se fijara de inmediato la fecha para ambas.

A la recepción del informe en esta Institución ya se había practicado a la interesada la colonoscopia, y se había revisado en oncología, estando fijadas las citas de cirugía general y ginecología, así como otra nueva revisión de oncología, ante lo cual consideramos que el asunto que motivó su comparecencia ante esta Oficina se había solucionado.

La práctica de una mamografía dentro del programa de detección precoz de cáncer de mama, fue también el inicio de un incesante camino para la interesada en la **queja 11/920**, tendente a conseguir del sistema sanitario público de Andalucía la asistencia que precisaba el carcinoma de mama que, a resultas de aquella, se le diagnosticó.

Y es que pendiente del análisis del segundo nódulo encontrado, y tras comentarle el cirujano que era preciso esperar seis meses para ver cómo evolucionan las células cancerígenas, no fue llamada desde el hospital para el análisis que faltaba, ni para nada más.

Fue derivada entonces por su médico de primaria a otro centro hospitalario de una provincia distinta, a los efectos de conseguir una segunda opinión sobre su proceso, tras lo cual promovió la continuación de su asistencia en su hospital de referencia, en el que para su sorpresa no constaban las actuaciones precedentes.

A la vista de estos incidentes ejercitó su derecho de libre elección para el hospital de la otra provincia, donde la intervinieron y decidieron someterla a radioterapia y aunque, tras la información de la oncóloga, solicitó ayuda económica para los desplazamientos, la misma fue denegada por el hospital de referencia considerando que dicho tratamiento no obedecía a una derivación efectuada por el mismo, sino al ejercicio del derecho a la libre elección de centro.

En definitiva el problema que motivaba esta queja es de reintegro de gastos invertidos en los desplazamientos para tratamiento de radioterapia en provincia distinta a la de residencia, pero lo que realmente se ponía de manifiesto, y justificaba la Recomendación realizada en la misma, es la cuestión del abandono asistencial que motivó que la paciente ejercitara la libre elección, más que como tal elección libre, forzada por la desasistencia sanitaria padecida.

Nos dedicamos entonces, en la resolución emitida, a poner de manifiesto dicha desasistencia, que se muestra persistente y sin visos de solución, salvo por la actuación de la interesada, que de no haber mediado podría haber puesto en grave peligro su salud, y potencialmente su vida; para alcanzar la conclusión de que la misma entraña una responsabilidad administrativa, puesto que ocasiona directamente un daño evidente, el único cuyo resarcimiento se reclama, cifrado en los gastos derivados de los desplazamientos, cuyo reembolso recomendamos.

Por parte del hospital se nos ha comunicado que desde la unidad de atención al usuario se ha mantenido una entrevista con la interesada, en la que se le ha requerido para que aporte la documentación justificativa de los desplazamientos, al objeto de proceder al reembolso, lo que nos ha llevado a estimar que nuestra resolución se ha aceptado por parte de la Administración.

Por último queremos hacer referencia a la resolución emitida el año pasado en el expediente de **queja 10/6503** promovido por una Asociación de Farmacia, con el objeto de trasladarnos los peligros que para la salud de las usuarias podrían derivarse, por la incorrecta información que a su entender ofrece el folleto de divulgación de la anticoncepción de urgencia, editado por la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía en varios idiomas y titulado *“anticoncepción de urgencia”*.

Refiere la citada Asociación en la queja que dicho folleto contiene graves errores en relación con el uso de la píldora conocida vulgarmente como “del día después”, banalizando su consumo, contraviniendo con ello la bibliografía existente y la información contenida en el prospecto del medicamento, así como la información que al resto de los ciudadanos dirige el Ministerio de Sanidad.

Como antecedentes contextuales, la interesada afirma que el fármaco aludido es un compuesto de alta concentración de levonorgestrel, de libre dispensación farmacéutica y acceso desde Septiembre de 2009 y, por tanto, no sujeto a prescripción facultativa, por lo que esta ausencia de indicación médica previa, priva a las usuarias no solo de la información general, sino también de la particular relativa a la adecuación o conveniencia de la ingesta del producto en su caso concreto, así como de un dato crucial cual es el de la frecuencia de uso clínicamente admisible.

La carencia de control facultativo por las razones expuestas, que impide proporcionar individual y personalmente la información en cuestión, -necesaria para la seguridad y salud de la usuaria-, ha pretendido ser suplida y compensada a través de la difusión del folleto informativo de la Administración sanitaria, finalidad que, según la reclamante, no cumple, al menos en el extremo referido a la frecuencia de uso del fármaco, al disponer que no hay un número máximo de veces en que puede tomarse la píldora, especificando que, en realidad, *“podrías usarla cada vez que te hiciera falta”*, lo cual entienden que contradice lo determinado en sus respectivos prospectos por los laboratorios farmacéuticos que comercializan el medicamento, en los que se reseña que la

administración reiterada dentro de un mismo ciclo menstrual está desaconsejada al aumentar el nivel hormonal de forma excesiva, pudiendo alterar de forma importante el ciclo menstrual.

En resumen, concluye la reclamante que puesto que conforme a la bibliografía científica no es posible asegurar que el uso repetido del fármaco en cuestión esté exento de riesgos y complicaciones y, dado que, como el mismo documento administrativo recoge, la píldora cumple una función limitada a método anticonceptivo de urgencia y, como tal, excepcional, la afirmación antedicha ha de ser eliminada, al divulgar un dato que, en el mejor de los casos, no está científicamente contrastado y que no puede ser contrarrestado o matizado por el facultativo.

Por su parte, la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía afirma que el folleto no solo tiene por finalidad informar a la ciudadanía sobre el referido método de anticoncepción, sino que también constituye un material de apoyo para los profesionales que realizan una educación sanitaria integral y con perspectiva de género, habiéndose editado en diversos idiomas para permitir su accesibilidad a poblaciones de mayor riesgo.

En relación con la cuestión de fondo central, la Administración informante explica que la píldora comercializada para la anticoncepción de urgencia (de 1.500 microgramos), *“está desprovista de estrógenos y su uso repetido no plantea problemas de toxicidad”*, basándose para ello en un documento de atención primaria del año 2010, en el que se afirma también que su *“uso debe circunscribirse únicamente a aquellas situaciones de urgencia que lo requieran”* y que *“no se está haciendo un uso indiscriminado”* de la misma; y en la hoja informativa de la Organización Mundial de la Salud, que dispone que la pauta de administración no presenta efectos secundarios serios ni duraderos.

A lo anterior añade que *“hay numerosa evidencia científica en la bibliografía en la que se afirma que la libre dispensación, aún conllevando un aumento del uso de la anticoncepción de urgencia, no supone un abandono de otros métodos más eficaces, ni un aumento de las conductas de riesgo de los jóvenes”*. Así como especifica que el folleto también indica que la anticoncepción de urgencia es un recurso de reserva, no siendo recomendable que se use como método anticonceptivo habitual, que se recomienda utilizar métodos anticonceptivos de forma planificada y que el preservativo es el único de dichos métodos que previene infecciones de transmisión sexual.

Dado traslado del referido informe a la reclamante, concluye la misma que, efectivamente, el folleto en discordia contiene información cierta, válida y contrastada, lo que no obsta a que la afirmación destacada sea científicamente errónea, insistiendo en la necesidad de su eliminación por las consecuencias y riesgos para la salud de las usuarias.

Por nuestra parte no hemos discutido ni examinado la conveniencia de que la administración de la píldora anticonceptiva de urgencia esté sometida o no a prescripción facultativa, sino que, partiendo de dicha realidad, común en todo el Sistema Nacional de Salud, únicamente analizamos si la afirmación que la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía divulga en su folleto informativo, sobre la reiteración o frecuencia posible de su uso, entraña o no un riesgo, real o potencial, respecto de las destinatarias de dicha información, es decir, sus usuarias.

Lo cierto es que el folleto, tras definir qué es la anticoncepción de urgencia y su posología o dosis y forma de administración, formula la pregunta de su frecuencia de uso y la responde en los siguientes términos:

*“¿Cuántas veces puedo tomarla?  
No hay un número máximo. Podrías usarla cada vez que te hiciera falta.  
Pero recuerda: Es un método de urgencia. No es recomendable que lo  
uses como método anticonceptivo habitual.”*

Ciertamente, el tríptico administrativo, se refiere a la posible frecuencia de uso de la píldora, utilizando el término “*podrías*”, (podrías usarla cada vez que te hiciera falta), que más tarde completa matizando que no es recomendable su uso como método anticonceptivo habitual. Sin embargo, aun cuando esta forma verbal es menos rotunda que si se hubiese empleado la de “*puedes*”, el matiz posterior resulta poco eficaz por dos razones. Por una parte, porque el primer mensaje que recibe la destinataria es el de que es posible tomar la píldora siempre que la necesite (cuestión evidente, siendo libre su adquisición), es decir, que no existe peligro ni riesgo que obste a un uso reiterado de la misma en cada ocasión que sea preciso. Por otro lado, porque lo que a continuación se hace es simplemente desaconsejar su uso como medio anticonceptivo habitual, al tratarse de un método de urgencia, si bien sin especificar cuál es la razón que lo desaconseja, es decir, si de salud de la usuaria, de eficacia contraceptiva, o cualquier otra.

La Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios, adscrita al Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, publica en su página web la ficha técnica o prospecto de los dos fármacos que actualmente comercializan la píldora de anticoncepción de urgencia compuesta por levonorgestrel, Norlevo y Postinor, ambos de 1.500 microgramos por comprimido.

En los prospectos de ambos medicamentos, aprobados en Septiembre de 2009, además de las indicaciones terapéuticas, posología y forma de administración, contraindicaciones, advertencias y otra información preceptiva, se contienen advertencias referidas a los riesgos derivados de un consumo no excepcional de la píldora. De este modo, tras especificar que la anticoncepción de urgencia es un método que debe utilizarse únicamente de forma ocasional, concretamente en situaciones de urgencia y nunca como un método anticonceptivo habitual, se justifica que ello es así, entre otras razones, porque *“en el caso de consumo habitual existe el riesgo de sobrecarga hormonal y de aparición de problemas durante el ciclo que no son recomendables”*; y, por otra parte, también se advierte de los peligros derivados del consumo, ingesta o administración reiterada de más de una vez dentro de un mismo ciclo menstrual, desaconsejándolo *“debido a un aumento excesivo de hormonas en la mujer y a la posibilidad de alteraciones importantes en el ciclo”*.

La Consejería de Salud argumentó, en cambio, que la píldora comercializada para la anticoncepción de urgencia (de 1.500 microgramos), *“está desprovista de estrógenos y su uso repetido no plantea problemas de toxicidad”*, basándose para ello en las siguientes fuentes:

- Documento de atención primaria del año 2010, en el que se afirma también que el uso de la mentada píldora *“debe circunscribirse únicamente a aquellas situaciones de urgencia que lo requieran”* pero que, en todo caso, *“no se está haciendo un uso indiscriminado”* de la misma.

- Hoja informativa de la Organización Mundial de la Salud, que dispone que la pauta de administración no presenta efectos secundarios serios ni duraderos.

En suma, ninguno de los documentos citados por la Consejería de Salud se refiere el caso concreto que analizamos, es decir, no se pronuncian sobre si puede derivarse un riesgo para la salud de un uso repetido y, mucho menos, de un consumo abusivo; riesgo que sí concretan los prospectos de los fármacos que comercializan la píldora, en los términos transcritos.

Por su parte, como destaca la reclamante, la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios, indica en el informe de evaluación de medicamentos compuestos por el principio activo de esta píldora, que *“los datos de seguridad recabados se refieren al uso de estos medicamentos en las condiciones que establece la ficha técnica, es decir, cuando se utilizan como método ocasional a las dosis recomendadas”*.

En Septiembre de 2011 se publicaron los resultados del estudio poblacional sobre uso y opinión de la píldora objeto de esta queja, promovida por la Sociedad española de contracepción y realizado por la entidad Sigmadós, del que resultó que el 33,3% de las mujeres entre 14 y 50 años considera que este fármaco es un método anticonceptivo habitual y que el 53,4% cree que es abortiva.

En las fechas actuales acaban de ser publicados los datos estadísticos referidos al consumo de la píldora anticonceptiva de urgencia en el ámbito nacional, conforme a los cuales, desde la vigencia de su libre dispensación se ha producido un incremento notable de su uso. Específicamente revelan estos datos cuantitativos que se ha doblado su consumo pasando de 30.000 a 60.000 unidades mensuales.

La propia Administración reclamada reconoce que *“hay numerosa evidencia científica en la bibliografía en la que se afirma que la libre dispensación, aún conllevando un aumento del uso de la anticoncepción de urgencia, no supone un abandono de otros métodos más eficaces, ni un aumento de las conductas de riesgo de los jóvenes”*.

De este modo, si ponemos en relación el hecho objetivo de que la libre dispensación lleva aparejado el incremento del consumo, con el dato científico de los riesgos y problemas que resultarían de un consumo habitual, abusivo y/o reiterado dentro de un mismo ciclo menstrual, concluimos en la conveniencia de que la información que se transmita a las usuarias por la Administración responsable, sea no solo clara e inequívoca, sino que evite afirmaciones basadas en meras posibilidades (*“podrías”*) que induzcan a la usuaria a error o provoquen un consumo del producto en condiciones de causar perjuicio a su salud; y, en todo caso, es exigible que no realice afirmaciones carentes de un sustento científico inequívoco.

El análisis de la información suministrada por otras Comunidades Autónomas a este respecto cabe deducir que se difunde información que, o bien advierte de que pueden producirse efectos perjudiciales para la salud por un uso frecuente y/o por un abuso (caso de Madrid), o bien se elude este punto porque se reseña, incluso en mayúsculas, que se trata de un método no ya de urgencia, sino incluso de emergencia (término que se emplea tanto en el caso de la Administración madrileña como en el de la cántabra). En ninguna de las comunidades autónomas cuya información ha sido expuesta de forma ejemplificativa, se afirma que la píldora pudiera ser usada cada vez que a la usuaria le hiciera falta recurrir a

ella, como ocurre en la andaluza, siendo ello aún menos prudente cuando dicha posibilidad de uso recurrente no va acompañada de las advertencias oportunas.

En resumidas cuentas constatamos pues que los prospectos de las dos formas comerciales de la píldora, reconocen los riesgos derivados de un consumo no excepcional de la misma que, por tanto, existen, conforme a la máxima general de que nada es malo aplicado a su necesidad y en su justa medida.

La posibilidad de riesgos es asumida por la Administración competente en materia sanitaria de otras Comunidades Autónomas, que, como se ha expuesto, advierten de los mismos y/o se refieren a la anticoncepción de urgencia como un método de “*emergencia*”.

Desde la vigencia de su libre dispensación se ha producido un incremento notable de su uso, aunque, no obstante, desconocemos qué incidencias pueden haberse detectado en la salud de las usuarias tras este incremento, dado que no hemos podido acceder a estudios que traten esta cuestión ni sabemos si existen.

Independientemente del porcentaje de usuarias que hagan un uso indebido de la píldora, empleándola como método anticonceptivo habitual y no de urgencia como es, consideramos que la ausencia de un previo control, evaluación y prescripción médica del fármaco, obligan a la Administración sanitaria a extremar las precauciones en aras de evitar posibles riesgos y convierten en imprescindible el guardar un escrupuloso rigor con los términos de la información divulgativa genérica que se facilita, máxime cuando se proporciona también a población no autóctona y cuando entre sus destinatarias se encuentran adolescentes, mujeres menores de edad, en pleno proceso de formación y educación sexual y reproductiva.

En la práctica habitual, el farmacéutico ha asumido el compromiso de informar debidamente a las usuarias que demandan el fármaco que examinamos, así como, -al menos en nuestra Comunidad Autónoma- entrega al propio tiempo el folleto divulgado por la Consejería de Salud, razón por la cual consideramos importante la exactitud de su contenido.

Es deber de la Administración sanitaria andaluza la educación para la salud en los términos en que la define la Ley de Salud Pública de Andalucía 16/2011, de 23 de Diciembre, es decir, el promover las *“actuaciones encaminadas al conocimiento, aprendizaje y desarrollo de habilidades personales que conduzcan a la salud individual y de la comunidad”*.

Conviene esta Institución en que el folleto de divulgación de la anticoncepción de urgencia editado por la citada Consejería, contiene información útil y acertada, dirigida a fomentar la finalidad antedicha, es decir, a educar a la población destinataria de su contenido. Ello no obsta a que, por las razones explicadas estimemos que la afirmación referida a la posible frecuencia o reiteración en el uso de la píldora cada vez que a la destinataria le haga falta, sin hacer advertencia de los riesgos expresados en los prospectos de sus presentaciones comerciales, induce a la usuaria a error, omite una información esencial y la expone a un riesgo incierto sin que la afectada pueda decidir si acepta asumirlo.

Por todo ello hemos considerado que el folleto debe ser modificado o completado su contenido, en los términos alegados por la reclamante, y en consonancia hemos formulado a la Consejería de Salud y Bienestar Social una **Sugerencia** en los siguientes términos:

*“Que incorpore al folleto rubricado “Anticoncepción de urgencia”, las cautelas contenidas en la ficha técnica a que se refieren los fármacos que comercializan la píldora, referidas a la frecuencia de uso de la misma, uso abusivo y administración reiterada en más de una ocasión dentro de un mismo ciclo menstrual”.*

En este sentido la Consejería aludida a dado respuesta a nuestra resolución, dando conformidad a la Sugerencia anteriormente reflejada, de manera que el texto de la pregunta “¿Cuántas veces puedo tomarla?”, quedará redactado como sigue:

*“No hay un número máximo. Podrías usarla cada vez que te hiciera falta, pero teniendo en cuenta que la administración reiterada dentro de un ciclo menstrual está desaconsejada debido a la posibilidad de alteraciones en el ciclo. La anticoncepción de urgencia es un método de uso ocasional. En ningún caso debe sustituir a un método conceptual convencional”.*

## **2. 7. Bienestar Social.**

Al conjunto de factores que contribuyen a la calidad de vida de las personas, suele denominarse bienestar social. Aunque este término puede tener amplios significados que pueden ir desde lo filosófico a lo político, económico, cultural etc., para parte de la doctrina este término implica la idea de que los gobiernos tienen la obligación de proveer a las necesidades básicas de la ciudadanía para su bienestar humano, especialmente de las personas menos afortunadas, con cargo a los fondos públicos y mediante los correspondientes sistemas de protección, apareciendo así las denominadas políticas sociales.

Pues bien, las mujeres, por el hecho de pertenecer a esta condición de género, por el papel tradicional que han tenido en la sociedad, sufren en muchos de los ámbitos en los que se desarrolla la vida humana, una situación de desigualdad material respecto a los hombres, lo cual incide en su bienestar social, calidad y condiciones de vida, por ello, pueden encontrarse más cerca de la dependencia económica y la pobreza. Esta posibilidad provoca mayores riesgos de explotación, abuso y malos tratos, sobre todo, cuando se suman otros elementos de discriminación como son la discapacidad, la carencia de recursos económicos y de empleo o empleo estable, ser mujer mayor, migrante o encontrarse en situación o en riesgo de exclusión, o de especial vulnerabilidad.

También ser mujer, con hijos e hijas a cargo, que devienen de situaciones de rupturas familiares y sin recursos económicos suficientes para satisfacer las necesidades básicas de sus familias, como son la alimentación, el vestido, la vivienda etc, sitúa a las mismas en una situación de especial vulnerabilidad, cuando no de verdadera exclusión social.

Como cada año, se han recibido en esta defensoría bastantes quejas de mujeres que constituyen familias monomarentales, que acuden a nosotros con una

demanda desesperada de ayuda para intentar solucionar sus dramáticas situaciones por encontrarse en la mayor precariedad económica y social.

Así, a través del resumen de hechos de alguna de las muchas quejas recibidas exponiendo todo tipo de situaciones de precariedad, podemos ver la desesperada situación que en materia social y económica, se encuentran muchas de las mujeres que acuden a esta Defensoría en demanda de ayuda.

- **queja 12/631**, en la que la interesada, una joven de 23 años, nos decía que a causa de un conflicto vecinal, que estaba valorándose judicialmente, tuvo que dejar la vivienda que compartía con su madre, pero que en el convenio de divorcio de sus padres quedó para ella, hasta que fuera económicamente independiente o hasta los 32 años, siempre que estuviera realizando estudios. Añadía que igualmente su padre se obligaba a pasarle 300 euros en concepto de alimentos y que dicha obligación cesaría cuando fuera autosuficiente económicamente o cuando abandonara por los motivos que fuera la vivienda en cuestión.

Refería que con el dinero de la pensión de alimentos había alquilado una infravivienda, con lo que no tenían para comer, pues su madre, mujer maltratada en las dos relaciones sentimentales que había mantenido, se encontraba psicológicamente muy mal y no podía trabajar, temiéndose que su padre dejase de pasarle la pensión pues no estaba estudiando o la dejase sin la casa, ya que por miedo a los vecinos, la había abandonado.

Finalmente terminaba diciendo que su madre solicitó el salario social y el reconocimiento de su situación de dependencia, sin que a la fecha de su queja, tuvieran noticias al respecto.

-**queja 12/642**, la interesada nos trasladaba que se le concedió con carácter trimestral y para atender las necesidades básicas de su hija menor una ayuda económico familiar de 281 euros y que solicitó de la Delegación Provincial de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social de Sevilla su inclusión en el Programa de Solidaridad de los Andaluces para la Erradicación de la Marginación y la Desigualdad en Andalucía (Decreto 2/1999, de 12 de Enero) y en la documentación que al respecto nos aportaba se consignaba de urgencia su tramitación. Termina diciendo que a la fecha no había cobrado nada todavía, razón por la que solicita la ayuda del Defensor del Pueblo Andaluz, pues se encontraba desempleada y a la espera de que la llamasen de alguno de los cursos de empleo que tenía realizados .

- **queja 12/2101**, en esta ocasión nuestra interlocutora nos decía que en su día sufrió un proceso oncológico por lo que tuvo que serle extirpado el estómago y que le había venido desestimada la reclamación previa a la vía judicial, por su disconformidad con el grado de discapacidad del 46% que tiene reconocido.

Añadía que como único ingreso sólo contaba con 127,80 euros al mes que su ex marido le pasaba en concepto de pensión compensatoria, siéndole imposible costear sus gastos básicos así como la medicación y unos batidos que le eran muy necesarios, al no poder digerir los alimentos. Finalmente, exponía que había acudido al Centro de Valoración y Orientación y a su oficina del Servicio Andaluz de Empleo y le habían indicado que no podían ayudarle económicamente, razón por la que acudía a esa Institución.



- **queja 12/2969**, en la que su promotora nos contaba que era viuda sin derecho a pensión y viviendo con el menor de sus hijos, ya mayor de edad, encontrándose ambos desempleados, sin obtener por tanto ingreso alguno. Refería que no comprendía como a los bancos se le da tanto dinero, y sin embargo a las personas como ella, una simple mujer que lucha cada día, nadie le ayudaba, así que tenía pendientes varios recibos de luz, debía en varias tiendas y Cáritas y Cruz Roja les ayudaban para comer, por eso pedían que se les ayudase para encontrar empleo para los dos y ayuda económica para poder salir adelante.

En todas estas quejas, tras solicitar informe a las distintas administraciones implicadas, normalmente, los Servicios Sociales Comunitarios del lugar de residencia y tras analizar las distintas ayudas y prestaciones sociales concedidas o en tramitación, dimos por concluidas nuestras actuaciones en vías de solución, al comprobar que estaban recibiendo la ayuda necesaria

Tenemos otro grupo de quejas presentadas por mujeres, en las que se nos manifiesta como necesidad principal la de acceder a una vivienda en régimen de alquiler, en una cuantía que puedan pagar acorde con sus exiguos ingresos. En muchos de estos casos, su única posibilidad para satisfacer este derecho es a través de las viviendas de promoción pública.

Ejemplo de estas situaciones tan difíciles en las que se encuentran las mujeres solas con cargas familiares, en materia de vivienda y con gran precariedad económica y social lo tenemos en la **queja 11/5818**, en la que la interesada nos decía que en Noviembre de 2010 y contando su hijo con dos meses de edad planteó su situación de falta de vivienda ante el anterior Alcalde de Puerto Real (Cádiz), facilitándole éste los datos de una vivienda que se encontraba vacía, siendo igualmente informada de que algunos drogodependientes accedían a la vivienda escalando por las ventanas y de que las anteriores mujeres a las que allí había enviado, terminaban rodando por las escaleras, por lo que le aconsejaba que extremara su seguridad.

Asimismo, nos exponía que obtuvo del mismo y de los Servicios Sociales mucha ayuda, pues pudo empadronarse en la vivienda en cuestión, en la que al final se instaló y en la que le lograron contratar el suministro de agua, se le facilitó el cincuenta por ciento de los gastos por la actualización y revisión de la instalación eléctrica, haciéndose efectivo todo ello a principios del año 2011, aunque finalmente no pudo obtener el suministro eléctrico porque faltaba por llegar un documento de la Junta de Andalucía, según le indicaron, pero que no se preocupase porque estaban en ello.

Pues bien, parece ser que a finales de ese año, se personó en la Junta al objeto de que le facilitaran un documento provisional que le posibilitase el enganche de luz, pues hasta esa fecha una vecina le estaba calentando los biberones de su hijo y es entonces cuando tiene conocimiento de que tenía incoado un procedimiento de desahucio y que la gestión de la vivienda desde 2009 era ya de la Junta de Andalucía.

Finalmente, solicitaba nuestra ayuda, pues las alegaciones que había formulado al inicio del expediente de desahucio (el relato de todo lo anterior con su correspondiente documentación) no se las iban a considerar.

Una vez obtenida toda la información tanto del Ayuntamiento como de EPSA, pudimos saber que la vivienda que ocupaba, fue objeto de un convenio de ejecución y gestión suscrito el 15 de Junio de 1993 entre el Ayuntamiento de Puerto Real (Cádiz) y la

entonces Consejería de Obras Públicas y Transportes, convenio que quedó resuelto el 26 de Junio de 2009, fecha a partir de la cual EPSA asumió su gestión.

A partir de esa fecha de resolución del convenio de ejecución y gestión, en algunas de las visitas a la promoción a la que la vivienda pertenece, comprobaron que ésta se encontraba desocupada por su adjudicataria en arrendamiento, adjudicación realizada en Mayo de 1997, y que con el fin de conocer el motivo de su no ocupación, contactaron con el Ayuntamiento, el cual el 30 de Junio de 2011 les envió la renuncia a la misma, efectuada por la arrendataria en Julio de 2003, renuncia que fue aceptada por EPSA con fecha 27 de Noviembre de 2011, declarando así resuelto ese contrato de alquiler.

Entretanto, realizada nueva visita de inspección a la vivienda para comprobar su estado de conservación y antes de solicitar al Ayuntamiento de Puerto Real (Cádiz) una nueva propuesta de adjudicación a una familia con necesidad de vivienda y en riesgo de exclusión social, se constató que la misma estaba habitada por doña ..... y entendiendo que la había ocupado sin título ni consentimiento, con fecha 24 de Noviembre de 2011 inició expediente administrativo de desahucio, actualmente en tramitación.

En base a los referidos antecedentes, le realizamos a las Administraciones actuantes una serie de consideraciones, entre ellas, decíamos que a tenor de la normativa aplicable, se deducía la plena adecuación a derecho de la decisión adoptada por la Empresa Pública del Suelo de Andalucía de iniciar el expediente de desahucio.

Pese a ello, de los anteriores antecedentes fácticos se desprendía que existían también indicios de consentimiento para permanecer en la misma, atendiendo a la apariencia de legalidad y en la confianza en una adecuada coordinación entre las administraciones públicas.

Por otra parte, veíamos que no se entendían las razones por las que esta vivienda de protección pública había permanecido desocupada, o como espacio para drogodependientes, durante el tiempo transcurrido entre la renuncia del último inquilino en Julio de 2003 y la tramitación del expediente de desahucio contra la interesada en esta queja en Noviembre de 2011.

Esta pasividad administrativa, tanto del Ayuntamiento (desde la renuncia del último inquilino en Julio de 2003 hasta Junio de 2009, fecha de la resolución del convenio de ejecución y gestión) como de la propia Junta a través de EPSA (desde Junio de 2009 en que asume su gestión única hasta la fecha de inicio del expediente de desahucio en Noviembre del 2011) suponía el incumplimiento de los principios básicos por lo que se rige la actividad de la Administración Pública, principios de eficiencia, eficacia, objetividad y coordinación, previstos en el artículo 103 de la Constitución Española.

La autorización municipal concedida a la interesada dio a la situación una apariencia de legalidad que amparaba la ocupación de la vivienda. De ahí que ocupara la misma en la creencia de que actuaba conforme a derecho y por su situación de urgencia, aunque mas adelante se tramitaría la adjudicación y la firma del contrato.

Por tanto el principio de confianza legítima y el principio de buena fe que deben presidir todas las actuaciones de las administraciones públicas según lo previsto en el art .3 de la ley 30/1992, de 20 de Noviembre de Régimen Jurídico de las administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo común, así como la seguridad jurídica que se

produjeron en la interesada, ya que entendía se actuaba con sometimiento a la Ley y al Derecho, fue resultado directo de la actuación municipal.

Esta aparente descoordinación entre EPSA/Consejería de Fomento y Vivienda y el Ayuntamiento durante el tiempo que la vivienda había estado desocupada desde que se produjo la renuncia de su último inquilino, amén de ir contra los principios de eficacia, eficiencia y de servicio a los ciudadanos que deben regir el actuar de la Administraciones Públicas, previstos igualmente en el artículo 3 de la Ley 5/2007, de 22 de Octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, incidía plenamente en el de la irrenunciabilidad de sus competencias, dando lugar además a un posible nacimiento de responsabilidad de la Administración, en este caso del Ayuntamiento, ya que a lo que se supone era un funcionamiento normal del Ayuntamiento, concediendo autorización para la ocupación, podía seguir un desahucio y un lanzamiento.

Asimismo, entendimos que la consecuencia natural de la conclusión del expediente, es decir el quedarse la vivienda libre y sin ocupar, no dejaba de serle a la interesada en este caso notoriamente perjudicial, ya que teniendo en cuenta el buen estado de conservación que gracias a su intervención la vivienda ahora presentaba, se produciría una segura e inmediata nueva ocupación por otra familia, provocando a su vez otra nueva intervención de la autoridad competente en esta materia.

Por todo lo anterior, procedimos trasladar al Ayuntamiento de Puerto Real (Cádiz) y a la Gerencia Provincial de EPSA en Cádiz, **Resolución** consistente en

*“**Recomendación:** para que la Gerencia Provincial de EPSA en Cádiz y el Ayuntamiento de Puerto Real concierten una reunión de trabajo y coordinen el ejercicio de sus competencias con objeto de estudiar todas las posibilidades para que esta familia monoparental pueda ser propuesta como adjudicataria de la vivienda de promoción pública en cuestión, evitando la ejecución de trámites que ocasionen la pérdida de su posesión por parte de la interesada o por parte de EPSA”*

Recientemente nos han llegado las preceptivas respuestas de las administraciones implicadas, estando en la actualidad pendientes de valoración.

En la **queja 12/3112**, la interesada nos decía que era marroquí viviendo en nuestro país desde hacía siete años y que en Junio de 2009 obtuvo sentencia de divorcio del que fuera su marido, en el Juzgado de Violencia contra la mujer, núm. 1 de Granada, teniendo a su solo cargo dos hijas, pues su ex marido y progenitor de éstas, menores de edad, se encontraba en paradero desconocido, sin llegarles a pasar nunca las pensiones de alimentos ni ningún otro tipo de ayuda económica.

Continuaba diciendo que desde que llegó aquí había estado trabajando siempre pero desde Marzo de 2010 carecía de trabajo fijo, realizando empleos en precarias condiciones como mucho, limpiadora en horas sueltas, sin cotizar a la Seguridad Social y sin contar por tanto con derecho a ninguna prestación económica, de manera que no alcanzaba para cubrir las necesidades básicas suyas y de sus hijas, ni tampoco el alquiler, así que tras obtener judicialmente varios retrasos en el lanzamiento, a finales de mes tenía fijada orden de desahucio.

Finalmente indicaba que en Mayo de este año solicitó en el Ayuntamiento de Granada una vivienda protegida y a éste último respecto solicitaba la ayuda del Defensor del Pueblo Andaluz .

Recibido los correspondientes informes, tanto de los Servicios Sociales Comunitarios como de la Empresa Municipal EMUVYSSA diciéndonos que se la iba a citar por edictos al desconocer donde residía ahora, con objeto de informarle de la documentación complementaria que debía entregar para poder hacer efectiva su solicitud de inscripción en el Registro de Demandantes de Vivienda Protegida de Granada y que no obstante, en su caso, se le podría autorizar la excepción a la obligación de figurar inscrita en el mismo, y una vez autorizada dicha excepción y a través de los Servicios Sociales Comunitarios, se la pudiera ayudar a conseguir una vivienda acorde con sus circunstancias, concluimos nuestras actuaciones por encontrarse el caso en vías de solución.

Asimismo, el Área de Urbanismo, Obras Públicas, Vivienda, Transporte y Telecomunicaciones de esta Defensoría, ha tenido ocasión de tramitar bastantes quejas sobre la necesidad de vivienda de las mujeres que acuden a nosotros. Del resumen de sus actuaciones damos cuenta a continuación.

Dentro de las quejas asignadas al Área de Obras Públicas y Transportes, llama la atención un dato que pone de relieve hasta qué punto la mujer continua teniendo un protagonismo en el ámbito de la familia y el hogar. En este Área se han presentado, en el año 2012, 1.019 quejas, de las que hemos podido conocer el sexo del firmante en 903 de ellas (los otros 116 se refieren, por ejemplo, a quejas que abrimos de oficio o las que son presentadas por asociaciones, colectivos, foros ciudadanos, etc.); de estas, en el 58,69 % el primer firmante era un hombre, mientras que en el 41,30 % del total el primer firmante era una mujer (373 quejas).

De acuerdo con esta información, el hombre acude con más frecuencia a esta Institución para demandar la protección de sus derechos en relación con los mencionados ámbitos materiales. Los datos nos arrojan la información de que ya sea por el papel que, tradicionalmente, ha tenido el hombre por motivos profesionales, de formación y/o, en definitiva, por su rol familiar y social, los hombres acuden con más frecuencia a la Institución que la mujer en relación con las materias que se tratan en el Área.

Sin embargo, cuando observamos la información que nos arrojan las quejas relacionadas con la vivienda, los datos cambian de manera sustancial y aquí la mujer se dirige, con bastante más frecuencia que el hombre, para solicitar el amparo para la unidad familiar de un techo digno:

	HOMBRES	% (1)	MUJERES	% (1)	SIN DETERM.	TOTAL
<b>Obras Públicas</b>	27	56,25	21	43,75	10	58
<b>Telecomunicaciones</b>	115	67,65	55	32,35	14	184
<b>Transportes</b>	131	67,53	63	32,47	24	218
<b>Urbanismo</b>	93	73,23	34	26,77	14	141
<b>Vivienda</b>	166	44,15	210	55,85	55	431
<b>TOTAL</b>	<b>532</b>		<b>383</b>		<b>117</b>	<b>1.032</b>

Fuente: Elaboración propia. Defensor del Pueblo Andaluz

(1) Proporción de firmantes descontadas, del número total de quejas (columna TOTAL), las quejas en las que no figura el sexo del firmante (columna SIN DETERM.)

Sin duda alguna, junto al mencionado papel de la mujer y relacionado con el mismo, es también frecuente que, por motivos por todos conocidos, las familias monoparentales y en los casos de separación y divorcio, en la inmensa mayoría de los casos los menores están, o quedan, a cargo de la mujer y es ésta la que siente toda la responsabilidad para mantener el hogar. Así, en lo que concierne a este derecho, cada vez se vienen recibiendo más quejas en las que la compareciente describe la situación de precariedad en la que se encuentra la familia.

En bastantes quejas recibidas, la reclamante nos decía que había solicitado una ayuda al alquiler, tal y como ocurrió en la **queja 12/150**, **queja 12/3025** o **queja 12/3245**, en la que, para afrontar la cuota mensual desde unos recursos escasos, en la confianza de que la misma se iba a tramitar con la agilidad mínima que permitiera cumplir el objetivo para el que han sido contempladas estas ayudas.

Sin embargo, tal y como ha ocurrido otros años, vemos que cientos y cientos de posibles beneficiarios de las ayudas públicas que habían alquilado la vivienda con esa confianza, se encuentran en una situación límite porque la ayuda no acaba de llegar.

Es no pocas ocasiones, se trata de mujeres con unos recursos extraordinariamente escasos que tienen que afrontar por ellas mismas todos los gastos del hogar, atender a sus hijos, en la mayoría de los casos menores, por lo que las disfuncionalidades en la tramitación de estas ayudas las dejan en una situación límite. El hecho de que no exista irregularidad, desde un punto de vista formal, ya que si la consignación presupuestaria se ha agotado es lógico que no se puedan abonar estas ayudas, salvo que las nuevas remesas que se generen se destinen, porque así se haya establecido, a abonar solicitudes que no pueden ser atendidas por falta de disponibilidad presupuestaria, y así se establece en la norma para que no haya dudas sobre el destino de esos nuevos fondos.

Ahora bien, es muy necesario que la información que se facilite a las personas interesadas en estas circunstancias se les advierta con claridad que el hecho de que reúnan los requisitos exigibles para ser destinatarias de estas ayudas no supone que finalmente vayan a ser beneficiarias de las mismas, al estar sometidas al límite de la consignación presupuestaria que se establezca.

Al mismo tiempo se les debe informar del plazo aproximado a partir del cual se pueden recibir las ayudas a fin de que las personas solicitantes puedan tomar sus decisiones de acceso a una vivienda conociendo, de antemano, las incidencias que pueden tener lugar en el procedimiento de gestión de estas ayudas.

Por todo ello, en estos supuestos lo único que nos queda es enviar un escrito en el que comunicamos que el hecho de que la concesión y, en su caso, el abono de esta ayuda esté sujeta a las disponibilidades presupuestarias, no constituye, en sí mismo, una irregularidad administrativa, precisamente porque así fue establecido en la normativa reguladora de la ayuda, tanto en el vigente Plan Concertado de Vivienda y Suelo 2008-2012, como en su orden de desarrollo.

Ello no obstante, lo que sí constituye una irregularidad administrativa susceptible de ser supervisada por esta Institución, son los injustificados retrasos que, como consecuencia de la falta de disponibilidad presupuestaria y de una gestión ineficaz en la tramitación de los expedientes, vienen padeciendo las personas interesadas en las ayudas.

Y, en el mismo sentido, la inactividad administrativa y la falta de información a las personas interesadas.

A nuestro juicio, la ausencia de fondos presupuestarios para resolver y, en su caso, abonar estas ayudas, no puede convertirse en el argumento que permita tener paralizados o suspendidos, más allá de un tiempo prudencial, los expedientes de ayuda, dejando a las personas interesadas en una situación de incertidumbre, desconocimiento e inseguridad, sin que sepan si van a recibir o no la ayuda, sabiendo que sí cumplen los requisitos. Por este motivo, esta Institución abrió de oficio la **queja 12/1566**, que, a la fecha de cierre del presente Informe Anual aún sigue abierta.

En otros casos, la mujer se dirige a nosotros para denunciar la precariedad de la vivienda en la que reside la unidad familiar y las consecuencias que, para todos sus miembros y, singularmente, para los menores, posee el carácter de infravivienda del inmueble y, a veces, los efectos negativos que, para el desarrollo del menor, tiene el entorno. Así, en el caso de la **queja 12/223**, la interesada, de 55 años y un 69 por 100 de grado de discapacidad, nos exponía su compleja y delicada situación personal, pues fue víctima de violencia de género, sufría distintas dolencias y patologías de tipo crónico y hacía tres años que fue desahuciada de la vivienda que constituía su domicilio, en régimen de alquiler, debido a los impagos de la renta mensual por sus muy escasos recursos económicos. Acreditaba, en aquellos momentos, una pensión no contributiva por invalidez de 347,60 euros mensuales.

Todas estas circunstancias derivaron en su momento en una situación de riesgo y emergencia que fue adecuadamente valorada por los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Sevilla y que dio lugar a que se le cediera una vivienda del parque social destinada a casos de emergencia, concretamente la vivienda perteneciente al patrimonio municipal, con una renta mensual de 19,16 euros más gastos de suministros y consumos. El contrato de arrendamiento fue suscrito con fecha de 24 de Julio de 2009.

Con tales antecedentes, el motivo por el que la interesada acudía a esta Institución y solicitaba nuestra colaboración, era el precario estado en el que se encontraba la vivienda y que repercutía negativamente en sus condiciones de habitabilidad. Según aseguraba la interesada, la vivienda presentaba importantes y excesivas humedades en todas sus dependencias e, incluso, había notado un importante incremento en el consumo de agua. Nos comentaba incluso que un fontanero había visitado la vivienda y atribuía a la instalación las deficiencias en su funcionamiento. En cualquier caso, con independencia de las causas que generaron estas precarias condiciones en la vivienda, lo cierto era que afectaban enormemente al estado de salud de su inquilina, a la que los médicos habían desaconsejado, por sus dolencias, ambientes húmedos.

Por todo ello, la interesada venía solicitando del Ayuntamiento de Sevilla que realizara las reparaciones necesarias en la vivienda, o bien que le adjudicara otra del parque social para casos de emergencia, que tuviera mejores condiciones de habitabilidad y que no presentara estas humedades, tan perjudiciales para su salud; pero hasta el día en que presentó su queja en esta Institución no había logrado que los técnicos municipales realizaran una visita de inspección para poder valorar la situación de la vivienda y las posibles soluciones a las humedades, ni tampoco que los Servicios Sociales revisaran su situación y analizaran la problemática que exponía.

La queja la cerramos cuando supimos por el Ayuntamiento, en respuesta a la resolución que le formulamos, que se había planteado la permuta de la vivienda por otra que se iba a realizar en los próximos meses.

En el supuesto de la **queja 12/1230**, en la que la interesada denunciaba que la familia residía en una vivienda con un deficiente estado de conservación, propiedad del Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra (Sevilla), que era su domicilio, y que el Ayuntamiento les cedió en su momento de forma provisional, pese a que se había ido dilatando en el tiempo esta cesión. La vivienda no reunía las mínimas condiciones de habitabilidad y estaba, además, ubicada en una zona declarada fuera de ordenación y, posiblemente, afectada por insectos y roedores.

La queja se cerró cuando el Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra nos comunicó que había adoptado las siguientes medidas:

*“1.- Reparación inmediata de la instalación eléctrica de la citada vivienda. Antes de 30 días desde la fecha de este escrito.*

*2.- Adjudicación, con carácter preferencial por urgencia social, de las vacantes de viviendas de promoción pública que pudieran ponerse a disposición de este Ayuntamiento por parte de la Gerencia Provincial de EPSA en cualquier zona donde exista disponibilidad en el municipio de Alcalá de Guadaíra. En la adjudicación se tendrá en cuenta la situación de la familia de la interesada, por si fuera posible adjudicarle una vivienda en las debidas condiciones de habitabilidad y de mayores dimensiones, adecuada al número de miembros que actualmente constituyen la unidad familiar.*

*3.- En caso de que dicha adjudicación se retrasase, por circunstancias ajenas a la voluntad de este Ayuntamiento, se procedería a la reparación e impermeabilización de la cubierta con humedades por condensación, tras que se produjesen las primeras precipitaciones y pudiese comprobarse de manera efectiva. En cualquier caso, aunque el citado retraso llegara a producirse o a dilatarse en el tiempo, se tendrá en cuenta en todo momento la situación de esta familia para que, tan pronto como lo permitan las circunstancias y se cumplan los requisitos exigidos, pueda serle adjudicada una vivienda de promoción pública del parque residencial de EPSA”.*

Por ello, entendimos que se había aceptado nuestra resolución pues, además, se iban a adoptar las medidas necesarias para cumplirla y hacerla efectiva, dando así solución al problema de la interesada, dentro de las posibilidades que permitieran el momento, el estado de la vivienda y, sobre todo, el número de viviendas de promoción pública vacantes en el municipio, por lo que le recomendamos a la interesada que mantuviera sus contactos con el Ayuntamiento.

En el caso de la **queja 12/5195** acudió a la Institución una mujer por la situación agobiante que se le había creado ya que EMVISESA le había comunicado que no se iba a prorrogar el contrato de arrendamiento pese a estar en una situación muy precaria y tener que mantener, ella sola, a sus cuatro hijos menores de edad y, además, su madre. En nuestra petición de informe al Ayuntamiento de Sevilla partíamos de que, efectivamente, habían transcurrido los dos años previstos para la duración del contrato, ya que el alquiler comenzó el 20 de Diciembre de 2010 y la interesada había recibido una comunicación de

EMVISESA diciéndole que esta empresa no estaba interesada en continuar la relación de arrendamiento, por lo que se le requería para que, con fecha 20 de Diciembre de 2012, dejara libre y expedita la vivienda arrendada e hiciera entrega de las llaves.

La interesada manifestaba que, en aquellos momentos, pagaba de mensualidad alguna cantidad adicional para hacer frente a los atrasos de renta que tenía. Además, reconocía que tenía deudas por suministro de agua y de energía eléctrica, pero no podía afrontar estos pagos para estar al día y poder así seguir cumpliendo los requisitos para prorrogar el arrendamiento.

Lógicamente, esta Institución no apreciaba irregularidad alguna en la actuación de EMVISESA, pues a la vista de los hechos expuestos se estaría dando cumplimiento a lo estipulado en cuanto a duración en el contrato de arrendamiento suscrito en fecha 8 de Mayo de 2009. No obstante y siendo conscientes de esta circunstancia, creímos adecuado interesarnos por la situación de esta familia, especialmente por el hecho de que había cuatro menores de edad afectados que pudieran quedar en unas circunstancias comprometidas.

La queja la concluimos comunicando a la interesada que EMVISESA nos había comunicado que, aceptando nuestra Sugerencia, habían solicitado a los Servicios de Emergencia Social del Ayuntamiento un informe de la situación personal y económica de la familia con carácter previo para poder, de forma coordinada con los Servicios de Bienestar Social, lograr una solución a la situación problemática que presentaba el caso. Asimismo, también constaba en el informe de EMVISESA que para lograr una solución satisfactoria a la problemática de la familia era imprescindible que los miembros de la misma se involucraran y colaboraran tanto con EMVISESA como con los Servicios Sociales municipales. También nos recordaban que la unidad familiar podía solicitar una vivienda de promoción pública de segunda adjudicación, gestionadas a través de las Unidades de Trabajo Social.

Singularmente preocupante fue la **queja 12/3223** en la que la interesada nos trasladaba la necesidad importante que tenía de acceder a una vivienda de segunda adjudicación dados los escasos recursos económicos que tenía (sólo percibía una pensión por incapacidad que ascendía a 450,82 euros mensuales). Residía en un piso por el que pagaba mensualmente 323,27 euros, más 25 de comunidad, lo que hacía que le fuera muy difícil subsistir en esta situación, pues lo que le quedaba tras abonar la renta difícilmente alcanzaba para nada, de forma que dependía de la ayuda familiar y pública. Además, era víctima de violencia de género (nos remitía copia de la sentencia).

Debido a su precaria situación, en el año 2008 solicitó formalmente al Ayuntamiento de Málaga (Instituto Municipal de la Vivienda) una vivienda de promoción pública en segunda adjudicación, para lo que se le había requerido diversa documentación, aunque desconocía cuál era la situación real de su solicitud.

Tras dirigirnos al citado Instituto Municipal de la Vivienda de Málaga, éste nos comunicó, tras diversas actuaciones, que *“habiéndose derogado el sistema de adjudicación de viviendas de segunda ocupación por listados de puntuaciones y, habiendo entrado en vigor la Ordenanza por la que se regula la adjudicación de este tipo de viviendas, conforme a la misma en el preceptivo Comité de Selección de familias en situación o riesgo de exclusión social, en reunión de Junio de 2012, se seleccionó a la citada señora proponiéndola para la adjudicación de una vivienda de 1 dormitorio, para lo cual estaría en*



*el puesto 2º. Por todo ello, la situación en estos momentos de la señora ..... es de espera a que queden viviendas vacantes para poder ofrecérselas”.*

De acuerdo con este informe, entendimos que el problema se encontraba en vías de solución, ya que únicamente se estaba a la espera de que hubiera viviendas vacantes que poder adjudicarle una a la interesada, por lo que le sugeríamos a ésta que mantuviera el contacto con el Instituto Municipal de la Vivienda con objeto de conocer las posibilidades de que fueran quedando vacantes viviendas de segunda ocupación de un dormitorio.

En las otras cuestiones que trata esta área, podemos destacar también la **queja 12/742** en la que, entre otras cuestiones, el padre de una joven discapacitada nos exponía los obstáculos que debía afrontar cada día para poder llegar a la parada del autobús en la que lleva a cabo sus estudios con gran voluntad y dedicación. Estos obstáculos se deben a la existencia de importantes barreras en la calle donde reside. Archivamos esta queja tras manifestarnos el Ayuntamiento de Cádiz que no podía atender a la eliminación en este momento de todas las barreras de la calle, sí las ha eliminado parcialmente en un tramo de la misma, ante la necesidad atender a otras necesidades colectivas, existir un itinerario alternativo sin barreras y manifestar que, en todo caso, cuando se actúe en la zona, lógicamente se eliminarán todas barreras existentes.

Así las cosas, aunque cupiera discrepar de los criterios municipales en cuanto a las actuaciones más urgentes, debimos dar por concluida nuestra intervención, dado que se trata de una decisión de carácter técnico y económico que resulta difícilmente cuestionable por nuestra parte.

En la **queja 12/2016**, la reclamante nos informaba que es discapacitada, con una gran dependencia reconocida y que debe usar silla de ruedas para cualquier desplazamiento.

Tras obtener el reconocimiento de su dependencia, manifiesta que empezó a llevar a cabo gestiones ante el Ayuntamiento de su localidad para que se señalizara la prohibición de aparcar vehículos en la puerta de su domicilio, ya que en tales supuestos le resulta imposible entrar o salir del mismo. Accediendo a su petición, indica que se instaló la señalización solicitada.

El problema radica en que conductores desaprensivos siguen aparcando en la puerta de su domicilio y la Policía Local no actúa con la debida eficacia, a juicio de la afectada, para impedirlo y sancionarlo, con los constantes problemas y enfrentamientos que ello le origina.

Por ello, manifiesta que el problema se podría solventar si se autorizara por ese Ayuntamiento la instalación de pivotes u otros elementos semejantes, de forma que se impidan los estacionamientos prohibidos que le afectan de una forma definitiva.

Se descartaba en la respuesta municipal, entre otras consideraciones, la conveniencia de poner pivotes en la zona donde reside la afectada por entender que se crearía un problema de seguridad no asumible por parte municipal y se defiende que la Policía Local sanciona con eficiencia, en la medida de los recursos disponibles, las sanciones que se imponen por aparcar indebidamente en la zona.

Así las cosas, se podía disentir de este posicionamiento municipal, pero se trata de una decisión válidamente adoptada por la Autoridad municipal en el ejercicio de las competencias de ordenación viaria y de tráfico que tiene asignadas. Ello determina que, por más que, como decimos, se pueda discrepar de este criterio, por sí mismo no constituye una irregularidad municipal que permita justificar nuevas gestiones por nuestra parte en torno a este asunto, toda vez que la prohibición de aparcamiento en la zona está vigente y, en última instancia, son los conductores desaprensivos que aparcan indebidamente a los que resultan atribuibles fundamentalmente los perjuicios y molestias ocasionados a la afectada.

La reclamante de la **queja 12/3847** manifestaba que vivía en una calle peatonal, a la que le arrancaron los barrotes que cortaban el paso a los vehículos, ya hacía años, resultando que ahora estacionan hasta tres vehículos industriales de grandes dimensiones; con lo cual tapan la puerta y las ventanas de su vivienda, dado que en la calle no hay aceras, por lo que se ve encerrada, sin ver la luz del día y sin ventilación.

Añadía que la Policía Local le indicó que haría un estudio del problema, pero han pasado cuatro años y todo sigue igual. Según la afectada, los policías locales vienen, les dicen a los infractores que allí no se puede estacionar y se van, con el resultado de que, al no poner multa ni ningún tipo de sanción, no se molestan ni en mover los vehículos. Y añadía textualmente lo siguiente:

*“Cuando he salido de casa para pedir que no taparan la puerta y las ventanas, al final ha acabado en discusión y han llegado a agredirme por lo cual ya he tenido dos juicios de faltas.*

*El Alcalde dijo que es gente conflictiva y que no quiere enfrentarse a ellos.*

*Soy una mujer soltera que vivo sola y tengo 41 años, por lo que vivo asustada y temo que me vuelvan a agredir. Son gente de veinte y pocos años y yo me veo mayor para que me peguen cuando quieran y me manden al Hospital.”*

Tras solicitar informe al Ayuntamiento, en la respuesta remitida se indicaba que se le contestó a la afectada en el sentido de que, para solucionar el problema de estacionamientos abusivos en la calle donde reside, por parte de la Policía Local no existía inconveniente en que se coloquen unos pivotes a la entrada y salida de la calle, lo que se propuso al Área de Mantenimiento para que decidiera sobre ello.

Nos encontramos a la espera de saber si estos pivotes han sido instalados o lo van a ser en un plazo próximo o, de no ser así, que se nos informe de aquellas otras medidas que se estimen pertinentes para evitar los aparcamientos abusivos que afectan a la reclamante.

Por otra parte, aunque la crisis económica está afectando duramente a toda la población española sin distinción de género o clase social, lo cierto es que las mujeres se nos revelan como uno de los colectivos sociales mas directamente golpeados por las consecuencias de la actual penuria económica.

En este sentido, resulta desgraciadamente habitual que mujeres con importantes cargas familiares se dirijan a esta Institución pidiendo su ayuda para afrontar situaciones de gran necesidad económica agravadas por disputas familiares derivadas de situaciones de separación o divorcio.

Tal es el caso, por ejemplo, de la **queja 12/3267** en la que la interesada, madre separada con 6 hijos y en paro, manifestaba que la compañía eléctrica le reclamaba el pago de unas facturas muy elevadas por importes de más de 300, 500, 700 y 800 euros. Según explicaba, convino con la empresa que pagaría alrededor de 100 euros mensualmente para poder hacer frente a las facturas y consideraba que ya estaba pagada la deuda, pero al parecer no era así según la empresa. Dichos pagos los hacía mediante giro postal pero no tenía documento que lo acreditara.

Ante la situación creada, la interesada había solicitado el cambio de empresa suministradora pero no se podía llevar a cabo porque era necesaria la autorización del titular de la vivienda (el padre de sus hijos). Una autorización que éste no facilitaba al encontrarse en disputa por la patria potestad de los hijos.

La promotora de la queja tenía una sentencia judicial que le autorizaba a vivir en el domicilio pero este documento no era considerado suficiente por la empresa.

Pese a tratarse de una empresa privada sobre la que, en principio, no tenemos facultades de supervisión, hemos considerado oportuno tratar de mediar para resolver el problema planteado por lo que hemos admitido a trámite la queja y nos hemos dirigido a la empresa suministradora solicitándole una respuesta favorable a la reclamación presentada por la interesada.

Como ya decíamos, en estos tiempos de crisis económica, tampoco son infrecuentes las quejas presentadas por mujeres denunciando los graves perjuicios sufridos como consecuencia del impago de deudas por parte de aquellas personas con las que habían mantenido una relación marital o de convivencia, lo que les había llevado a encontrarse en una situación crítica.

Dentro de este apartado podemos destacar las siguientes quejas:

- **Queja 12/468**, en la que la interesada manifestaba que llevaba más de cuatro años legalmente divorciada y a pesar de ello, la entidad bancaria le estaba reclamando el impago por su exmarido de un préstamo solicitado para un bien del que, según constaba en los acuerdos del divorcio, tenía pleno disfrute y propiedad.

La promotora de la queja consideraba que la entidad Bancaria tenía medios para hacer que su ex pagase el importe requerido, constándole además que el mismo podía hacer frente a esta deuda, por lo que no entendía que se dirigiese la acción cobratoria contra ella.

Tras analizar lo expuesto en el escrito de queja comprobamos que se trataba de una deuda contraída de forma solidaria por ambos cónyuges sin que el acuerdo de divorcio afectase al derecho de la entidad financiera a exigir el cobro a cualquier de ellos, por más que el mismo posibilitase que se pudiera exigir en vía civil al exmarido el reintegro de las cantidades abonadas.

Por tanto, nos dirigimos a la interesada informándole de las posibles vías de actuación para solventar su problema con la entidad financiera.

- **Queja 12/3693**, en la que la interesada, separada y con un hijo (también tenía un segundo hijo de 16 meses con su actual pareja), manifestaba que el padre de su primer hijo no había atendido regularmente la pensión de alimentos impuesta judicialmente (360 euros mensuales), por lo que había tenido que hacer frente con sus escasos recursos al pago de la hipoteca de la vivienda familiar, que constaba a nombre de ambos, a pesar de que era el exmarido el que residía en ella.

Según exponía, cuando finalmente se dictó sentencia divorcio y pudo disponer de la vivienda, se la encontró con múltiples destrozos y con deudas importantes de luz y agua que tuvo que afrontar para evitar el corte del suministro de estos servicios esenciales

Dadas sus dificultades económicas, se encontró imposibilitada de seguir atendiendo con puntualidad el pago de la hipoteca por lo que incurrió en mora y recibió requerimiento de ejecución mediante demanda judicial, reclamándosele una deuda de unos ocho mil euros. Ante la imposibilidad de hacer frente a dicha deuda el procedimiento judicial prosiguió hasta llegar al anuncio de subasta de la vivienda.

Manifestaba la interesada que había intentado llegar a un nuevo acuerdo con el banco, pero éste ya no le daba más opciones. Así las cosas, solicitaba la intervención de esta Institución para no perder la vivienda que tantos sacrificios le había costado, rogando que se solicitase al banco que, al menos, se le permitiese seguir residiendo en la misma en régimen de alquiler.

Teniendo en cuenta las circunstancias personales y económicas de la interesada, y a pesar de nuestras limitaciones competenciales, consideramos oportuno dirigirnos a la entidad financiera a fin de ponerle de manifiesto las citadas circunstancias solicitándole que se tomasen en consideración antes de adoptar alguna decisión en relación con la deuda que la interesada mantenía con ellos, y rogándole que estudiasen posibles fórmulas que permitieran a la interesada evitar el desalojo, bien mediante un acuerdo que le permitiera mantener la propiedad o bien mediante soluciones alternativas como el uso de la vivienda a cambio de un alquiler.

Lamentablemente la entidad financiera no considero oportuno responder a nuestra solicitud, por lo que no nos quedó mas opción que dirigirnos a la interesada para informarle acerca de otros recursos a los que podría acudir en demanda de ayuda, en particular informándole de la reciente creación de las oficinas de atención y asesoramiento que se había puesto en funcionamiento por la Consejería de Fomento y Vivienda en las Delegaciones Territoriales como parte del Programa Andaluz en Defensa de la Vivienda.

- **Queja 12/6669** en la que la persona que se dirigía a esta Institución era una mujer divorciada con 3 hijos menores a su cargo. Manifestaba la interesada que en el acuerdo de divorcio se establecía que su exmarido debía hacerse cargo del pago de la mitad de una deuda contraída por el mismo durante el matrimonio.

Según nos indicaba la promotora de la queja, ella estaba cumpliendo con el pago de su mitad de la deuda, pero su exmarido no, por lo que se había acumulado un

pendiente de pago que había llevado a las empresas acreedoras a utilizar los servicios de empresas de cobro de morosos que la estaban sometiendo a continuo acoso.

Del contenido del escrito se deducía que nos encontrábamos ante un conflicto que afectaba únicamente a particulares, sin que existiera un organismo público que interviniera como causante del problema que planteaba, lo que limitaba nuestras posibilidades de intervención.

No obstante, nos dirigimos a la interesada para informarle de las posibles vías de actuación que tenía ante su problema, explicándole, en relación con el problema del acoso por las empresas de cobro de morosos mediante reiteradas llamadas telefónicas, que las mismas podrían llegar a revestir carácter de delito (amenazas o coacciones), por lo que le aconsejamos que formulase la oportuna denuncia ante la Fiscalía Provincial detallando los hechos acontecidos y aportando los elementos de prueba de que dispusiera, a fin de que se instruyeran las correspondientes averiguaciones.

Por otra parte, le indicamos que podría producirse una vulneración de la normativa de protección de datos personales si se pusieran los datos de su situación financiera a disposición de terceros por parte de las empresas de cobros de morosos.

En estos casos, le indicamos que correspondía a la Agencia Española de Protección de Datos la función de velar por el cumplimiento de la legislación sobre protección de datos y controlar su aplicación, a los efectos de garantizar el respeto efectivo del derecho fundamental a la protección de datos de carácter personal, por lo que debería dirigir su denuncia a tal organismo.

## **2. 8. Participación**

Como ejemplo de queja en la que se plantea la necesidad de una participación igualitaria de mujeres y hombres en los órganos de participación, en este caso, en los centros educativos, en el Informe Anual de 2011, dábamos pormenorizada cuenta de la **queja 10/4385**, en la que la persona interesada, en el escrito dirigido a esta Defensoría, nos decía que era miembro del Consejo Escolar de un Colegio Público de Aracena (Huelva) y que, ya en su día, manifestó en una de las reuniones de dicho órgano que se estaba vulnerando la Ley 12/2007, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía y rogaba que se tomaran las medidas oportunas para solucionarlo. Resultaba que de los ocho representantes de padres/madres en dicho Consejo, 6 eran mujeres y 2 eran hombres, mientras que existía equiparación entre los otros colectivos representados en el órgano educativo.

Tras efectuar Resolución a la Consejería de Educación consistente en **Sugerencia**, en orden a que, dado que la Orden de 7 de Octubre de 2010, por la que se regula el desarrollo de los procesos electorales para la renovación y constitución de los Consejos Escolares de los centros docentes sostenidos con fondos públicos de la Comunidad Autónoma de Andalucía, a excepción de los centros específicos de educación permanentes de personas adultas, dictada en desarrollo del Decreto 328/2010, de 13 de Julio, omitía toda referencia a la forma en la que se ha de comprobar, en los procesos electorales para la renovación y constitución de los Consejos Escolares de los centros docentes a los que es de aplicación, el cumplimiento del requisito de representación

equilibrada hombres mujeres en todos los sectores de la comunidad educativa representados en el mismo.

Es por ello que, no resultaba solo aconsejable sino, más que conveniente, en aras a preservar los principios de seguridad jurídica y de confianza legítima de la ciudadanía en el actuar de la Administración, que previos los trámites legales que sean procedentes, se regule en la norma que nos ocupa, el procedimiento de comprobación y garantía en el proceso electoral de los representantes de los distintos sectores de la comunidad educativa en el consejo escolar, del cumplimiento del requisito de representación equilibrada hombres mujeres, de conformidad con lo establecido en el artículo 19 apartado 2 de la Ley 9/2007, de 22 de Octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

Pues bien, la administración educativa, en el amplio y detallado informe que nos envió concluía argumentando, respecto a nuestra Sugerencia, la dificultad que tenía imponer normativamente un procedimiento que garantice la representación equilibrada en los consejos escolares de centro, en los supuestos de designación, cuando sólo puede designarse a una persona como representante y, en los de elección, cuando se trata de candidaturas individuales, ello por cuanto que no se trata de organizaciones que concurren al procedimiento con una lista cerrada de candidatos, sino de personas que en el ejercicio del derecho que el ordenamiento les reconoce, se postulan como elegibles mediante candidaturas individuales que integran una lista abierta.

No obstante, un tratamiento diferencial, debe tener el supuesto previsto en el artículo. 58.2 del Decreto 328/2010 y 59.2 del Decreto 327/210, es decir, cuando son las asociaciones de madres y padres del alumnado, legalmente constituidas, las que presentan candidaturas diferenciadas, que quedarán identificadas en la correspondiente papeleta de voto en la forma que se determine por la Junta Electoral, por cuanto, en este caso, sería de aplicación el artículo 19.2 b) de la Ley 9/2007, de 22 de Octubre:..."b) *Cada una de las instituciones, organizaciones y entidades que designen o propongan representantes deberán tener en cuenta la composición de género que permita la representación equilibrada*"

En vista de la respuesta recibida, de la que también dimos cuenta en su día, hemos entendido que no fue aceptada la Sugerencia formulada, aún cuando se nos dio la debida argumentación legal para no poder llevar a cabo el cumplimiento de la misma, por lo que no pudimos sino proceder a la inclusión de esta queja en el Informe Anual al Parlamento de Andalucía conforme a lo previsto en el artículo 29.1 de la Ley 9/1983, del Defensor del Pueblo Andaluz, al no haber obtenido una colaboradora por parte de la Administración.

A este respecto, comunicamos a la citada Administración que comprendíamos las dificultades que se nos trasladaban para poder regular la representación equilibrada hombre mujer en los supuestos de designación, cuando sólo puede designarse a una persona como representante y, en los de elección, cuando se trata de candidaturas individuales.

No obstante, si sólo nos atenemos al único supuesto en el que se puede controlar dicho equilibrio, en los casos de elección de la representación de los padre/madres elegibles que consten en las candidaturas cerradas presentas por las asociaciones de padres y madres del alumnado legalmente constituidas, consideramos que si no se desarrolla normativamente el procedimiento para garantizar la representación equilibrada

que nos ocupa, si no se lleva a cabo el seguimiento del cumplimiento de la normativa de aplicación a este respecto y no se llevan a cabo las labores de sensibilización, promoción, fomento e impulso de la igualdad con dicha finalidad, el mandato básico de *"...promoción de la presencia equilibrada de mujeres y hombres en los órganos de control y gobierno de los centros docentes"*, contenido en el artículo 24.2 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de Marzo, para la igualdad efectiva de hombre y mujeres y lo previsto en dicho sentido en la Ley 12/2007, de 26 de Noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía, quedarían reducidas a meras declaraciones de intenciones.

Aunque la presencia de mujeres en los órganos democráticos de gobierno y representación a nivel local hace ya tiempo que afortunadamente dejó de ser noticia para convertirse en una realidad cotidiana, eso no quiere decir que la condición de mujer haya dejado por completo de ser un inconveniente para ejercer con total plenitud los derechos políticos que le corresponden.

Es por ello, que cuando se adoptan iniciativas tendentes a dar facilidades a las mujeres para ejercer sus derechos de representación política esta Institución las valore muy positivamente y lamente cualquier incidencia que pueda venir a entorpecer el éxito de la misma.

En este sentido, nos parece interesante traer a colación el caso analizado en la **queja 12/4229**, promovida por una concejal integrante de una corporación municipal que nos contaba que debido a su estado -embarazada y próxima a la fecha de parto- y teniendo en cuenta la lejanía de su lugar de residencia respecto del Ayuntamiento donde ejercía su labor, había solicitado permiso para asistir a las sesiones de los órganos colegiados de los que formaba parte mediante teleconferencia, siendo aceptada su petición por parte de los regidores municipales –en una decisión digna de encomio- sin que se le hubiese formulado ningún reparo a tal forma de intervención y participación.

No obstante, la reclamante discrepaba –y de ahí venía su queja- con la decisión de la alcaldía de no hacerle efectivo el importe de las cantidades establecidas en acuerdo municipal por asistencia a las sesiones de los órganos de participación y de control político administrativo.

Tras analizar lo expuesto en la queja, nos dirigimos a la interesada solicitándole que nos aportara copia de las reclamaciones presentadas ante el Ayuntamiento y de las respuestas que, en su caso hubiera recibido, sin obtener ninguna contestación por parte de la promotora de la queja lo que nos impidió continuar con la tramitación del expediente.

## **2. 9. Violencia de Género.**

### 2. 9. 1. Ayudas Sociales y Económicas a las Víctimas.

La recuperación integral de las mujeres víctimas de violencia de género y de sus descendientes requiere de una serie de acciones que garantice a las mismas, condiciones de vida dignas, es por ello que las medidas establecidas tanto en la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de Diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, y en la Ley 13/2007, de 26 de Noviembre, de medidas de prevención y protección integral contra la violencia de género, en materia socioeconomía y de vivienda, así como de empleo, constituyen, hoy por hoy, a tenor de las quejas que se presentan en esta Defensoría,

elementos esenciales de empoderamiento de estas mujeres para que puedan llevar las riendas de su propia vida y las de sus familias.

Es incuestionable que, aún cuando la violencia de género, golpea con la misma fuerza a mujeres de toda clase y condición, las que se encuentran en una desfavorable situación inicial de partida, por carecer de recursos económicos, de empleos estables y bien remunerados, de vivienda etc, tienen más difícil su total recuperación. Si a ello se añaden otros factores como es ser mujeres mayores o tener una discapacidad, nos encontramos en que se pueden encontrar en una mayor situación de vulnerabilidad.

Así, como cada año, hemos seguido recibiendo quejas de mujeres que son o han sido víctimas de violencia de género, que no disponen ni de recursos económicos básicos para satisfacer las necesidades esenciales de sus familias ni de ellas mismas, o de una vivienda digna, lo que las hace subsistir muchas veces, exclusivamente del apoyo otorgado por red familiar y/o de las ayudas públicas.

Como ejemplo de todas estas situaciones, traemos a colación algunas quejas tramitadas este año, que resumimos a continuación.

- **queja12/594**, en esta la interesada nos exponía que era separada y en su día, abandona por el progenitor de su cinco hijos a los que tuvo que criar sola. Al parecer su ex marido, con varias discapacidades, quería ahora que lo atendiera; refería que había sido agredida por éste y que llevaba cinco meses encerrada en su domicilio y aunque llamaba a la Guardia Civil porque aparecían desconocidos llamando a su puerta, nadie la ayudaba, razón por la que quería entrar en una residencia.

Añadía también que su solicitud (entendimos que de la Ley de Dependencia), la echó hace dos años y le indicaban que se ha perdido, con lo que tenía que empezar de nuevo su tramitación. Finalmente exponía que ni sus hijos ni nadie quieren saber de ella, razón por la que solicitaba nuestra ayuda.

Recibido escrito informativo de los Servicios Sociales de la Diputación de Almería comprensivo de todas las actuaciones que se habían ido desarrollando con la afectada, se desprendía que a la misma se le había gestionado el servicio de teleasistencia, que no usaba, se le ha solicitado la valoración de la Ley de Dependencia y al no concedérsele grado alguno, se le gestionó el servicio de ayuda a domicilio. Igualmente se le gestionó plaza privada para unidad de estancia diurna, a la que renunció ya que lo que quería era que alguien la acompañara por las noches, dados sus constantes miedos y sentimiento de ansiedad.

Continuaba diciendo el informe que se le solicitó una segunda revisión de grado de la Ley de Dependencia que se le inadmitió al considerarse que carecía de fundamento. Así las cosas, nos indicaban finalmente que, acompañado de informe psiquiátrico, se le había vuelto a solicitar nueva valoración de grado y nivel de dependencia dada la urgencia y gravedad del caso y hasta que se resolviera este último expediente, habían girado varias visitas domiciliarias, se habían coordinado con la auxiliar de la ayuda a domicilio, con la coordinadora de la empresa adjudicataria de este servicio. con el centro de salud, así como en contacto continuo con sus hijos e hijas y, a demanda expresa de la interesada, éstos solicitaban el ingreso en residencia de mayores, que se le tramitaba en residencia de mayores privada, cuyo ingreso estaba previsto para fechas muy próximas.



En consecuencia al encontrarse el asunto en vías de solución, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la **queja 12/870**, su promotora nos decía que era mujer maltratada, con obesidad, diabética y teniendo a su cargo un hijo de seis años. Añadía que Fiscalía de Menores ya le quitó a su hija de once años y que ahora le exigían casa y trabajo pues si no, la situación volverá a repetirse con su hijo menor.

Continuaba diciendo que llevaba tres años en espera de divorcio y que en Marzo sería el juicio por los malos tratos; que se le acababa de agotar la ayuda que como mujer maltratada había venido cobrando y finalmente, que se dirigía a esta Institución, solicitando ayuda, pues nadie quería hacerlo, para encontrar empleo y vivienda.

Recibido informe de la Diputación Provincial de Málaga exponiendo que a la interesada se le estaba tramitando la prestación económica derivada del Programa de Solidaridad de los Andaluces para la erradicación de la marginación y desigualdad en Andalucía, y que se ha valorado la propuesta de ayuda económica familiar para favorecer la integración del menor en el contexto socio familiar, consideramos también que la situación precariedad económica de esta mujer, tenía visos de mejorar con estas intervenciones.

Finalmente, en el la **queja 11/2988** la interesada nos decía: *“Soy una madre de tres hijos de 16, 11 y 8 años, vivo en un piso de alquiler y pago 500 euros mas luz y agua. Mi hijo de 11 años y yo sufrimos malos tratos quedándole por ello a mi niño un 33 % de minusvalía, solo pido que me ayuden para que me concedan un piso de EMVISESA en San Jerónimo, pues no entiendo como quedan todavía pisos vacíos y que podamos vivir todos juntos en él, no como ahora que mi hija la mayor tiene que estar viviendo con su abuela y no conmigo, solo pido una vivienda mas barata”*.

Pudimos comprobar por la documentación que nos remitió que le fue aprobada su solicitud de inscripción en el Registro Municipal de Demandantes de Vivienda Protegida de Sevilla en alquiler y/o con opción a compra, optando al cupo de Jóvenes menores de 35 años y Víctimas de Violencia de Género.

Sin embargo nos quedaba la duda de si, en su caso, se le estaba teniendo en cuenta su verdadera situación, al no poder no aplicársele otras opciones que posiblemente, y en el momento de la solicitud, no había tenido oportunidad de consignar, como era la opción por familia numerosa y por tener un miembro de su unidad familiar con una minusvalía del 33%.

A la vista de la situación de disgregación de los miembros de la unidad familiar de la interesada, teniendo en cuenta que su hija mayor era menor de edad y de la necesidad de vivienda que tenía, y aún no apreciándose irregularidad por parte de dicha Empresa pública, estimamos oportuno admitir a trámite la queja y, en consecuencia, solicitar informe sobre si le constaban a la misma las especiales circunstancias de la compareciente en cuanto a la necesidad de acceder a una vivienda protegida por la Administración que manifestaba tener, teniendo en cuenta sus circunstancias familiares y económicas.

Efectivamente, pudimos comprobar que era necesario que se personase en las Oficinas del Registro de Demandantes para comunicar todas sus circunstancias y actualizar

sus datos, en concreto las de constituir familia numerosa y tener un miembro con discapacidad reconocida del 33%.

Por otra parte, también se nos informó de que la misma había participado en los sorteos de varias promociones de viviendas protegidas en alquiler sin haber resultado agraciada; ni siquiera por el Cupo especial existente para las víctimas de violencia de género; no obstante, se nos comunicaba que se iba a efectuar la selección, al menos, para otras cinco promociones.

Ante ello, no pudimos sino informar de todo ello a la interesada, orientándola a la permanencia en contacto con su Unidad de Trabajo Social, a fin de que la orientaran y, en su caso, le tramitaran la documentación como demandante también de vivienda de promoción pública de segunda ocupación.

#### 2. 9. 2. Tutela judicial y protección personal de las víctimas.

Como adelantábamos en la Introducción de este capítulo, como cada año, hemos incoado queja de oficio, en varios de los casos de violencia de género, con resultado de muerte en Andalucía, por cuanto que estos luctuosos hechos atañen a la defensa del derecho fundamental por excelencia, como es el derecho a la vida, con la finalidad de llevar acabo la correspondiente investigación a fin de ver si, en estos caos, lo previsto en el artículo 16 del Estatuto de Autonomía para Andalucía, según el cual las mujeres tienen derecho a una protección integral contra la violencia de género, que incluirá medidas preventivas, medidas asistenciales y ayudas públicas, se había cumplido.

De las cinco quejas de oficio abiertas, de ellas, sólo una se encuentra en fase de investigación, al haberse producido los luctuosos hechos en el último trimestre .del año 2012.

La mayoría de ellas, las hemos cerrado una vez que hemos conocido los informes emitidos por el Ayuntamiento del municipio en el que residía la víctima y por la Dirección General de Violencia de Género de la entonces Consejería de Igualdad y Bienestar Social de la Junta de Andalucía, actualmente adscrita a la Consejería de Justicia e interior.

En cuatro de los cinco casos, del último aún no tenemos la información requerida, se ha constatado que no había denuncias previas de malos tratos por parte de las mujeres contra sus presuntos agresores; solo consta que en un caso se había acudido a solicitar ayuda al Centro de la Mujer del Municipio, desde el que se estaba asesorando a la víctima en el proceso civil de liquidación de la sociedad legal de gananciales, ya que también este era el único caso en el que la pareja se encontraba divorciada de mutuo acuerdo, habiéndose atribuido el uso de la vivienda familiar con carácter alterno, a ambos exconyuges. Esta mujer sí había manifestado su miedo y que debido al mismo no quiso emprender acciones penales.

En los casos de los que tenemos información, la administración de la Junta de Andalucía, se ha personado como acusación particular en los proceso penales contra los presuntos agresores, en virtud del artículo 38 de la Ley 13/2007, de 26 de Noviembre de Medidas de Prevención y Protección Integral contra la Violencia de Género.

De entre las quejas tramitadas, queremos destacar, la **queja 12/1971**, abierta de oficio, tras la muerte de una mujer en Sevilla, presuntamente a manos de su esposo, el cual posteriormente se suicidó. Dado que en ella, se llevaron a cabo actuaciones por parte del Ayuntamiento de Sevilla, que consideramos oportuno destacar.

Así se nos trasladó que el Servicio de Emergencias Sociales (SES), atendió a la familia una vez ocurrido el fallecimiento. Tras llamada del CECOP, les informaron que la policía nacional les requería para dar apoyo psicológico a una familia que había sufrido el asesinato de una mujer a manos de su marido y que éste luego, se había suicidado.

En este informe, se relata de manera pormenorizada, desde la personación inmediata en el lugar de los hechos, describiendo el horrible escenario, el estado de shock de la familia de la mujer fallecida, hasta las variadas actuaciones llevadas a cabo consistente en el ofrecimiento de la asistencia psicosocial, para que pudieran afrontar con entereza y una visión global y conciliadora de la situación que estaban viviendo; entrevistas con las personas afectadas, familiares directos; acompañamiento a los familiares a llevar a cabo diversas gestiones, todo ello, incluso en días diferentes y tras la coordinación de actuaciones establecida entre los distintos turnos de trabajo del SES.

Y es que, el apoyo psicológico a los familiares de las mujeres que sean víctimas mortales de violencia de género, otorgado desde el primer momento en el que se conozcan los hechos, se configura como una medida de primer y esencial nivel, para ayudarles a afrontar la situación en el momento de crisis, tomar conciencia sobre lo acontecido y tomar conciencia de todo el proceso posterior, desde el punto de vista psicológico.

Valoramos asimismo, de forma muy positiva, en primer lugar, la sensibilidad demostrada por la policía nacional al ser los miembros de este Cuerpo, quienes requirieron el apoyo psicológico para los familiares, así como todo el proceso de coordinación, entre los diferentes turnos del SES, en el seguimiento y actuación en este caso.

Asimismo, de todas las quejas de oficio tramitadas en este ámbito, cabe deducir, entre otras cosas, y reivindicar hasta la saciedad, que es fundamental que las mujeres que están sufriendo violencia a manos de sus compañeros o excompañeros sentimentales, denuncien los hechos para que se pueda poner en marcha todo el sistema de protección integral que prevé la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de Diciembre, y la Ley 13/2007, de 26 de Noviembre, de medidas de prevención y protección integral contra la Violencia de género.

En otro orden de cosas, en este caso relacionado con la protección de los familiares directos de las víctimas, fundamentalmente de sus hijos e hijas y sus progenitores, tenemos la **queja 12/4155**, que presentó una Asociación, para denunciar el silencio de la Delegación del Gobierno en Andalucía, a los escritos presentados por la misma, en orden a que se comunique a los familiares de las mujeres fallecidas a causa de violencia de género, sobre el derecho a ser informados de la situación penitenciaria del agresor, sobre todo de cuando el mismo sale de permiso penitenciario.

Así, se habían dirigido, en dos ocasiones, al citado organismo, planteando que el Protocolo de Coordinación entre los Ordenes Juridiccionales Penal y Civil, en su Punto Quinto y en concreto en el 5.4.2, relativo a la notificación del auto que decida una orden de protección, dice que *“Toda modificación de la situación procesal y penitenciaria del agresor será comunicada a la víctima y a la Policía Judicial”*, recordando al efecto que los familiares (en primera línea de cosanguinidad), también deben ser considerados víctimas y que, en

algunos casos, éstos también han sido amenazados, por lo que necesitaban estar preparados psicológicamente, en caso de encontrarse casualmente con esta persona.

Como quiera que se trataba del silencio de un organismo de la Administración Estatal sobre el que esta Institución carece de competencias de supervisión y atañendo la cuestión de fondo planteada en la queja, al incumplimiento del Protocolo aludido, no pudimos sino dar traslado de la misma, a la Defensoría del Pueblo de las Cortes Generales, que nos consta ha admitido a trámite y está en curso de investigación.

Ya en la memoria anual de 2011, relatamos la **queja 11/1436**, incoada de oficio, cuando tuvimos conocimiento de la situación de vulnerabilidad de todo orden y también de presuntos malos tratos, que podía estar sufriendo una ciudadana de Córdoba, que padecía de esclerosis múltiple. Debido a esta enfermedad estaba incapacitada físicamente, siendo una persona dependiente, parece ser que usuaria de silla de ruedas y, además, tenía un poco de retraso intelectual.

Entre otras cuestiones, la persona que puso en nuestro conocimiento esta situación, nos decía que *“el centro de la mujer maltratada no tiene casa de acogida preparada para las personas discapacitadas, porque también me he puesto en contacto con este centro”*

Pues bien, tras llevar a cabo, durante muchos meses, el seguimiento de la evolución de la situación de la afectada y de sus hijos menores, permaneciendo en contacto con los Servicios Sociales cordobeses que llevaban el caso, pusimos fin a nuestra intervención, al haber tenido conocimiento que todos los mecanismos legales de protección, tanto de la interesada como de sus hijos, se habían puesto en marcha. En concreto, se estaba llevando a cabo intervención con la familia por un Equipo de Tratamiento Familiar, especialmente para tratar la cuestión relativa a las personas menores, se habían iniciado actuaciones por juzgado de violencia contra la mujer y por un juzgado de lo civil, se había iniciado procedimiento de incapacitación.

No obstante ello, aún cuando desconocíamos el Centro de la Mujer al que se dirigió nuestra denunciante, nos preocupa el hecho, de ser cierto, de que pudieran no existir centros de acogida, para víctimas de violencia de género accesibles y adaptados para personas con discapacidad a causa de movilidad reducida y/o usuarias de sillas de ruedas, bien de las mujeres discapacitadas víctimas de violencia que necesiten acceder a este recurso o de los hijos e hijas que las acompañen a alojarse en los mismos.

Por otra parte, es un hecho que en las mujeres con discapacidad tiene una mayor incidencia la violencia de género, debido a su situación de mayor vulnerabilidad y por tener más dificultades de acceso a los recursos existentes. Es necesario por tanto, evitar las situaciones de doble o múltiple discriminación y de acceso desigual a los recursos.

Es por ello, que la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de Diciembre, de Protección Integral contra la Violencia de Género, incluye algunos artículos relativos a las mujeres con discapacidad, estableciéndose una protección especial para ellas, entre otros, en los artículos 3.3, 17.1, 18.2, 27.2 y 4, 32.4

Asimismo, la Ley Andaluza 13/2007, de 26 de Noviembre, de medidas de prevención y protección integral contra la violencia de género, también incluye a las mujeres discapacitadas víctimas de violencia de género como colectivo objeto de especial

consideración, entre otros, en sus artículos 6.2, 8.2. b) y c), 32.2, 39.1.b), 43.2.c), 45.1 y 48.4.

Es en esta Ley en su Título II, dedicado a la protección y atención a las mujeres, Capítulo VI destinado a la atención integral y acogida, en el que se contempla la atención de emergencia y la atención integral especializada y multidisciplinar que comprenderá una intervención con las mujeres y menores a su cargo, basada en un sistema coordinado de servicios, recursos y de ayudas económicas y sociolaborales, una de cuyas características es la de la accesibilidad, que supondrá la adaptación de las estructuras y los servicios que se proporcionen a las mujeres con discapacidad.

Así, en su artículo 44, dedicado a los requisitos y tipología de los centros de atención integral y acogida, en el que se establece su tipología y se organizan de acuerdo a tres niveles de atención: centros de emergencia, casas de acogida y pisos tutelados, correspondiendo a las Administraciones Públicas de Andalucía, facilitar la disponibilidad de los inmuebles para desarrollar este modelo de atención integral y acogida, de acuerdo con las necesidades de adaptabilidad, independencia de la unidad familiar, en su caso, y ubicación en zonas que hagan posible la integración.

Asimismo, corresponde a la Consejería competente de la Junta de Andalucía, determinar los requisitos que deben reunir estos centros, y el régimen de autorizaciones administrativas al que se sometan.

Por otra parte, nos planteamos que en los hechos denunciados, pudieran estar afectados derechos constitucionales, entre otros, los previstos en los artículos 10 y 49 de nuestra Norma Suprema.

Por su parte, el Estatuto de Autonomía para Andalucía (Ley Orgánica 2/2007, de 19 de Marzo, de Reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía), fija en su artículo 10.1, entre otros objetivos básicos, los siguientes: «14. La cohesión social, mediante un eficaz sistema de bienestar público, con especial atención a los colectivos y zonas más desfavorecidos social y económicamente, para facilitar su integración plena en la sociedad andaluza, propiciando así la superación de la exclusión social. 15. La especial atención a las personas en situación de dependencia. 16. La integración social, económica y laboral de las personas con discapacidad».

Al mismo tiempo, en lo que se refiere a los derechos, respecto de las personas con discapacidad, el artículo 24 prevé que «tienen derecho a acceder, en los términos que establezca la ley, a las ayudas, prestaciones y servicios de calidad con garantía pública necesarios para su desarrollo personal y social».

Respecto de las mujeres, el artículo 16 establece el derecho de las mismas a una protección integral contra la violencia de género, que incluirá medidas preventivas, medidas asistenciales y ayudas públicas.

Finalmente, el Estatuto de Autonomía fija, entre otros, los siguientes principios rectores de las políticas públicas en el artículo 37: «4. La especial protección de las personas en situación de dependencia que les permita disfrutar de una digna calidad de vida. 5. La autonomía y la integración social y profesional de las personas con discapacidad, de acuerdo con los principios de no discriminación, accesibilidad universal e igualdad de

*oportunidades, incluyendo la utilización de los lenguajes que les permitan la comunicación y la plena eliminación de las barreras”*

En base a todo ello, procedimos a la incoación de oficio de la **queja 12/2444**, encaminada a conocer los recursos destinados a la atención integral y acogida para mujeres víctimas de violencia de género, según su tipología, centros de emergencia, casas de acogida y pisos tutelados, que haya en la Comunidad Autónoma de Andalucía, accesibles y adaptados a mujeres discapacitadas, con movilidad reducida, víctimas de violencia de género o a los hijos e hijas que las acompañen.

En el curso de su tramitación nos dirigimos tanto a la Dirección General de Violencia de Género como al Instituto Andaluz de la Mujer, siendo ésta la información recabada:

*“En relación a la existencia de plazas adaptadas a personas con discapacidad usuarias de sillas de ruedas querían dejar constancia de que se han adoptado las medidas necesarias (Ver Anexo), para asegurar que las mujeres que requieren el uso de sillas de ruedas puedan disfrutar plenamente y en igualdad de condiciones de la Atención integral y de calidad que ofrece el Servicio Integral a mujeres víctimas de violencia de género. En este sentido, manifestaban que en ningún caso se había negado la atención por motivos de discapacidad, realizándose en todo momento las gestiones necesarias para trasladar a las personas usuarias a los recursos que mejor se adapten a sus situaciones vitales, incluida la necesidad de adaptación a sillas de ruedas”.*

En este punto reflejaban que desde el inicio de la prestación del servicio de Atención y Acogida se han ido introduciendo mejoras en relación al proceso de adaptación de los recursos propios de acogida para salvar las posibles dificultades arquitectónicas que pudieran presentar los centros.

Destacaban también las adaptaciones realizadas en los centros para la mejora del servicio en coordinación con asociaciones de personas con discapacidad, como la instalación de luces o los servicios de interpretación para personas sordas o, en concreto, para la adaptación arquitectónica para sillas de ruedas.

Se era consciente de que el hecho de ser mujer y presentar una discapacidad provoca una discriminación múltiple que hace que se convierta en un colectivo vulnerable que ha de superar importantes barreras que aún no están superadas en nuestra sociedad. Con el objetivo de ofrecer una atención adaptada a las características de las personas acogidas, el Servicio Integral no solo ha invertido en la adaptación arquitectónica de los recursos sino que también se ha trabajado en la especialización profesional de la plantilla a través de formación específica en Atención a personas con discapacidad.

En la tabla que se muestra a continuación se detalla el número de personas con discapacidad atendidas en los diferentes recursos del Servicio Integral de Atención y Acogida durante los años 2010 y 2011, según se nos trasladó:

#### **Número de personas con discapacidad atendidas en el año 2010**

PROVINCIAS	RECURSOS	MUJERES	MUJERES CON DISCAPACIDAD	PERSONAS DEPENDIENTES	TOTAL
<b>ALMERÍA</b>	Centro de Emergencia	62	2	62	<b>124</b>
	Casa de Acogida	39	3	27	<b>66</b>
	Piso Tutelados	5	0	5	<b>10</b>
<b>CÁDIZ</b>	Centro de Emergencias de Alg.	50	2	38	88
	Centro de Emergencias	42	3	38	80
	Casa de Acogida	44	2	70	114
	Pisos Tutelados	4	0	5	9
<b>CÓRDOBA</b>	Centro de Emergencias	65	2	81	146
	Casa de Acogida	29	2	33	62
	Pisos Tutelados	6	0	11	17
<b>GRANADA</b>	Centro de Emergencias	98	8	102	200
	Casa de Acogida	36	3	67	103
	Pisos Tutelados	7	0	10	17
<b>HUELVA</b>	Centro de Emergencias	59	3	56	115
	Casa de Acogida	29	0	31	60
	Pisos Tutelados	3	0	5	8
<b>JAÉN</b>	Centro de Emergencias	70	6	69	139
	Casa de Acogida	35	0	50	85
	Pisos Tutelados	2	0	3	5
<b>MÁLAGA</b>	Centro de Emergencias	105	7	110	215
	Casa de Acogida	24	2	39	63
	Pisos Tutelados	1	0	1	2
<b>SEVILLA</b>	Centro de Emergencias	180	11	191	371
	Casa de Acogida	40	1	31	71
	Pisos Tutelados	9	0	11	20
<b>TOTAL</b>		<b>1044</b>	<b>57</b>	<b>1146</b>	<b>2190</b>

**Número de personas con discapacidad atendidas en el año 2011**

PROVINCIAS	RECURSOS	MUJERES	MUJERES CON DISCAPACIDAD	PERSONAS DEPENDIENTES	TOTAL
<b>ALMERÍA</b>	Centro de Emergencia	50	0	62	<b>112</b>
	Casa de Acogida	27	1	18	<b>45</b>
	Piso Tutelados	1	0	2	<b>3</b>
<b>CÁDIZ</b>	Centro de Emergencias de Alg.	50	2	32	<b>82</b>
	Centro de Emergencias	49	3	35	<b>84</b>
	Casa de Acogida	34	1	58	<b>92</b>
	Pisos Tutelados	3	1	8	<b>11</b>
<b>CÓRDOBA</b>	Centro de Emergencias	79	4	95	<b>174</b>
	Casa de Acogida	30	2	44	<b>74</b>
	Pisos Tutelados	5	0	9	<b>14</b>

<b>GRANADA</b>	Centro de Emergencias	112	8	100	<b>212</b>
	Casa de Acogida	32	2	62	<b>94</b>
	Pisos Tutelados	4	0	9	<b>13</b>
<b>HUELVA</b>	Centro de Emergencias	57	1	49	<b>106</b>
	Casa de Acogida	24	0	21	<b>45</b>
	Pisos Tutelados	3	0	2	<b>5</b>
<b>JAÉN</b>	Centro de Emergencias	96	3	132	<b>228</b>
	Casa de Acogida	28	1	45	<b>73</b>
	Pisos Tutelados	5	0	9	<b>14</b>
<b>MÁLAGA</b>	Centro de Emergencias	105	13	123	<b>228</b>
	Casa de Acogida	27	0	53	<b>80</b>
	Pisos Tutelados	1	0	2	<b>3</b>
<b>SEVILLA</b>	Centro de Emergencias	171	3	177	<b>348</b>
	Casa de Acogida	56	1	70	<b>126</b>
	Pisos Tutelados	8	0	15	<b>23</b>
<b>TOTAL</b>		<b>1057</b>	<b>46</b>	<b>1232</b>	<b>2289</b>

Por lo que respecta a los datos cuantitativos oficiales de las mujeres discapacitadas que hayan sido usuarias de los distintos centros, el Servicio Integral utiliza exclusivamente, por motivos operativos, de uniformidad y de seguridad, los datos estadísticos obtenidos por consulta a través de la base de datos Sistema de Información del Servicio de Atención y Acogida. SIAM2

El SIAM es la Aplicación informática que contiene la base de datos con los expedientes de las mujeres y los registros de los Planes Individuales de Actuación. No disponiendo, por tanto, de datos desagregados por tipo de discapacidad y número de personas dependientes a su cargo.

La aplicación SIAM ofrece datos generales sobre el número de mujeres registradas que presentan algún tipo de discapacidad, sin especificar tipo ni grado. En este sentido, se presentan dos tablas anuales (2010 - 2011) de mujeres atendidas, mujeres atendidas con discapacidad y personas dependientes acogidas.

Por último, en relación al aspecto relativo a la normativa reglamentaria indicar que, para garantizar a las mujeres víctimas de violencia de género y a las personas dependientes a su cargo, una adecuada atención en los recursos del Servicio Integral es de obligado cumplimiento la Orden de 18 de Julio de 2003, por la que se regulan los requisitos materiales y funcionales específicos de los Centros de Atención y Acogida a mujeres víctimas de malos tratos.

La verificación de la existencia de las autorizaciones administrativas preceptivas, el cumplimiento de los requisitos normativos exigibles y la calidad asistencial prestada en centros de atención a la mujer se enmarca dentro del Programa 5.11.de la Orden de 18 de Diciembre de 2008, por la que se aprueba el Plan General de Inspección de Servicios Sociales para el cuatrienio 2009-2012 y que implica Visitas de inspección a todos los centros de atención a la mujer en orden a comprobar el grado de cumplimiento de los



requisitos normativos exigibles así como la existencia de las preceptivas autorizaciones administrativas y de manera especial la calidad de la asistencia y la atención prestadas.

En el mes de Abril del 2012, se habían realizado las visitas de inspección pertinentes en las ocho provincias andaluzas, en las cuales no se recogen incumplimientos que se hayan de subsanar en relación al cumplimiento de requisitos normativos materiales y funcionales específicos para la Atención a personas con discapacidad.

Finalmente, se nos decía que, desde el Instituto Andaluz de la Mujer se presta atención inmediata a cualquier mujer víctima de violencia de género, tenga o no discapacidad, que solicite acogida de emergencia en un Centro por violencia de género y es claro el compromiso de dar respuesta a las características individuales de cada una de las personas acogidas en el Servicio Integral de Atención y Acogida. Como Anexo al presente informe, se incluía un documento en el que se recogían de forma gráfica las adaptaciones realizadas a los recursos residenciales del Servicio Integral de Atención y Acogida, realizadas en los últimos años, fotografías de plazas adaptadas en los centros de atención y acogida

A la vista de todo ello, dimos por concluida nuestra investigación, cuyo objeto no era otro que conocer si en los Centros de recuperación integral y acogida había plazas adaptadas para mujeres discapacitadas víctimas de violencia de género o para sus hijos e hijas con discapacidad.

También en el Informe Anual de 2011, dábamos cuenta de la iniciación de oficio de la **queja 11/3130**, al haber tenido conocimiento de que el Ayuntamiento de El Ejido, había pedido que se estableciera en el partido judicial ejidense el turno de guardia especial de violencia de género, para garantizar la efectividad de sus derechos a todas las mujeres víctimas de una agresión.

Según la crónica periodística, la petición se efectuaba tras la asistencia a una reunión del personal del Centro Municipal de Información a la Mujer y del Colegio de Abogados de Almería, donde se abordó la asistencia letrada a víctimas de violencia de género.

Parece ser que fruto de esta reunión, se procedió a pedir el establecimiento del citado turno de guardia especial de violencia de género. Esta petición, se había producido al haberse constatado en dicha reunión, por el Centro Municipal de Información a la Mujer que en el municipio de El Ejido, dadas sus características en amplitud y diversidad geográfica, así como su amplia población y volumen de casos relacionados con la violencia de género, no se prestaba la atención específica a las mujeres víctimas.

Pues bien, tras dirigirnos en dos ocasiones al Colegio de Abogados de Almería por el mismo se nos dijo finalmente que se había creado un listado de Colegiados que atienden a las mujeres víctimas a requerimiento de las mismas, lo que antiguamente era equivalente al sistema de asistencia individualizada. Ello habida cuenta de que, tal y como se informó en su momento, el sistema de guardias es inviable por las notables reducciones que vienen haciéndose de las mismas, puesto que con 4,5 guardias “sobrantes” en todo un año es aritméticamente imposible establecer un servicio de atención permanente a las mujeres víctimas del mencionado delito (tal y como le consta, en el año 2011 se certificaron 5835,5 guardias, de las 5.840 asignadas mediante Orden de 15 de Marzo de 2011 , de la

entonces Consejería de Gobernación y Justicia –BOJA número 62, de 29 de Marzo de 2011)

La viabilidad del servicio que se presta está siendo posible por la generosa intervención de los colegiados que la proporcionan, habida cuenta de que nos se satisface por el sistema de guardias –imposible en los términos expresados-, sino que lo es únicamente por las actuaciones judiciales que se deriven (en su caso si tal se llega a producir). Y ello en un ámbito territorial amplio que determina la utilización de los medios materiales propios de los abogados intervinientes. No obstante, y en lo que se refiere al servicio que se facilita a las víctimas, el sistema está dando un buen resultado.

Por último se nos realizaba una precisión y la petición que se refería a que, si bien es cierto que la distribución que ha determinado la reducción de las guardias se establece por motivos de legalidad –como no podía ser de otro modo- en función de los criterios establecidos en el Decreto 67/2008, de 26 de Febrero que aprueba el Reglamento de Asistencia Jurídica Gratuita en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía, hay materias, como es la atención a mujeres que han sido víctimas de delitos de violencia de género que, por su repercusión, deberían tener una distribución y consideración especial

Apreciación ésta que esta Defensoría tendrá en cuenta para futuras actuaciones. Con ello dimos por concluidas nuestras actuaciones dado que el servicio de asistencia jurídica a las mujeres víctimas de violencia de género en el partido judicial referido se estaba prestando adecuadamente en los términos expresados.

## **2. 10. Discriminación por razón de sexo.**

En el caso de que **queja 12/3563**, se nos planteaba la existencia de elementos discriminatorios en materia de género en el museo Castillo de San Jorge, el cual fue sede de la Inquisición de Sevilla desde 1481 hasta 1785. La Comisión promotora de la misma creía que era importante para hacer justicia a la memoria de la mujer, que el contenido del museo se modificase haciendo referencia explícita al feminicidio llevado a cabo por la Inquisición, tanto en España como en el resto de Europa, además de otros muchos datos relevantes acerca del tema.

Junto con el escrito de queja portaban un informe en el que se enumeraba de forma exhaustiva la totalidad de dichos elementos discriminatorios, el cual había sido publicado en diversos medios de comunicación y había acompañado a las más de las 30 reclamaciones que como personas usuarias habían realizado a título personal en el propio museo.

Asimismo, aportaban copia del escrito dirigido en el mismo sentido al Consorcio de Turismo del Ayuntamiento de Sevilla. A la vista de todo ello, consideramos que en la misma se planteaban cuestiones de una enorme sutileza que afectaban a los aspectos eminentemente técnicos de la musealización de la actividad a la que se referían en su escrito, que no nos permitía de forma inicial llegar a conclusiones unívocas en cuanto a que de los elementos que se nos trasladaban del Museo Castillo de San Jorge, se pudiera deducir una actuación irregular o contraria a derecho por parte de la Administración responsable de la actividad cultural que se prestaba con este equipamiento.

No obstante, admitimos la queja a trámite a fin de interesarnos ante el Consorcio de Turismo del Ayuntamiento de Sevilla en orden a la respuesta que, por parte del mismo,

fuera a darse al escrito presentado por la Comisión, dado que entre las competencias que atribuye la Ley 9/1983, de 1 de Diciembre, a esta Defensoría, se encuentra la de velar por que las Administraciones objeto de supervisión, resuelvan expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados, tal como dispone el artículo 17, apartado 2, in fine, de dicha norma.

En su respuesta el Consorcio de Turismo nos indicaba que, tras contactar con la Delegación Provincial de la Consejería de Salud y Consumo de la Junta de Andalucía, habían dado respuesta a todas aquellas personas que habían presentado reclamación, así como al personal técnico del servicio de Consumo, con el objeto de mantenerlo informado de las actuaciones necesarias ante dicha situación.

Añadían también, que el Servicio de Consumo había dado el visto bueno sobre la correcta ejecución del procedimiento, indicando que no se apreciaba infracción en materia de defensa del consumidor, aunque consideraban la necesidad de atender la insatisfacción de los usuarios, cerrando con ello los expedientes.

Finalmente nos trasladaban el contenido de la carta que habían enviado a todas las personas, con el siguiente tenor:

*“En su reclamación, recoge la existencia de dos fórmulas discriminatorias, en concreto la primera de ellas la de omisión de información de importancia relevante, y la segunda, la de distorsión de la memoria histórica de algunos de los personajes y hechos acontecidos en el Castillo.*

*En relación a la primera, debo indicarle que se proyecta en el Castillo un audiovisual titulado “la historia de Marcela”, una historia figurada, que recoge con total acierto y amplitud la vida de una mujer sometida al castigo y la persecución de la inquisición. Esta proyección recoge, esos contenidos, a los que Ud. hace referencia como feminicidio inquisitorial y brujería en España.*

*Con relación a la segunda, y en relación a la distorsión de la memoria histórica, debo comunicarle que en los procesos de reflexión sobre el contenido museológico del centro, encontramos innumerables aspectos reseñables de las ruinas, habida cuenta, de la larga historia de las mismas.*

*Ante esa situación, decidimos localizar los aspectos más importantes para el visitante del centro, haciendo visible aspectos históricos y turísticos del Castillo. Indudablemente, podríamos haber profundizado más en aspectos arquitectónicos, arqueológicos, históricos, religiosos (protestantes, musulmanes, cristianos...), etc... pero entonces dejaría de ser un centro turístico destinado a ser un “Marco para la Reflexión”. Existe innumerables historias de personajes y están recogidas en infinidad de textos que puede conseguir al final de la visita, ofrecidos en una zona Bluetooth, creada con la intención de satisfacer a las mentes más curiosa y ávidas de información en alguna materia relacionada con el centro, que por espacio o por razones de museografía, no han sido expuestas en primera línea.”*

A continuación, dimos traslado del informe recibido, solicitando las alegaciones que quisieran interponer, a la Comisión promovente. Transcurrido el plazo sin recibir contestación, nos vimos obligados a cerrar el expediente.

**SECCIÓN CUARTA:  
QUEJAS REMITIDAS Y NO ADMITIDAS**



## I.- DE LAS QUEJAS REMITIDAS A OTRAS INSTITUCIONES SIMILARES.

### POLÍTICAS DE IGUALDAD Y PARTICIPACIÓN

En el ejercicio de 2012, el **Área de Políticas de Igualdad, Exclusión Social y Servicios Sociales, e Información y Atención Ciudadana** ha remitido al del Defensor del Pueblo de las Cortes Generales expedientes de quejas que planteaban cuestiones que se referían a la Administración General del Estado, por consiguiente, fuera del ámbito de competencias de esta Institución.

Respecto a Violencia de Género destacamos la **queja 12/4155** interpuesta por una asociación que denuncia el silencio de la Delegación del Gobierno en Andalucía, a los escritos presentados por la misma, en orden a que se comunique a los familiares de las mujeres fallecidas a causa de violencia de género, sobre el derecho a ser informados de la situación penitenciaria del agresor, sobre todo de cuando el mismo sale de permiso penitenciario. Ante este expediente nada pudimos hacer ya que nos encontramos ante la falta de competencia de esta Defensoría correspondiendo a la Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma de Andalucía, por lo que tuvimos que remitirla a la Defensora del Pueblo de las Cortes Generales.

En relación con las quejas tramitadas en materia de información y atención a la ciudadanía se ha remitido al Defensor del Pueblo Estatal la **queja 12/3699** al tratarse de un asunto que afectaba al Ministerio del Interior.

Continuando con la misma materia de información y atención a la ciudadanía, en la **queja 12/3910** el interesado, mediante correo electrónico, nos exponía que era muy importante que las llamadas a la policía fuesen gratis, poniendo como ejemplo *“..cuando nos encontramos en la calle en circunstancias en las cuales debemos notificar a la policía - sea por robo o pelea callejeras o situaciones donde vemos que alguien está siendo ultrajado o abusado/a de alguna manera- y no podemos notificar a la policía porque no tenemos monedas o porque nuestro teléfono móvil está descargado..”*. Continuaba el interesado informándonos del precio que una telefonía móvil cobra por llamada al 091 o 092, manifestando que había que cambiar esto urgentemente.

Ante este expediente procedimos a la remisión de la queja al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, ya que atañe a competencias de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, dependiente del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, que es la que regula toda la cuestión relativa a la asignación de recursos públicos de numeración.

Atendiendo al relato de la persona que promovía la **queja 12/3504** en la misma denunciaba la concesión de una subvención presuntamente ilegal, concedida por la Comunidad Autónoma de Melilla a una comunidad religiosa israelita. Lógicamente nada podíamos hacer puesto que afectaba a la ciudad autónoma de Melilla ante la que esta Institución carece de competencias de supervisión, debimos remitirla a la Defensora del Pueblo Estatal.





## II.- DE LAS QUEJAS RECHAZADAS Y SUS CAUSAS.

### 1. QUEJAS ANÓNIMAS.

### 2. FALTA DE COMPLETAR DATOS NECESARIOS.

De las quejas recibidas en esta **Asesoría de Igualdad y Servicios Sociales**, como en años anteriores, el grupo más numeroso de quejas inadmitidas son las que se completan por parte de la persona interesada con los datos necesarios para su tramitación.

Debemos de señalar que gran parte de estos expedientes de queja tuvieron entrada mediante mensajes de correo electrónicos y así solicitado a las personas comparecientes que aclararan o ampliaran lo expuesto por ellos en sus escritos, no obtuvimos respuesta a nuestras peticiones, después de reiterarles, en más de una ocasión. Por lo que tuvimos que dar por finalizada nuestras actuaciones.

Es de destacar este año el crecimiento de las quejas referentes a materias de servicios sociales, de entre ellas la **queja 12/872** en la que el interesado decía ser un enfermo mental que vivía con una pensión no contributiva, con lo que le resultaba imposible vivir en sus circunstancias. No aportaba mucha más información, por lo que le solicitamos nos remitiera datos complementarios en varias ocasiones, sin tener respuesta por su parte.

En la **queja 12/3639** nos solicitaban ayuda ante su mala situación económica, diciéndonos la interesada que era madre soltera, que no tenía recursos de ningún tipo para poder levantar su casa, debía el agua, no pagaba la comunidad y los vecinos la querían echar dada su mala situación económica. Le pedimos una ampliación de datos, para saber si había acudido a los Servicios Sociales y si había solicitado el Salario Social, como una ayuda que pudiera mejorar su situación. Esta información se la reiteramos en varias ocasiones sin recibir respuesta.

Referente a las quejas sobre políticas de género la **queja 12/186 y queja 12/2574** hacían referencia a familias monoparentales, en las que mujeres separadas con hijos a su cargo se encontraban sin empleo y sin posibilidad de pagar una vivienda, sin que en ninguna de ellas se nos aportara los datos necesarios, para valorar nuestra posible intervención en el asunto.

En este mismo apartado destacamos la **queja 12/1019** que recibimos a través de correo electrónico desde una asociación en la que la interesada se ponía en contacto con nosotros, para denunciar lo sucedido con el Punto Visible, como servicio municipal de la ciudad de Sevilla. Nos decía en su mensaje que este servicio se prestaba desde la sede de esta asociación pero, desde el 1 de enero de 2012, el Ayuntamiento, aludiendo recortes económicos, retiró su apoyo, que consideraba fundamental para trabajar por la igualdad social de las mujeres del colectivo.

Continuaba diciendo que el Punto Visible era un servicio de atención, información y asesoramiento psicológico y legal para lesbianas y mujeres bisexuales. No se promocionaba ni se exaltaba el lesbianismo aunque sí trabajaba por la visibilidad y el orgullo

de las personas de este colectivo. Realizando talleres, uno de los cuales fue el de seducción lésbica que incluía temas como autoestimas, empoderamiento y habilidades sociales.

Se propuso solicitar a la interesada ampliación de datos para que se ratificara en la queja mediante firma y nos dijera si se había dirigido previamente al organismo competente, esto es el Ayuntamiento de Sevilla, para exponer reclamación o queja respecto de los hechos que nos trasladaba, en cuyo caso, debería aportarnos fotocopia del escrito formulado, así como de la respuesta que hubieran podido darle. A este expediente de queja le sucedieron bastantes mensajes más que quedaron recogidos como expedientes de quejas repetidas.

En lo referente a las quejas tramitadas en materia de Información y Atención ciudadana se han recibidos varias reclamaciones referentes a falta de información o disconformidad con administraciones por el mal uso o funcionamiento de las líneas telefónicas, como es el caso de la **queja 12/3688** donde el interesado nos exponía su imposibilidad de contactar con dos teléfonos de la Consejería de Agricultura, Pesca y Medioambiente durante una semana, cuando necesitaba de la misma urgentemente una información.

### 3. DUPLICIDAD.

En el **Área de Políticas de Igualdad, Exclusión Social y Servicios Sociales, e Información y Atención Ciudadana** no se admitió a trámite la **queja 12/2752** en que tuvo lugar la entrada de un documento del Ayuntamiento de Badalatsosa, por el que nos enviaba un informe social correspondiente a una persona en situación de vulnerabilidad, cuando no de exclusión. Efectuada consulta a la base de datos de quejas, comprobamos que el informe recibido desde el Ayuntamiento citado al parecer ninguna asesoría de esta Institución lo había solicitado. Efectuadas las correspondientes gestiones telefónicas por la Oficina de Información ante los servicios sociales comunitarios de la citada administración municipal, se nos dijo que se trataba de un informe solicitado por el Defensor del Pueblo Estatal y que por error había sido enviado a esta oficina. Por lo cual, el último escrito del interesado que se había dado de alta como queja nueva relativo a su solicitud de ayuda ante su precariedad económica y social, estaba siendo objeto de investigación por la Institución Estatal, por todo lo cual, procedimos al cierre de este expediente de queja por duplicidad con el Defensor del Pueblo Estatal.

### 4. NO IRREGULARIDAD

Las quejas no admitidas a trámites por no apreciarse irregularidad de la administración, han sido relacionadas con varias de las materias que esta Asesoría de **Igualdad, Servicios Sociales y Atención a la Ciudadanía** tiene encomendadas.

En la **queja 12/1237** la persona promotora en su escrito no firmado, nos exponía que cobraba una pensión no contributiva y que vivía con su hijo que padecía una minusvalía por la que cobra también pensión, el problema era que éste la odiaba y estaban constantemente peleando con ella, sin motivo y ya no podía seguir viviendo así. Puestos en contacto con la misma nos confirmó que efectivamente ella nos envió la carta y que envió

otra al Ayuntamiento del mismo tenor, aunque ahora la situación era muy distinta, su hijo se había alquilado a otra casa cercana a la suya y se le había ofrecido una ayuda de emergencia para pago puntual de agua, luz y teléfono, así como que se le iba a solicitar el salario social, aunque le habían indicado que sería de poca cantidad, al estar cobrando la pensión no contributiva.

Por nuestra parte le sugerimos que contactase también con la Delegación Provincial de Obras Públicas y Vivienda y con EPSA de Almería para informarse de las ayudas al alquiler, que siguiera en contacto con los servicios sociales cuantas veces fuera necesario y se le informaba que no íbamos a admitir a trámite el expediente dado que ya no precisaba de nuestra ayuda al haberse solucionado el asunto, animándola a que nos escribiera de nuevo si la atención de los servicios sociales no fuera adecuada.

En el expediente de **queja 12/912**, relacionado con los servicios sociales comunitarios, detallaba la interesada que, tras una caída en la vía pública, tenía un brazo inmovilizado, no podía realizar por tanto las labores domésticas y solicitó del Ayuntamiento de Estepona el servicio a domicilio y al no tener respuesta, solicitaba nuestra intervención.

Puestos en contacto con los servicios sociales en principio, nos contestaron que no habían tenido constancia del escrito de la interesada. Posteriormente, recibimos llamada del trabajador social indicando que la interesada tenía esposo y un hijo mayor sanos que vivían con ella y entendiéndose que cualquiera de ellos podría realizar la tareas domésticas.

A la interesada le informamos de lo comunicado por los servicios sociales comunitarios, no observando que en la actuación llevada a cabo, se apreciara una infracción de alguno de los derechos y libertades que nos permitiera la adopción de alguna de las medidas que prevé el artículo 29.1 de la Ley reguladora de esta Institución.

Por tanto, no admitimos a trámite el expediente de queja al no existir irregularidad.

Respecto a las quejas relacionadas con el salario social en la **queja 12/6371** nos escribía de nuevo el interesado, dándonos las gracias por las gestiones realizadas con anterioridad con otro asunto del banco de alimento. Ahora nos refería que había solicitado el salario social pero que no se lo iban a conceder, según le decían en la Delegación Territorial de salud y Bienestar Social, por no llevar aún un año empadronado.

Era cierto lo que le decían pues no cumplía uno de los requisitos previstos en la norma, en lo que se refiere a llevar empadronado en el municipio al menos un año en el momento de la petición, artículo. 2, apartado b) del Decreto 2/1999.

Por ello, nuestro consejo fue que en el momento que cumpliera la fecha para solicitarlo de nuevo, presentara su petición, y pasados unos tres meses sin recibir respuesta, podía escribirnos nuevamente remitiéndonos la copia de la solicitud, para así poder intervenir ante la Delegación Territorial de Salud y Bienestar Social para su tramitación.

## 5. JURÍDICO-PRIVADA.

En **materia de Políticas de Género** destacamos la **queja 12/3505**, en la que mediante correo electrónico, el interesado comunicaba que estaba siendo amenazado por su mujer y la familia de ésta, denunciándolo en falso de maltrato y que como ni la guardia civil le podía proteger, pide la intervención del Defensor del Pueblo Andaluz para ser auxiliado, pues se encontraba desesperado.

Una vez estudiado el expediente de queja, le comunicamos al interesado que nos encontrábamos ante un conflicto que afectaba únicamente a particulares, sin que existiera un organismo público que interviniera como causante del problema que planteaba. Por este motivo, el Defensor del Pueblo Andaluz, como Institución que supervisa la actividad administrativa de los organismos públicos en sus relaciones con la ciudadanía, no podía intervenir en el sentido que nos solicitaba.

No obstante, le orientamos a que solicitase el consejo legal de un profesional del Derecho, es decir un abogado/a o, en caso de que reuniera los requisitos legales para ello en cuanto a carencia de recursos económicos suficientes, de oficio, bien para defenderse de las acusaciones, bien para ejercitar las acciones de que se considerase asistido, puesto que le recordamos que las denuncias falsas constituyen delito previsto en el Código Penal y que es enjuiciable a través de los Juzgados de lo Penal.

En el expediente de **queja 12/593** de carácter social, la interesada solicitaba ayuda ante el inminente plazo de diez días facilitado a su hijo para desalojar la vivienda donde habitaba, dado que al parecer, debían cuatro mil euros de alquiler, aunque sin aclarar si la vivienda cuenta con algún tipo de protección, ni quien les reclama la deuda, solo decía que al ser ella pensionista no podía asumir el pago del alquiler.

Continuaba diciendo que su hijo lleva un año desempleado y sin cobrar nada, su mujer cobraba 300 euros de pensión y contaban con una niña de tres meses. Terminaba diciendo que había acudido a los servicios sociales y al Ayuntamiento sin resultado alguno, siendo por ello por lo que acudían a esta Institución.

Tras solicitarle información y pedir que fuera su hijo quien nos escribiera, se recibió escrito del afectado quien nos confirmaba que debía más de 5000 euros y que el dueño de la vivienda, que al parecer les estaba pagando el consumo eléctrico también, le había indicado que iba a tener que iniciar acciones para que saliera de ella.

Pedía la intervención del Defensor del Pueblo Andaluz para solucionar este asunto. Dado el carácter jurídico privado del mismo no pudimos admitir la queja trámite, no obstante, se le informó de recursos sociales, de empleo y de acceso a vivienda.

## 6. SIN COMPETENCIA.

En **materia de Igualdad, Servicios Sociales y Atención a la Ciudadanía** la interesada de la **queja 12/1802** nos exponía su disconformidad con la nueva denegación de la discapacidad permanente absoluta de su esposo, de manera que se mantenía igual el importe de la pensión que a estos efectos venía percibiendo y, respecto a ella, no se encontraba tampoco conforme con el porcentaje de discapacidad que tenía reconocido y era por lo que solicita la intervención del Defensor del Pueblo Andaluz en la situación descrita.

Se resolvió no admitir a trámite la queja por falta de competencia, al ser la primera de las cuestiones planteadas de ámbito estatal y respecto a la segunda, como tampoco indicaba si llegó a solicitar nueva valoración de su situación de enfermedad, tras la profusa relación de enfermedades que le han ido surgiendo a lo largo del tiempo, preferimos orientarle sobre los recursos existentes que habían.

En el expediente de **queja 12/6069** el interesado de 81 años nos, exponía que a causa de diversas enfermedades tenía ahora que pagar ocho euros mensuales de gastos de farmacia pidiendo nuestra ayuda para no tenerlo que hacer, igualmente, se mostraba disconforme con la reducción de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar que cobraba la persona que cuidaba a su esposa de 80 años inválida y es por lo que solicitaba la intervención del Defensor del Pueblo Andaluz en la situación descrita.

Al ser ambas cuestiones medidas adoptadas por el Gobierno de Nación, esta Defensoría no podía admitir este expediente a trámite por falta de competencia.

#### *7. SUB-IUDICE.*

En **materia de Políticas de Género** no se han admitido a trámite en 2012 por esta causa varias quejas de las que podemos destacar la **queja 12/410**, en la que la interesada exponía que se encontraba a la espera del recurso que había presentado contra una resolución judicial que estableció en octubre pasado conceder al progenitor de su hija menor, su custodia. Añadía que se dirigía a esta Institución solicitando ayuda, solidaridad y justicia, para poder demostrar lo contrario de lo que se le juzgaba que provocó que le quitaran a la niña, para que no se rompiera su familia y, fundamentalmente, para que a su hija no la separaran de sus dos hermanos, hijos de su anterior matrimonio, con los que estaba muy unida. Y a estos efectos solicitaba la intervención del Defensor del Pueblo Andaluz.

Teniendo en cuenta que existía un procedimiento judicial abierto en el que se estaban decidiendo las cuestiones que planteaba la interesada en su escrito de queja, se procedió a la no admisión a trámite de esta queja, en base al contenido del artículo 17.2 de la Ley 9/1983 de 1 de diciembre del Defensor del Pueblo Andaluz.

Por último en esta materia, la **queja 12/3239** en la que la interesada de este expediente mostraba su disconformidad con una resolución judicial recaída condenándola a ocho meses de cárcel por un delito de lesiones en el ámbito de la pareja, sobre todo porque entendía que se la estaba desacreditando como madre, cuando había sido la otra persona quien le había hecho la vida insostenible, no ocupándose tampoco de pasarles la pensión de alimentos a los dos hijos menores de edad que tenía en común, llevando mas de un año sin hacerlo.

Finalmente, nos exponía que su abogado le había indicado que no cabía recurso alguno, por lo que a este último efecto, acudía al Defensor del Pueblo Andaluz pues se encontraba desolada.

Teniendo en cuenta que se trataba de un asunto sub iudice, no encontramos a conocer la cuestión planteada en la misma.

En materia de exclusión social la **queja 12/953** plantea el desahuciado de un cortijo, de una persona, en el que venía trabajando como vigilante, al ser acusado por el propietario de estar haciendo daño a la propiedad. Este desalojo se produjo con un mandamiento judicial, por lo que desde esta Institución poco entendimos que pudiéramos hacer al respecto y, en cualquier caso, era un asunto entre particulares.

No obstante, nos preocupaba la situación de estar en la calle, por lo que nos pusimos en contacto telefónico con el interesado y le indicamos que debe remitirnos toda la información y el tipo de ayuda municipal que estuviera recibiendo, en el caso que así fuera.

Recibida la información, y apareciendo en ella los números de teléfono de su letrada, nos pusimos en contacto con ella quien nos comentó que había intervenido en la instrucción y que hubo una denuncia del propietario de la finca por amenaza y se encuentra pendiente de juicio.

#### *8. SIN INTERÉS LEGÍTIMO.*

#### *9. SIN RECURRIR PREVIAMENTE A LA ADMINISTRACIÓN.*

De las quejas recibidas en esta **Asesoría de Igualdad**, han sido varias las no admitidas a trámite por que la persona interesada no había recurrido previamente a la Administración Pública, destacamos las relacionadas con la petición de ayuda e información sobre empleo, viviendas sociales o ayudas de otro tipo, como las económicas.

Así en la **queja 12/354**, la persona interesada nos solicitaba información sobre empleo para ella y su esposo, ya que ambos estaban en paro, tenían una hija de seis años. Le escribimos indicándole que debían dirigirse a los Servicios Sociales, y al Servicio Andaluz de Empleo, donde se recibían las ofertas de empleo, así como solicitar información sobre el Programa de Solidaridad por si pudieran ser preceptores de este.

En el expediente de **queja 12/4641**, la persona compareciente solicitaba algún tipo de ayuda, ya que se encontraba de baja por enfermedad y sin percibir ayuda alguna. Nos refería los problemas que tenía con una Mutua de automóvil, ya que tuvo un accidente por el que le fue reconocido el derecho a una indemnización que no había cobrado al haber sido recurrida.

Una vez estudiada la situación que nos trasladaba, donde a la circunstancia de enfermedad se unía la falta de ingresos para subsistir, a ello habría que añadir la carga familiar y su imposibilidad para buscar trabajo en esos momentos.

Le indicamos desde esta Institución que en relación al gasto farmacéutico que nos planteaba, debía dirigirse a las oficinas del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS), ya que el Real Decreto 16/2012 reconocía el derecho a no pagar medicamento alguno, de los reconocidos por la Seguridad Social, para aquellas personas que se encontrasen en situación como la que vivía en esos momentos.

En cuanto a la posibilidad de percibir algún tipo de ayuda, se le remitió a los Servicios Sociales Comunitarios, para que le gestionaran, bien una ayuda individual o, si cumplía los requisitos, el Programa del Salario Social.

En referencia al Programada de Solidaridad de los andaluces para la Erradicación de la Marginación y la Desigualdad en Andalucía, destacamos las queja recibidas por estar en desacuerdo por haberseles denegado esta ayuda, como son la **queja 12/2900 y queja 12/3405**.

#### 10. SIN PRETENSIÓN.

En **materia de Igualdad y Participación**, en este apartado sobre la falta de concreción de la pretensión por parte de las personas que interponen quejas, las cuales, más que quejas son aportaciones de ideas, o iniciativas, estacamos el expediente de **queja 12/1666** en la que la parte interesada mediante correo electrónico nos refería la situación de su pueblo, Mancha Real, sin aportarnos una queja en concreto aunque nos trasladaba algunas medidas que podrían servir para mejorar la situación de algunos de sus paisanos que, en estos momentos, se encuentran en mala situación debido a la crisis.

Consideramos que algunas de éstas medidas podrían cumplir una importante labor social, por lo que le aconsejamos hacerlas llegar a los regidores municipales para que, en el ámbito de sus competencias, pudieran estudiar la viabilidad de las misma.

Así le comunicamos al interesado que valorábamos positivamente que, en las actuales circunstancias, era importante aportar ideas e iniciativas novedosas que vinieran a paliar la mala situación de los municipios y, con ello, la de muchos ciudadanos y ciudadanas.

Por ello, le agradecemos su escrito y quedamos a su disposición para cualquier otra cuestión que deseara trasladarnos.

#### 11. *TRANSCURSO DE MÁS DE UN AÑO.*

#### 12. *DESISTIMIENTO.*

En **materia de Política de Género**, en la **queja 12/7182** mediante e-mail el interesado denunciaba su sorpresa en relación a un programa de formación "Promotoras de igualdad de género" que ofertaba la Delegación de la Mujer del Ayuntamiento de Chiclana de la Frontera, pues ésta le comentaron que el curso solamente lo podían realizar las mujeres, con lo cual se sentía totalmente excluido y discriminado.

Sin llegar a realizar ningún trámite por parte de esta Defensoría, recibimos un correo electrónico por parte del interesado donde nos comunicaba el desistimiento de su queja, ya que el motivo inicial de la misma se había resuelto.

## **TEMAS TRATADOS EN OTRAS ÁREAS TEMÁTICAS**



## V.- MEDIO AMBIENTE

### 2.1.7 Participación ambiental

#### 2.1.7.1. Acceso a información ambiental.

En el desempeño de las labores de promoción de derechos de la ciudadanía que vienen siendo asumidas por parte de esta Institución del Defensor del Pueblo Andaluz, ha sido elaborada en el año 2012 una Guía sobre el Derecho de Acceso a la Información Ambiental.

A este respecto conviene indicar que en una época como la actual, en la que la información es poder; la opacidad y el secretismo administrativo siguen siendo, todavía hoy, la seña de identidad de muchas de nuestras Administraciones Públicas que se niegan a transferir a la ciudadanía la información y los datos que precisan para hacer efectivo su derecho fundamental a la participación.

Es importante recordar que uno de los pilares del buen gobierno es la efectiva participación ciudadana en los asuntos públicos, requisito indispensable para conseguir la necesaria corresponsabilidad en la adopción de las decisiones públicas y la consecuente confianza entre gobernantes y gobernados. Una participación que debe garantizarse no solo a nivel individual, como derecho de ciudadanía, sino también a nivel colectivo, como derecho de los grupos, entidades y asociaciones que aglutinan y canalizan las aspiraciones comunes de los ciudadanos y ciudadanas.

Pero esta participación no sería en ningún caso posible si no se garantizara previamente un adecuado acceso de la ciudadanía a la información que debe permitirle disponer de los datos y los elementos de juicio necesarios para ejercer con propiedad sus capacidades de decisión.

Por tanto, participación y acceso a la información son las dos caras de una misma moneda y constituyen una dualidad cuya existencia debe quedar suficientemente garantizada como requisito indispensable de una adecuada Gobernanza.

En este sentido, y en el ámbito de las políticas sobre medio ambiente, la participación ciudadana se constituye en elemento esencial para dotar de legitimidad a unas decisiones que deben ir encaminadas a la protección del entorno y a la consecución de unos estándares mínimos de calidad ambiental.

Desde 2006 rige en nuestro país la Ley 27/2006 que proclama en su título su pretensión de garantizar y regular el ejercicio, por la ciudadanía, de su derecho de acceso a la información ambiental.

Sin embargo, 6 años después de la aprobación de esta Ley siguen siendo muchas las quejas que esta Institución recibe de personas y especialmente de asociaciones que ven sistemáticamente denegado su derecho de acceso a la información ambiental.

Teniendo en cuenta lo anterior, se ha considerado oportuno elaborar una Guía sobre el Derecho de Acceso a la Información Ambiental cuyo cometido fundamental no es otro que contribuir al logro de una mayor efectividad del derecho de acceso a la información ambiental.

Se pretende con ella dotar, tanto a la ciudadanía como a los responsables públicos, de una herramienta útil a través de la cual conocer de forma práctica, amena y sencilla, qué comprende el derecho de acceso a la información ambiental, cuáles son sus límites y excepciones y cómo debe ejercitarse.

La misma es el resultado de un proceso previo de debate y consulta con las principales asociaciones ecologistas presentes en Andalucía, que se ha llevado a cabo mediante un foro dispuesto en Internet en el que hemos tenido ocasión de conocer, de primera mano, cuáles son los principales problemas que enfrentan estas asociaciones cuando pretenden ejercitar ante la Administración su derecho de acceso a la información ambiental.

Asimismo, este foro nos ha permitido una reflexión compartida sobre las virtudes de la Ley 27/2006, sobre sus carencias y sobre la interpretación que debe darse a los distintos preceptos de la misma.

Fruto de esa reflexión ha sido la decisión de elaborar la citada Guía como un instrumento que sirva de ayuda a quienes pretenden ejercitar el derecho de acceso a la información ambiental que la Ley les reconoce.

Deseamos por tanto que el esfuerzo realizado resulte útil para, en primer término, garantizar el derecho de acceso a la información ambiental y, en última instancia, mejorar la participación ciudadana y la transparencia, contribuyendo así al logro de la Gobernanza debida de nuestra Comunidad y de nuestras ciudades.

#### 2.1.7.2. Deber de resolver expresamente todos los procedimientos.

Como ocurriera en años precedentes, de nuevo tenemos que hacer mención al ingente número de actuaciones que desde esta Defensoría del Pueblo Andaluz se llevan a cabo para lograr que las Administraciones Públicas de Andalucía den efectivo cumplimiento al artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, dictando resolución expresa en todos los procedimientos y notificándola cualquiera que sea su forma de iniciación.

En este sentido podemos citar la **queja 12/400**, la **queja 12/2228** o la **queja 12/6027**.

Viene siendo habitual que a raíz de nuestra intervención, la mayoría de los asuntos tratados son debidamente resueltos por las Administraciones afectadas. No obstante, tal hecho no debe complacernos por cuanto que el modo de proceder de las Administraciones Públicas de Andalucía resulta en gran medida contrario al principio de buena administración consagrado en el artículo 31 de nuestro Estatuto de Autonomía.

En consecuencia, insistimos un año más en la necesidad de que por parte de las Administraciones públicas de Andalucía se realicen esfuerzos tendentes a garantizar el

cumplimiento efectivo de los deberes que le son impuestos por el citado artículo, adoptando para ello cuantas medidas resulten oportunas.

## XI.- ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y ORDENACIÓN ECONÓMICA

### 2.3.1. Subvenciones

Dentro de este epígrafe nos parece oportuno destacar la reiteración de quejas relacionadas con la convocatoria de subvenciones correspondientes a programas a cargo del Instituto Andaluz de la Mujer (IAM).

Hasta cuatro quejas se han llegado a formular, por diversos motivos, con ocasión de la exigencia de reintegro de subvenciones concedidas en la convocatoria de ayudas a mujeres y empresas de mujeres para Fomento y Mejora empresarial. Otras dos afectaban a la convocatoria de subvenciones a mujeres para la creación, consolidación y mejora de PYMES en Andalucía.

De modo resumido, las cuestiones puestas de manifiesto en las quejas se referían, por un lado, a la exigencia de nuevas formalidades que anteriormente no habrían sido exigidas respecto de la justificación de la subvención otorgada; por otro lado, la exigencia de reintegro fuera de los plazos habilitados a la Administración y; por último, la incongruencia de la exigencia de reintegro motivado en la falta de requisitos para el otorgamiento de la subvención.

En los casos referidos a las formalidades de la justificación, por ejemplo en la **queja 12/718**, la interesada hacía mención a la superación de determinados controles posteriores a la justificación en el año 2009 a cargo del Servicio de Formación y Empleo del IAM. Sin embargo, mucho tiempo después, a partir de las observaciones del Técnico verificador de la Dirección General de Fondos Europeos y Planificación (Consejería de Economía, Innovación y Ciencia), se habría iniciado expediente de reintegro ante la falta de justificación *“en tiempo y forma”*.

Lo asombroso era que, en este caso, habría transcurrido más de un año desde que la interesada aportara la justificación requerida (Diciembre de 2009) hasta su remisión al Técnico verificador (Abril de 2011), motivando el inicio de expediente de reintegro en Noviembre de 2011 una vez informada la documentación por aquél.

Según la información facilitada por la Administración, el retraso en la comprobación de la justificación de las subvenciones estuvo motivado en la acumulación de trabajo a cargo del Técnico verificador, incorporado a la Oficina de Fondos Europeos a mediados de 2009. Añadía el informe recibido que *“Esta incorporación supuso, a su vez, criterios más estrictos a la hora de la justificación como elegible del gasto subvencionado”*.

Hemos de hacer notar que estas mayores exigencias podrían estar amparadas en una regulación incluso posterior a la fecha de la convocatoria de ayudas y que ni siquiera la Administración otorgante la tuvo en cuenta en su labor de control de las justificaciones aportadas (instrucciones de gestión procedentes de la Intervención General de la Junta de Andalucía y de la propia Dirección General de Fondos Europeos y Planificación). Este dato aún precisa de investigación por parte de esta Institución.

En el caso de la **queja 12/2132** se reclamaba la improcedencia del ejercicio de la acción de reintegro por haber transcurrido el plazo de cuatro años establecido legalmente, a contar desde el momento en que venció el plazo en que debió presentarse la justificación (artículo 39 de la Ley 38/2003, de 17 de Noviembre, General de Subvenciones). Según

manifestaba la promotora de queja, el plazo de justificación era de seis meses a partir del pago de la subvención y dicha justificación se habría efectuado con fecha 17 de Septiembre de 2004.

Aunque la Administración había iniciado un expediente de reintegro por falta de justificación de la totalidad de la inversión en Julio de 2005, no se habría dictado la oportuna resolución, por lo que, en Noviembre de 2010 se iniciaba nuevo procedimiento.

Alegaba la Directora del Instituto Andaluz de la Mujer -a la que se solicitó informe- que, de acuerdo con el mismo precepto antes citado, cuando las bases reguladoras de la subvención establecen condiciones u obligaciones que deben ser cumplidas o mantenidas por parte del beneficiario durante un período determinado de tiempo, el plazo de prescripción se computa desde el momento en que vence dicho plazo. Dado que se había establecido un plazo mínimo de cinco años para mantener las inversiones a realizar, y la concesión de la subvención se produjo con fecha 24 de Noviembre de 2003, no se produciría la prescripción para solicitar el reintegro hasta Noviembre de 2012.

En consecuencia, se había desestimado el recurso presentado por la interesada frente a la resolución de reintegro y se remitió el expediente a la vía ejecutiva, momento en el que acudía a esta Institución la interesada.

Desde esta Institución, sin embargo, se entiende que este criterio para el cómputo del plazo de prescripción sería procedente para los supuestos en que el reintegro proceda por incumplimiento de los fines o la no adopción del comportamiento que fundamentara la concesión de la subvención, o bien ante el incumplimiento de las obligaciones impuestas con ocasión del otorgamiento (en concreto para esta convocatoria de ayudas, el mantenimiento de las inversiones al menos cinco años). Por el contrario, si nos encontramos ante un supuesto de incumplimiento de la obligación de justificación o de justificación insuficiente, el plazo que debiera tenerse en cuenta para solicitar el reintegro sería el de cuatro años a contar desde el momento en que venció el plazo para presentar la justificación.

Los casos más graves a nuestro juicio son aquellos en los que se exige el reintegro de la subvención por falta de los requisitos exigidos en la convocatoria. Estos fueron denunciados en la **queja 12/2839** y la **queja 12/6320**, referidas a la convocatoria de ayudas a mujeres y empresas de mujeres para Fomento y Mejora empresarial 2009.

En ambas quejas se denunciaba que el Instituto Andaluz de la Mujer había tramitado expediente de reintegro por incumplir el criterio de encontrarse inscritas como demandantes de empleo de forma ininterrumpida en los seis meses anteriores y/o en proceso de inserción. Hay que añadir que las interesadas manifestaban su total desconocimiento de la circunstancia ahora alegada, señalando que en todo caso actuaron asesoradas por el correspondiente agente público (ALPE o CADE) y que aportaron la documentación que se les requirió. Al parecer se habría producido cierta confusión respecto a la forma en que debía entenderse dicho requisito.

Según la información facilitada por el IAM en la **queja 12/2839**, la interesada no había acreditado durante la tramitación del expediente de reintegro ambos criterios de valoración, por lo que no habría obtenido los 45 puntos mínimos para ser beneficiaria de la subvención y, de ahí, la procedencia del reintegro total por incumplimiento de los criterios de

valoración. Lo que no explicaba el informe era el motivo por el que no se habría requerido esta acreditación, o no se habría comprobado de oficio por la Administración, durante el procedimiento de otorgamiento de las ayudas.

Hemos de hacer notar que, en todos los casos que se nos han trasladado, las interesadas manifestaban su asombro ante los requerimientos recibidos de la Administración por entender que no habían hecho sino seguir los pasos que se les habrían indicado y que se trataba de una subvención que ya fue justificada en su día y que había sido destinada a su fin, encontrándose en el ejercicio de la actividad para la que fue concedida.

La situación se agravaba ante la actual situación de crisis económica que había hecho mella en sus negocios, los cuales en muchos casos generarían más gastos que ingresos, además de tener que atender con carácter prioritario a sus obligaciones familiares. En estas circunstancias, el requerimiento de una importante suma de dinero, a la que debía añadirse los intereses generados desde la fecha del pago de la subvención, motivaban que algunas incluso tuviesen que plantearse abandonar los respectivos negocios.

Por otra parte, ni siquiera se les ofrecían facilidades para efectuar el pago de las cantidades reclamadas en el expediente de reintegro. Así, se daba el caso en la **queja 12/6320** en la que la interesada reclamaba que no se le hubiese aceptado su solicitud de fraccionamiento por no ajustarse a los importes mínimos establecidos en la Instrucción 1/2012 de la Directora del IAM, en la que se determinan las condiciones para la concesión de fraccionamientos de reintegro de subvenciones.

La posición de esta Institución respecto a los hechos descritos parte de la necesaria observancia de la legalidad vigente y el debido destino de las ayudas públicas a los fines para los que fueron concedidos. Sin embargo, en los casos que hemos podido conocer nos parece que el rigor en la aplicación de las normas se ha producido con posterioridad al momento en que debió ejercerse, trasladando a las personas afectadas las consecuencias de una falta de diligencia administrativa. Más graves nos parecen los casos en que se traslada a las afectadas el deber de diligencia que no tuvo la Administración cuando debió comprobar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la convocatoria. En estos supuestos, además, ello ha podido suponer que algunas personas a las que se habría denegado la ayuda por contar con puntuación inferior la podrían haber obtenido de haberse realizado el debido control administrativo.

Respecto a estos hechos, nos parece en primer lugar desacertada la tardanza en la comprobación de las cuentas justificativas aportadas por las interesadas. Asimismo, estimamos que se ha sostenido una interpretación de las normas sobre prescripción del ejercicio de la acción de reintegro para favorecer el cobro de unas cantidades cuando ya la Administración no estaba facultada para ello, debiendo asumir las consecuencias de su torpe actuación. Finalmente, consideramos improcedente acudir al procedimiento de reintegro en los casos en que ni siquiera debió otorgarse la subvención porque las interesadas no reunían los requisitos o porque de no haberse tenido en cuenta no habrían obtenido puntuación suficiente para obtener el beneficio de la subvención. Para estos supuestos entendemos que la vía más adecuada sería recurrir a la revisión de oficio del acto de otorgamiento de la ayuda, por incurrir en los supuestos de nulidad del artículo 62.1.f) de la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común: «Los actos expresos

o presuntos contrarios al ordenamiento jurídico por los que se adquieren facultades o derechos cuando se carezca de los requisitos esenciales para su adquisición».

Todas estas circunstancias nos han hecho plantearnos la necesidad de iniciar una investigación de oficio sobre las circunstancias relacionadas con el otorgamiento de estas subvenciones, tanto para identificar el número de expedientes que podrían estar afectados -que se traducen en personas a las que se ha exigido el reintegro de la ayuda concedida-, como para determinar las posibles causas que hayan podido dar lugar a los hechos ocurridos y proponer soluciones a las mismas.

## OFICINA DE INFORMACIÓN

### **4. Entrevistas con el Defensor del Pueblo Andaluz por Videoconferencia**

Como ya adelantábamos en la introducción de esta Sección, en el año 2012, hemos puesto en marcha un nuevo servicio a la ciudadanía, consistente en la posibilidad de mantener entrevista con la persona titular de esta Defensoría, mediante el sistema de videoconferencia a través de equipos informáticos dotados de cámara web, con la finalidad de favorecer acercamiento de aquella a la Institución y posibilitar una comunicación directa y personal con la misma a los ciudadanos y ciudadanas de todos los municipios de Andalucía mediante la utilización de las TIC.

Este nuevo servicio permite contactar, a través de medios audiovisuales, con el Defensor del Pueblo Andaluz, así como con las adjuntías y personal técnico de la Institución, para formular consultas sobre cualquier asunto que afecte a la protección y defensa de sus derechos o al funcionamiento de la misma.

Para ello, hay que solicitar día y hora a través de nuestra Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía, a través de correo ordinario, enviando la solicitud a la sede de la Institución, por correo electrónico a nuestra dirección electrónica, o rellenando el formulario existente al efecto en nuestra página web y se puede realizar desde cualquier ordenador equipado con cámara web y auriculares con micrófono, que cuente con los sistemas operativos compatibles y se haya descargado el correspondiente programa informático, para lo que prestamos la correspondiente asistencia técnica.

Pues bien, en este primer año de andadura, hemos recibido cuarenta y siete solicitudes de entrevistas con la Defensoría, a través de este sistema, de las que han llegado a celebrarse once, versando las cuestiones planteadas sobre los más variados asuntos competencia de esta Institución.

El resto de las entrevistas no han podido celebrarse, las más de las veces, debido a que en un primer contacto con las personas solicitantes para concretar el objeto o motivo de la misma, los asuntos que querían plantear no se encontraban dentro de nuestro ámbito competencial, bien por tratarse de cuestiones jurídico privadas, bien por estar implicados organismos y entidades de la administración del estado, sobre los que esta Institución carece de competencias de supervisión.

Otro grupo de solicitudes no atendidas, lo ha constituido aquellas en las que las personas solicitantes, tras contactar con ellas vía telefónica, nos decían que no disponían de equipo informático para poder realizar la videoconferencia por esta vía, o bien aquellas otras en las que, tras explicarles la posibilidad de enviar queja inmediata para proceder a su pronto estudio y valoración, dada la urgencia del asunto a plantear, optaron por esta vía y desistieron de esperar a la celebración de la entrevista cuya celebración, a veces, depende la agenda de la persona titular de la Institución.



### **5. Derechos de la Ciudadanía, en sus relaciones con la Administración.**

Pues bien, en relación con nuestras actuaciones relativas a los derechos de la ciudadanía, a ser atendidos e informados adecuadamente, así como a recibir respuesta por parte de la administración pública a la que se hubieran dirigido, planteando sus pretensiones, hemos tramitado varias quejas durante el 2012.

Un primer grupo de ellas, están relacionadas con la disconformidad de las personas que se dirigieron a nosotros, en relación a la números de teléfonos de diversos organismos públicos y privados, asignados tanto para recibir información, como para realizar trámites y reclamaciones, incluidos los de las fuerzas y cuerpos de seguridad del estado y los de compañías suministradoras de servicios básicos.

En concreto, en estas quejas la disconformidad se centra en que estos número telefónicos comienzan por un 902; siendo este tipo de línea un número de teléfono único a nivel nacional en el que se puede recibir todas las llamadas realizadas desde cualquier punto de España tanto desde la red fija como desde la red móvil. Es un **número virtual** que recoge las llamadas y las desvía a un **número fijo** determinado y su coste es ligeramente superior al de una llamada local.

La mayor desventaja de estos números viene provocada porque las empresas de servicios de telecomunicaciones que venden sus packs de tarifa plana no los incluyen. Por ello los usuarios que aun teniendo contratada una tarifa plana tienen que pagar por las llamadas que realizan a estos números, en cambio, si fuera un número normal les saldrían gratis.

Ejemplo de ellas han sido, la **queja 12/3453**, **queja 12/3855**, **queja 12/4902**, **queja 12/5771**, en las que las personas reclamantes, no se ratificaron en su contenido mediante firma, ni nos enviaron la ampliación de datos que solicitamos.

Por singular, destacamos la **queja 12/3910**, en la que su promovente, mediante correo electrónico nos exponía que era muy importante que las llamadas a la policía fuesen gratis. *“Algunas veces nos encontramos en la calle en circunstancias en las cuales debemos notificar a la policía - sea por robo o pelea callejeras o situaciones donde vemos que alguien esta siendo ultrajado o abusado/a de alguna manera- y no podemos notificar a la policía porque no tenemos monedas o porque nuestro teléfono móvil esta descargado. Movistar cobra 40 céntimos por llamar al 091 o 092. Hay que cambiar esto urgentemente”*.

Como quiera que el contenido de esta queja, atañe a competencias de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, dependiente del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, que es la que regula toda la cuestión relativa a la asignación de recursos públicos de numeración, procedimos a su remisión a la Defensora del Pueblo de las Cortes Generales, al ser aquella un organismo de la Administración del Estado.

Un segundo grupo de quejas, tratadas en esta Área, lo constituyen las de aquellos ciudadanos y ciudadanas, que no habían obtenido respuesta alguna, a los escritos que habían dirigido a la administración competente para resolver sobre la pretensión planteada. En todas estas quejas, procedemos siempre a la admisión a trámite, sin entrar en el fondo de la cuestión, sino con la finalidad de romper el silencio de la administración, por cuanto que esta Institución tiene encomendado expresamente, en virtud del artículo 17,

apartado 2, in fine de su Ley reguladora, velar porque la administración resuelva expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que les hayan formulado. Ejemplo de ellas son la **queja 12/643** y **queja 12/3372**, en las que dimos por concluidas nuestras actuaciones cuando se emitió el pronunciamiento expreso por parte de la administración implicada, a los escritos formulados por las personas interesadas.

Un tercer grupo, lo constituyen las quejas en las que la ciudadanía, plantea algún tipo de disfuncionalidad y/o presunta irregularidad, en su derecho a relacionarse con la administración por medios telemáticos, así en la **queja 12/3391** el reclamante textualmente nos decía los siguiente:

*“1.- El pasado 06/06/12 solicité la admisión en ciclos formativos de grado medio a través del registro electrónico de la secretaría virtual de la Consejería de Educación, según copia adjunta.*

*2.- Que no obstante, el sábado 23/06/12 recibí un email de dicho organismo (adjunto copia) advirtiéndome de que el trámite electrónico carecería de validez si ANTES DEL LUNES 25 -sólo disponía de 1 día- NO entregaba copia de la solicitud en la secretaría del IES elegido en primera opción.*

*3.- Que he tenido que desplazarme al IES para entregarlo, esperar turno en la larga cola propia del último día hábil, y después de todo, rellenar de nuevo la solicitud.*

*4.- Que el art. 6 de la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, reconoce el DERECHO del administrado a la realización de trámites y solicitudes telemáticas, etc... por lo que una vez realizado, en plazo, el trámite a través de la sede electrónica no procede que se me obligue a repetirla presencialmente, ocasionándome unas molestias que en modo alguno debo soportar, además de tratarse precisamente de las que la referida Ley pretendía evitar a los ciudadanos”.*

Solicitado informe, por la Secretaría General Técnica de la citada Consejería, se nos dijo que la secretaría virtual contemplaba dos modalidades de tramitación electrónica para los procedimientos de admisión en los ciclos formativos de grado medio, cumpliendo los preceptos de la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, y son la cumplimentación on-line para su posterior entrega presencial en el centro educativo elegido y la presentación telemática on-line, que sería la tramitación por administración electrónica, propiamente dicha, por cuanto que la solicitud ha de ser firmada digitalmente a partir de lo cual accede al registro electrónico y queda grabada en el sistema informático Séneca, para su posterior tramitación.

Pues bien, en el caso de nuestro reclamante, presentó su solicitud electrónica on-line, con total normalidad y validez administrativa en base a la normativa vigente, a partir de cuyo momento no tenía que hacer ninguna otra acción, dado que había realizado de forma correcta y completa el inicio del procedimiento.

No obstante, el sistema automático de avisos del que dispone la secretaría virtual, envió correos automatizados informando de la próxima expiración del plazo para presentar la solicitud de admisión y, además, erróneamente también envió este aviso, de forma automática, a los que ya la habían presentado electrónicamente, cual era el caso de nuestro reclamante, aunque sólo constaba para el programa informático la solicitud que

presentó en primer lugar y vía electrónica, no habiendo sido perjudicado en el procedimiento de admisión.

Finalmente, la Secretaría General, pedía disculpas al mismo, por el trastorno ocasionado con el correo electrónico que por error se le envió. A la vista de estas explicaciones, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

Para concluir, vamos referirnos a continuación a las nuevas situaciones que en relación al derecho de la ciudadanía a recibir información y comunicarse con la administración pública, se están produciendo con la aparición e intervención de estas en las redes sociales de internet.

En nuestra actual sociedad y en la era de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación, es indiscutible que el uso las redes sociales es ya una realidad más en el ámbito de la Administración Pública Española, puesto que la ciudadanía reclama nuevos canales de comunicación con las administraciones y entidades públicas, demandando rapidez e inmediatez, en el acceso y conocimiento de la actividad e información que las mismas generan y, al mismo tiempo, que sea clara y concisa en sus contenidos.

La Administración, las utiliza, por una parte, para difundir información, sobre sus competencias, actividades y servicios que presta y, por otro, como canal de escucha de las demandas y opiniones de las personas usuarias, respecto de la actuación de las administraciones públicas. Tampoco se puede olvidar la aspiración democrática que tiene la utilización de estos canales de comunicación recíproca, pues propicia la participación de aquella en los asuntos públicos.

Entre otras cosas, esto facilita una mayor difusión de la información y el que se pueda dar una respuesta ágil a las demandas que se produzcan en este sentido. También supone la simplificación de trámites de la propia atención ciudadana, todo ello encaminado también a conseguir una mayor transparencia de la actuación administrativa.

No obstante, este medio, el de las redes sociales, no es el adecuado para la producción de actos administrativos con trascendencia jurídica para la ciudadanía.

Esta y otras cuestiones, hemos tenido ocasión de analizarlas en el año 2012, a través de la **queja 11/4815**, tramitada a instancia de parte, contra el Ayuntamiento de Roquetas de Mar, que abrió un canal libre y directo de comunicación para todo su vecindario, a modo de poder exponer sus quejas, ruegos y preguntas a través de Facebook, la red social, en la que nuestro reclamante nos decía que tras exponer a través de esta red social, un ruego/sugerencia sobre el uso de unas instalaciones deportivas en este municipio, casi en estado de abandono, se le respondió de una manera, a su juicio, bastante escueta e inadecuada.

Dicho esto, borró y publicó nuevos comentarios en el “muro”, instando a que se le contestara de manera adecuada, pues al ser el utilizado un canal oficial, consideraba tener derecho a exigir una respuesta a su solicitud. Después de haber pasado alrededor de dos semanas sin tener contestación, se vetó su participación en la red social, se le prohibió la publicación de contenidos y la respuesta a cualquier comentario publicado por el administrador del perfil municipal en la red social.

Finalmente concretaba su petición en ser readmitido en la página web para poder seguir formulando de manera oficial, ruegos, preguntas y solicitudes y que se exigiera al Ayuntamiento dar una respuesta coherente a su petición.

Tras solicitar informe al Ayuntamiento de Roquetas, se nos envió respuesta aclarando las circunstancias del caso, la información necesaria para su valoración y una copia de la Guía de Buenas Prácticas en el uso de las Redes Sociales elaborada por el citado Ayuntamiento y aprobada por la Junta de Gobierno Local.

Se añadía que a la fecha de emisión del informe, la persona reclamante, tenía restituidos los permisos de escritura, por haber transcurrido los 90 días naturales durante los cuales se vetó e impidió su participación en la Red Social porque, a pesar de recordarle el obligado cumplimiento de la Guía de Buenas Prácticas, insistió en su actitud y ante el reiterado incumplimiento, se procedió por parte del administrador del perfil a retirarle los permisos de escritura durante el período señalado, pues quedó demostrado que, junto con otras personas usuarias del facebook municipal, había actuado de forma no constructiva, con el único objetivo de entorpecer el funcionamiento del perfil.

Por otra parte, se le había autorizado el uso de la instalación deportiva municipal que el mismo demandaba, con lo que entendimos que, finalmente, había sido satisfecha su solicitud.

No obstante, con ocasión de la tramitación de esta queja, extraemos las siguientes conclusiones:

**a)** El Ayuntamiento de Roquetas de Mar (Almería), impulsó la puesta en marcha de sus perfiles institucionales en las redes sociales con mayor penetración, facebook y twitter, lo que motivó la redacción de una Guía de Buenas Prácticas, aprobada por la Junta de Gobierno Local, con el fin de mantener el uso y neutralidad. (El perfil se encuentra administrado por el personal técnico del Servicio de Informática del propio Ayuntamiento).

**b)** La ciudadanía, en sus relaciones con las administraciones públicas tiene derecho a obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar, según lo previsto en la Ley 30/1992, de 1 de Noviembre del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, en adelante LRJAPYAC.

Asimismo, puede relacionarse con las administraciones públicas, para ejercer sus derechos a través de técnicas y medios, electrónicos, informáticos y telemáticos con respeto a las garantías y requisitos previstos en cada procedimiento (artículo 45, 2 de la LRJAPYAC).

**c)** En lo que atañe a la posibilidad de que a través de una red social de internet se pueda iniciar un procedimiento administrativo mediante la presentación de una solicitud, que de lugar a una resolución administrativa que estime o deniegue la petición, entendemos que no es posible, por cuanto que no viene previsto en la Ley 11/2007, de 22 de Junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos mediante la que se incorpora a nuestro ordenamiento jurídico el derecho de la ciudadanía a relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos.

El acceso y utilización de las nuevas tecnologías constituye un derecho en sí mismo considerado que como tal debe ser reconocido y garantizado de manera efectiva por los poderes públicos, ya que representa, además, un medio imprescindible para el ejercicio de los derechos de la ciudadanía y su incorporación a la vida social, económica y cultural, por cuanto que las TIC permiten acercar las instituciones públicas a aquella, superando barreras de distancia y tiempo que han venido representado un obstáculo decisivo para que ésta pudiera acceder de forma ágil y eficaz a los servicios públicos.

En cualquier caso, la producción de actos administrativos, solo puede realizarse a través y mediante el procedimiento administrativo que esté previsto para ello, con independencia de que, para superar las barreras de distancia y tiempo entre las personas solicitantes y la administración competente para resolver, los distintos trámites y gestiones puedan llevarse a cabo por medios electrónicos y telemáticos, siempre que se realice con los requisitos y garantías que establece la Ley 11/2007 y su normativa de desarrollo, para que los procedimientos así tramitados y los actos administrativos producidos en los mismos tengan validez y eficacia, en definitiva, relevancia jurídica, conforme a la normativa general o sectorial que sea de aplicación.

**d)** Finalmente, queda valorar el hecho de si, tras efectuar advertencia, se puede inhabilitar a los ciudadanos y ciudadanas, de forma temporal, por la administración técnica del perfil, la capacidad de publicar mensajes, medida que se impuso a nuestro reclamante, por plazo de 90 días naturales.

Analizado el Código de Buenas Prácticas en el uso de las Redes Sociales, aprobado por el Ayuntamiento, observamos no se incluyen las consecuencias, pueden derivarse de su incumplimiento, como la medida de inhabilitación temporal de la capacidad de publicar mensajes por determinado plazo.

Nos pronunciamos ante el Ayuntamiento implicado, en el sentido de que dada la aun ausencia de normativa expresa que, en el seno de la administración pública, regule el acceso y participación de ésta en las Redes Sociales, mas allá de las normas de conducta que se asumen y se aceptan al usar la red social de que se trate, la medida que se adoptó con el interesado, obviamente de carácter restrictivo, como consecuencia del no respeto o incumplimiento del Código de Buenas Prácticas, u otras que de la misma naturaleza pudieran adoptarse, debería ser contemplada en la propia Guía.

No tiene sentido, incorporar el Ayuntamiento a facebook para facilitar la participación, la información etc., aprobando incluso una Guía de Buenas Prácticas para su regulación y adoptar una medida excluyente no prevista en la misma.

El hecho de que no se trate de un procedimiento administrativo reglado, no puede obviar que cuando una Administración se relaciona con la ciudadanía, cualquiera que sea en el ámbito en el que actúe, siempre, y necesariamente, lo ha de hacer sometida al derecho y, en el caso que nos ocupa, entendimos que el Ayuntamiento debía someterse, entre otros, a los principios de seguridad jurídica, proporcionalidad, buena fe y confianza legítima en el actuar de la Administración.

Ello aconseja que las reglas del uso de la redes sociales sean establecidas y conocidas de antemano por los usuarios y usuarias de estas webs municipales, así como las consecuencias que pueden acarrear su inobservancia o incumplimiento.

Así formulamos **Sugerencia**, en orden a que en la Guía de Buenas Prácticas en el uso de las Redes Sociales, aprobada por el Ayuntamiento de Roquetas de Mar, se incluya la advertencia de cancelación del acceso, servicio y contenidos, que de manera temporal pueda acordarse, como consecuencia de la inobservancia o incumplimiento de la Guía referida, debiéndose regular también, el procedimiento que se acuerde para la imposición de estas medidas.

También sugerimos que se le de a esta nueva regulación, la más amplia difusión, garantizándose en concreto, su publicidad, entre otros medios, a través de las webs municipales de las Redes Sociales en las que participa el Ayuntamiento de Roquetas de Mar (Almería).

A esta fecha, el Ayuntamiento de Roquetas de Mar, a contestado a nuestra **Resolución** aceptando plenamente la misma; así la Guía de Buenas Prácticas ha sido modificada en el sentido recomendado, habiéndosele dado la correspondiente difusión y publicidad en las webs municipales de las Redes Sociales en las que participa este Ayuntamiento.