dPA defensor del pueblo Andaluz

INFORME ANUAL **2020**

dPA defensor del pueblo Andaluz

INFORME ANUAL 2020

dPA defensor del pueblo Andaluz

INFORME ANUAL **2020**

Edita: DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ
Calle Reyes Católicos, 21
41001 SEVILLA
Teléfono del Defensor: 900 506 113
Teléfono: 954 21 21 21
Fax: 954 21 44 97
http://www.defensordelpuebloandaluz.es
defensor@defensor-and.es

Esta publicación está sujeta a una licencia de reconocimiento: Compartir Igual 4.0 de Creative Commons.
La licencia se puede consultar en la siguiente dirección:
http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.es_ES



Los escritos de la ciudadanía y las administraciones se han reproducido literalmente y aparecen entrecomillados, para respetar fielmente qué dicen y cómo lo dicen. Solo se han omitido los datos personales que puedan contener.

Depósito legal: SE-1521-2005
Maquetación: PUBLICARTIS COMUNICACIÓN, S.L. - **www.publicartis.com**

Índice

PRESENTACIÓN 17

BALANCE DEL DEFENSOR 21

1. Introducción 25

2. Principales indicadores 27

2.1. Políticas sociales 27
2.2. Justicia 29
2.3. Políticas territoriales 30
2.4. Administración Pública, Tributos y Ordenación Económica 31
2.5. Servicio de interés general y Consumo 31

3. Retos ante la COVID-19 32

3.1. No sé a dónde ir. Hacia un reforzamiento de lo público 32
3.2. Nadie me escucha. Hacia una economía de cuidados. 33
3.3. ¿Yo y mis niños, de qué comemos? Hacia un sistema de acogida y protección de los colectivos vulnerables 34
3.4. Todo está cerrado. Hacia una administración humanizada e inclusiva en su digitalización 35

1. ACTIVIDADES POR MATERIAS 37

1.1. Administraciones Tributarias, Públicas y Ordenación Económica 39

1.1.1. Introducción 43
1.1.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite 44
1.1.2.1. Administraciones Tributarias 44
1.1.2.1.1. Impuestos cedidos a la Junta de Andalucía 44
1.1.2.1.2. Tributos Locales 45
1.1.2.1.2.1. Gestión de Tributos y otros recursos públicos locales; bonificaciones beneficios y exenciones en las Ordenanzas Fiscales municipales 45
1.1.2.1.2.2. El Impuesto sobre Bienes Inmuebles 46
1.1.2.1.2.3. El Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana 47
1.1.2.1.2.4. Tasas y Precios Públicos Locales 49
1.1.2.2. Administraciones Publicas y Ordenación Económica 50
1.1.2.2.1. Administración Electrónica 50
1.1.2.2.2. Transparencia, Participación Ciudadana y Buena Administración 54
1.1.2.2.3. Organización, funcionamiento y régimen jurídico de las Entidades Locales 56
1.1.2.2.4. Servicios municipales 57
1.1.2.2.5. Comercio e Industria 58
1.1.3. Actuaciones de oficio, colaboración de las Administraciones y Resoluciones 62
1.1.3.1. Actuaciones de oficio 62
1.1.3.2. Colaboración de las Administraciones 63
1.1.3.3. Resoluciones no aceptadas 63

1.2. Cultura y Deporte 65

1.2.1. Introducción 69
1.2.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite 69

1.2.2.1. Amenazas al patrimonio monumental 69
1.2.2.2. La protección de nuestro pasado arqueológico 71
1.2.2.3. Mejoras en el régimen jurídico de tutela del patrimonio 72
1.2.2.4. Acciones de fomento de la cultura y acceso y disfrute de los bienes patrimoniales 74
1.2.2.5. Deporte 77
1.2.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones 78
1.2.3.1. Actuaciones de oficio 78
1.2.3.2. Colaboración de las Administraciones 78
1.2.3.3. Resoluciones no aceptadas 79
1.3. Dependencia y Servicios sociales 81
1.3.1. Introducción 85
1.3.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite 85
1.3.2.1. Servicios Sociales 85
1.3.2.2. Renta mínima de inserción social en Andalucía 89
1.3.2.3. Dependencia 94
1.3.2.3.1. Los procedimientos de la dependencia: reconocimiento o revisión de la situación y programa individual de atención 95
1.3.2.3.2. La responsabilidad patrimonial por las dilaciones en los procedimientos 97
1.3.2.3.3. La financiación del servicio de ayuda a domicilio y el pago de salarios a sus auxiliares 98
1.3.2.3.4. Recursos adecuados para dependientes de perfiles específicos 99
1.3.2.4. Personas mayores 100
1.3.2.4.1. Mayores en otras materias 102
1.3.2.4.1.1. Servicios de interés general y consumo 102
1.3.2.4.1.2. Medio Ambiente 109
1.3.2.5. Discapacidad 111
1.3.2.5.1. La situación de discapacidad 111
1.3.2.5.2. La discapacidad en otras materias 116
1.3.2.5.2.1. Menores, Educación, Cultura y Deporte 116
1.3.2.5.2.2. Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social 118
1.3.2.5.2.3. Servicios de interés general y consumo 119
1.3.2.5.2.4. Universidades 121
1.3.2.5.2.5. Medio ambiente 122
1.3.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas 123
1.3.3.1. Quejas de oficio 123
1.3.3.2. Colaboración de las Administraciones 123
1.3.3.3. Resoluciones no aceptadas 123
1.4. Educación 125
1.4.1. Introducción 129
1.4.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite: Enseñanzas no universitarias 131
1.4.2.1. Educación Infantil 0-3 años 131
1.4.2.2. Escolarización del alumnado 133
1.4.2.3. Servicios Educativos complementarios 136
1.4.2.4. Equidad en la Educación 139
1.4.2.5. Formación Profesional 143
1.4.2.6. Enseñanzas en Régimen Especial 144
1.4.2.7. Otras cuestiones en materia educativa 146
1.4.3. Análisis de las quejas admitidas a trámite. Enseñanzas Universitarias 148
1.4.3.1. La Universidad andaluza ante el reto de la pandemia 149

1.4.4. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones 152
1.4.4.1. Actuaciones de oficio 152
1.4.4.2. Colaboración de las Administraciones 153
1.4.4.3. Resoluciones no aceptada 153

1.5. Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social 155

1.5.1. Introducción 159
1.5.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite 160
1.5.2.1. La prevención de riesgos y protección de la salud de las personas trabajadoras 160
1.5.2.2. El derecho de la ciudadanía a una buena administración 163
1.5.2.3. Acceso y mantenimiento en el empleo público de las personas con discapacidad 164
1.5.2.4. El principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres en el ámbito del acceso al empleo público y el desarrollo de las condiciones de trabajo 165
1.5.2.5. En relación con el acceso al empleo público 165
1.5.2.5.1. Afectación del derecho de acceso al empleo público como consecuencia de la situación originada por la pandemia de la Covid-19 (convocatorias "exprés") 165
1.5.2.5.2. Derecho a participar en los procesos de promoción interna al Subgrupo A1 desde el Subgrupo C1 167
1.5.2.5.3. La Bolsa de Trabajo como instrumento más efectivo para la cobertura de las necesidades temporales de acceso al empleo público 168
1.5.2.5.4. Adecuación del cuadro de exclusiones médicas que rigen para el ingreso en las distintas categorías de los Cuerpos de la Policía Local 170
1.5.2.6. Quejas relacionadas con el reconocimiento y ejercicio de derechos de los empleados públicos 171
1.5.2.6.1. Impedimentos para la conciliación de la vida personal, familiar y laboral. 171
1.5.2.6.2. Del derecho de acceso a las plantillas correctoras de exámenes de procesos selectivos 172
1.5.2.6.3. Prevención y actuación en los casos de acoso laboral en la Administración de la Junta de Andalucía 172
1.5.2.6.4. Acceso a información pública solicitada por un representante sindical a una empresa municipal 174
1.5.2.7. En relación a las Políticas Activas de Empleo 175
1.5.2.7.1. Demoras e incidencias en la tramitación de los ERTE 175
1.5.2.7.2. Las contrataciones laborales en Ayuntamientos para la prestación de servicios de interés social 176
1.5.2.7.3. El teletrabajo y su consolidación como modalidad de prestación de la actividad laboral 177
1.5.2.8. Quejas en materia de Seguridad Social 179
1.5.2.8.1. Pensiones No Contributivas (PNC) 179
1.5.2.8.2. Otras prestaciones de Seguridad Social (Ingreso Mínimo Vital) 180
1.5.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas 181
1.5.3.1. Quejas de oficio 181
1.5.3.2. Colaboración de las Administraciones 181
1.5.3.3. Resoluciones no aceptadas 182

1.6. Igualdad de Género 183

1.6.1. Introducción 187
1.6.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite 191
1.6.2.1. Integración de la Perspectiva de Género 191
1.6.2.2. Empleo público, trabajo y seguridad social 191
1.6.2.3. Servicios de interés general y consumo 196
1.6.2.4. Salud. 199
1.6.2.5. Políticas Sociales. 201
1.6.2.6. Menores, educación, cultura y deporte. 201
1.6.2.7. Violencia de Género 203

1.6.2.8. Vivienda 205
1.6.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas 209
1.6.3.1. Quejas de oficio 209
1.6.3.2. Colaboración de las Administraciones 209
1.7. Infancia y Adolescencia 211
1.7.1. Introducción 215
1.7.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite 216
1.7.2.1. Infancia y adolescencia en situación de riesgo 216
1.7.2.1.1. Denuncias de riesgo en el entorno social y familiar de los menores. 216
1.7.2.1.2. Supervisión de las actuaciones de los Servicios Sociales Comunitarios 218
1.7.2.2. Maltrato a menores de edad 218
1.7.2.2.1. Denuncias de maltrato a menores de edad 218
1.7.2.2.2. Protocolos de intervención 219
1.7.2.3. Declaración de desamparo. Tutela y Guarda Administrativa 220
1.7.2.3.1. Disconformidad con la declaración de desamparo de los menores 220
1.7.2.3.2. Régimen de visitas a familias afectadas por la declaración de desamparo de un menor 220
1.7.2.4. Medidas de protección; acogimiento familiar, acogimiento residencial y adopciones 221
1.7.2.4.1. Acogimiento familiar 222
1.7.2.4.2. Acogimiento residencial 222
1.7.2.4.3. Adopción 223
1.7.2.5. Responsabilidad penal de menores infractores. 224
1.7.2.6. Menores migrantes no acompañados 228
1.7.2.7. Infancia y adolescencia en especial situación de vulnerabilidad 232
1.7.2.7.1. Niños y jóvenes con problemas de comportamiento 232
1.7.2.7.2. Niños y jóvenes con adicciones 234
1.7.2.8. Acceso de menores a tecnologías de la comunicación e información: Televisión, internet, redes sociales 235
1.7.2.9. Familias 235
1.7.2.9.1. Conflictos en el seno de la familia 235
1.7.2.9.2. Puntos de Encuentros Familiar 236
1.7.2.9.3. Familias numerosas 238
1.7.2.9.4. Ayudas económicas a las familias 239
1.7.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones 240
1.7.3.1. Actuaciones de oficio 240
1.7.3.2. Colaboración de las Administraciones 241
1.7.3.3. Resoluciones no aceptadas 241
1.8. Justicia, Prisiones y Política Interior 243
1.8.1. Introducción 247
1.8.2. Análisis de las quejas admitidas a tramite 248
1.8.2.1. Justicia 248
1.8.2.1.1. Dilaciones en la tramitación de los procedimientos 249
1.8.2.1.2. Reconocimiento del beneficio de la justicia jurídica gratuita 251
1.8.2.1.3. Memoria Democrática 252
1.8.2.2. Prisiones 254
1.8.2.2.1. Los problemas de salud en la población reclusa 254
1.8.2.2.2. Valoración de la Discapacidad 256
1.8.2.2.3. Otras cuestiones del ámbito de prisiones 258
1.8.2.3. Política Interior 259

1.8.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas 261
1.8.3.1. Actuaciones de Oficio 261
1.8.3.2. Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas 261
1.8.3.2.1. Colaboración de las Administraciones 261
1.8.3.2.2. Resoluciones no aceptadas 262

1.9. Movilidad y Accesibilidad 263

1.9.1. Introducción 267
1.9.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite 270
1.9.2.1. Movilidad 270
1.9.2.1.1. Ordenación del Tráfico 270
1.9.2.1.2. Régimen sancionador 272
1.9.2.1.3. Aparcamientos 273
1.9.2.1.4. Servicios de Transporte público 274
1.9.2.2. Accesibilidad 276
1.9.2.2.1. Discapacidad en materia de tráfico 276
1.9.2.2.2. Personas con discapacidad y transportes públicos 277
1.9.2.2.3. Barreras urbanísticas que impiden o dificultan la accesibilidad 279
1.9.2.2.4. Las barreras arquitectónicas que afectan a las personas con discapacidad en edificaciones, establecimientos y locales de concurrencia pública 281
1.9.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas 284
1.9.3.1. Quejas de oficio 284
1.9.3.2. Colaboración de las Administraciones 284
1.9.3.3. Resoluciones no aceptadas 284

1.10. Personas migrantes 287

1.10.1. Introducción 291
1.10.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite 291
1.10.2.1. Sistema de primera acogida y atención a los migrantes llegados por vía marítima 291
1.10.2.2. La realidad de los asentamientos de personas temporeras extranjeras en Andalucía 293
1.10.2.3. Regularización administrativa y acceso al mercado laboral 298
1.10.2.4. Retrasos en la tramitación de los expedientes de nacionalidad 302
1.10.2.5. Protección Internacional. Deficiencias en la atención a los solicitantes de protección internacional 303
1.10.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas 305
1.10.3.1. Actuaciones de Oficio 305
1.10.3.2. Colaboración de las Administraciones 305

1.11. Salud 307

1.11.1. Introducción 311
1.11.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite 312
1.11.2.1. Salud pública 312
1.11.2.2. Atención primaria 314
1.11.2.3. Atención especializada 314
1.11.2.4. Atención sanitaria de urgencias 320
1.11.2.4.1. Urgencias extrahospitalarias 322
1.11.2.4.2. Urgencias hospitalarias 323

1.11.2.5. Tiempos de respuesta asistencial 323
1.11.2.6. Praxis médica 326
1.11.2.7. Derechos de los usuarios 328
1.11.2.8. Centros sanitarios 331
1.11.2.9. Prestación farmacéutica 332
1.11.2.10. Salud mental 333
1.11.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas 336
1.11.3.1. Quejas de oficio 336
1.11.3.2. Colaboración de las Administraciones 336
1.11.3.3. Resoluciones no aceptadas 336
1.12. Servicios de Interés General y Consumo 337
1.12.1. Introducción 341
1.12.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite 346
1.12.2.1. Servicios de interés general 346
1.12.2.1.1. Energía 346
1.12.2.1.1.1. Análisis específico del bono social eléctrico y la protección al consumidor vulnerable 350
1.12.2.1.2. Suministro domiciliario de agua 353
1.12.2.1.3. Telefonía e Internet 355
1.12.2.1.4. Servicios financieros. 357
1.12.2.1.5. Servicios de transporte 359
1.12.2.2. Otras cuestiones relacionadas con Consumo 359
1.12.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas 361
1.12.3.1. Actuaciones de oficio 361
1.12.3.2. Colaboración de las Administraciones 361
1.13. Sostenibilidad, Medioambiente y Obras Públicas 363
1.13.1. Introducción 367
1.13.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite 369
1.13.2.1. Sostenibilidad y Medioambiente 369
1.13.2.1.1. Contaminación acústica 369
1.13.2.1.2. Contaminación atmosférica, calidad ambiental, sanidad y salubridad 374
1.13.2.1.3. Desarrollo rural 375
1.13.2.1.4. Protección de los espacios naturales, flora y fauna 377
1.13.2.1.5. Limpieza viaria, residuos y vertederos 381
1.13.2.1.6. Aguas 386
1.13.2.2. Obras públicas 388
1.13.2.2.1. Mantenimiento y conservación de espacios públicos, carreteras y caminos 388
1.13.2.2.2. Responsabilidad patrimonial de las Administraciones Públicas 389
1.13.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas 390
1.13.3.1. Actuaciones de oficio 390
1.13.3.2. Resoluciones no aceptadas 390
1.14. Urbanismo y Ordenación del Territorio 393
1.14.1. Introducción 397
1.14.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite 400
1.14.2.1. Urbanismo 400
1.14.2.1.1. Planeamiento urbanístico 400

1.14.2.1.2. Disciplina urbanística 402
1.14.2.1.3. Gestión Urbanística 410
1.14.2.1.4. Responsabilidad patrimonial y silencio en materia urbanística 412
1.14.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas 414
1.14.3.1. Quejas de oficio 414
1.14.3.2. Colaboración de las Administraciones 414
1.14.3.3. Resoluciones no aceptadas 414
1.15. Vivienda 415
1.15.1. Introducción 419
1.15.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite 421
1.15.2.1. Desahucios de viviendas 421
1.15.2.1.1. Desahucios de viviendas públicas 424
1.15.2.1.2. Desahucios de viviendas libres 425
1.15.2.2. Necesidad de vivienda 428
1.15.2.3. Ayudas a la vivienda 433
1.15.2.3.1. Convocatoria 2017 de ayudas al alquiler para personas con ingresos limitados 433
1.15.2.3.2. Convocatoria 2018 de ayudas al alquiler para personas con ingresos limitados 435
1.15.2.3.3. Ayuda a Personas en Especiales Circunstancias de Emergencia Social Incursas en Procedimientos de Desahucios 437
1.15.2.3.4. Convocatoria de ayudas al alquiler para personas con ingresos limitados para hacer frente al impacto de la COVID-19 438
1.15.2.3.5. Ayudas al alquiler al amparo del Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación 2009-2012 439
1.15.2.3.6. Ayudas autonómicas a la vivienda al amparo del Plan Concertado de Vivienda y Suelo de Andalucía 2008-2012 439
1.15.2.3.7. Ayudas para la adecuación funcional básica de viviendas 440
1.15.2.4. La gestión del parque público de viviendas 441
1.15.2.5. Otras Cuestiones en materia de vivienda 443
1.15.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas 444
1.15.3.1. Quejas de oficio 444
1.15.3.2. Colaboración de las Administraciones 445
1.15.3.3. Resoluciones no aceptadas 445
2. ÁREA DE MEDIACIÓN 447
2.1. Introducción 451
2.2. Análisis de las quejas gestionadas a través de la mediación 453
2.2.1. Análisis cuantitativo 454
2.2.1.1. Análisis cuantitativo de los expedientes de quejas de mediación 454
2.2.1.2. Análisis cuantitativo de las encuestas de satisfacción de los participantes a los procesos de mediación 461
2.2.2. Análisis cualitativo 467
3. OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA 473
3.1. Introducción 477
3.2. Análisis cuantitativo de las consultas. 478
3.2.1. Consultas tramitadas a lo largo del año 478

3.2.2. Distribución mensual de las consultas recibidas según el canal de comunicación por meses 479
3.2.3. Distribución de consultas en atención al canal de comunicación empleado, por provincias 480
3.2.4. Distribución de consultas atendiendo a la materia 482
3.2.5. Distribución de consultas por provincias 482
3.3. Análisis cualitativo de las quejas 483
3.3.1. Administración: ¿Estás ahí? Una administración pública que muchas veces está como desaparecida 483
3.3.2. Personas en situación de pobreza y exclusión social 485
3.3.3. Vivienda 487
3.3.4. Menores 489
3.3.5. Educación 492
3.3.6. Extranjería 493
3.3.7. Justicia y Prisiones 495
3.3.8. Dependencia y Personas Mayores 495
3.3.9. Salud 496
3.3.10. Seguridad Social 497
3.3.11. Consumo 499
3.4. La promoción de la presencia de la Institución en todo el territorio andaluz. Una Institución cercana a los ciudadanos 500
3.4.1. Visita a Rota y Sanlúcar de Barrameda (Enero de 2020) 500
3.4.2. Visita a la Comarca Alto Almanzora en Almería (Octubre de 2020) 503
3.4.3. Los Servicios Sociales Comunitarios en nuestras visitas 503
3.5. Visitas a la Oficina de Atención Ciudadana 505
4. QUEJAS NO ADMITIDAS Y SUS CAUSAS 507
4.1. Introducción 511
4.2. De las quejas remitidas a otras instituciones 511
4.3. De las quejas rechazadas y sus causas 512
4.4. De los desistimientos de la ciudadanía 514
5. COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CON LA INSTITUCIÓN 517
6. ACTIVIDAD INSTITUCIONAL 521
6.1. Introducción 525
6.2. Relaciones con el Parlamento 525
6.3. Relaciones con el Defensor del Pueblo de las Cortes Generales y los Defensores del Pueblo Autonómicos 527
6.4. Relaciones con otras Instituciones afines 528

6.5. Relaciones de colaboración con asociaciones y agentes sociales 529
6.6. Otras actividades institucionales 531
6.7. Entidades que colaboran con el Defensor del Pueblo Andaluz en la promoción y defensa de los derechos y libertades de la ciudadanía en Andalucía 533
6.8. Página web y redes sociales 535
6.9. Rendición de cuentas sobre la gestión institucional 535
6.10. Indicadores de la carta de servicios 538
7. DATOS ESTADÍSTICOS 541
7.1. La ciudadanía 546
7.1.1. Acuden al Defensor 35.146 personas 546
7.1.2. Nuestra web y redes sociales 547
7.1.3. Ciudadanía y género 549
7.2. Nuestras actuaciones 552
7.2.1. Un total de 29.823 actuaciones en defensa de los derechos de los andaluces 552
7.2.2. Un 61% sobre vulneración de derechos sociales 553
7.2.3. Análisis de materias por provincias (intraprovincias) 558
7.2.4. Mediaciones 561
7.3. Nuestros resultados 562
7.3.1. La Administración acepta nuestra actuación en el 95% de los casos cerrados donde se había detectado irregularidad 562
7.3.2. Resultados positivos de nuestra actividad (85%) 564
7.3.3. Un 74% de colaboración de las administraciones 565
ANEXOS 567
1. Distribución de Actuaciones, Gestionadas en el año, por Materias 568
2. Distribución de Quejas, Gestionadas en el año, por Materias y Causas de Conclusión 569
3. Distribución de Quejas, Iniciadas en el año, por Materias y Causas de Conclusión 570
4. Distribución de Quejas, Iniciadas en años anteriores, por Materias y Causas de Conclusión 571
5. Resumen Gestión de Quejas 572
6. Análisis de las Causas de Cierre de las Quejas Gestionadas 573
7. Análisis de las Causas de cierre por no admisión y desistimientos de las Quejas Gestionadas por Materias 574
8. Resoluciones efectuadas en el año por Materias y causas de conclusión 575
9. Distribución Geográfica del Objeto de las Quejas, iniciadas en el año, por Materias 576
10. Distribución Geográfica del Objeto de las Quejas, gestionadas en el año, por Materias 577
11. Relación Firmantes por Municipios Objeto de las Quejas iniciadas en el año 578
12. Municipios Objeto de las Quejas iniciadas en el año por tipo de tramitación 584
13. Distribución de Actuaciones, iniciadas en el año, por Sub-materias 585

14. Relación Actuaciones- Interesados por Materias 591
15. Distribución por materia de las actuaciones, iniciadas en el año, por sexo del promotor 592
16. Distribución por Provincia Residencia del Promotor de Actuaciones I.Partes por Sexo 593
17. Registro General 594
18. Entidades de primer orden Afectadas en las Quejas iniciadas en el año 595

PRESENTACIÓN



Presentación Informe Anual 2020

Cumplo en este Informe Anual con la obligación legal de rendir cuentas por la gestión realizada como Defensor del Pueblo andaluz en la defensa de los derechos y libertades de la ciudadanía. Un año, 2020, el más duro y difícil de cuantos recuerdo en los casi cuarenta años de historia de esta Institución. Desde la declaración el pasado mes de marzo de la pandemia por SARS-CoV-2 (COVID-19) se han contabilizado más de 8.000 muertes en Andalucía como consecuencia directa del virus, más de 2.000 de las mismas, personas mayores alojadas en centros residenciales. **Más allá de los números, cada una de ellas era un ser querido** Sean mis primeras palabras, por tanto, de lamento y consuelo a los familiares de las víctimas. Hago extensible mi ánimo a las decenas de miles de contagiados que han padecido la enfermedad, y a los andaluces y andaluzas que han sufrido las consecuencias sociales y económicas a causa de la irrupción de este virus que ha cambiado nuestras vidas. Mi afecto y agradecimiento a quienes durante la crisis han trabajado por el conjunto de la ciudadanía: trabajadores públicos, gestores, responsables, profesionales y empleados en servicios esenciales, fuerzas de seguridad y tantos otros junto a los profesionales sanitarios que asumen además riesgos para su propia salud y su vida.

En tiempos de crisis, todos nos refugiamos en lo público, en las instituciones que son de todos. La gravedad de la crisis sanitaria ha originado una mayor demanda de los servicios de esta Institución con el fin de **servir de puente entre la ciudadanía y el disfrute de los derechos fundamentales y sociales** derivados del ejercicio de las políticas públicas, con mayor necesidad ante situaciones de emergencia. Durante 2020 hemos gestionado 12.573 quejas (8.665 escritos nuevos; 87 quejas de oficio y el resto quejas procedentes de años anteriores) y 16.828 consultas, superando los registros históricos existentes.

Para satisfacer la atención que necesitaba la ciudadanía, desde el primer momento hemos adaptado nuestro servicio a la función que tenemos encomendada por el Parlamento de Andalucía. El 14 de marzo comenzó el confinamiento decretado por el Gobierno de España, pero no interrumpió la actividad de los defensores del pueblo, continuando con la defensa y protección de los derechos sociales. Los resultados de atención e información ciudadana han sido positivos, obteniendo una valoración notable de la ciudadanía.

Como síntesis y evaluación de este trabajo hemos publicado el Informe Extraordinario '**Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19. Primera ola de la pandemia**' en el que analizamos los más de 5.000 expedientes solo relacionados con la COVID gestionados en algo más de seis meses (14 de marzo- 1 de octubre de 2020), desde nuestra perspectiva como garantes de los derechos de la ciudadanía. De esta manera cumplí con el compromiso asumido en mi comparecencia ante la Comisión de Estudio sobre la Recuperación Económica y Social de Andalucía a causa de la pandemia de la COVID-19 celebrada en el mes de junio en este Parlamento.

Una parte destacada de este Informe consiste en la investigación que, además de las quejas y consultas de la ciudadanía, hemos incoado como quejas de oficio y en las que nos hemos ocupado, entre otras cuestiones, de la protección de las **personas mayores** en los centros residenciales; la **atención sanitaria** en la atención primaria y en la atención especializada; las medidas adoptadas para garantizar la **protección de la salud del personal sanitario**; la restitución de s**uministros básicos de energía y agua**, con especial atención a los **trabajadores migrantes** en los asentamientos de Huelva y Almería; **los niños y niñas escolarizados** y sus familias, especialmente los necesitados de manutención como son los beneficiarios de los programas de garantía alimentaria; **los menores con alteraciones conductuales**; los recursos y ayudas disponibles para garantizar **el derecho a la vivienda**, o la gestión de la **Renta Mínima** para procurar condiciones de vida dignas a colectivos vulnerables, entre otras cuestiones. De todos estos asuntos de suma trascendencia para la vida de los andaluces y andaluzas nos ocupamos asimismo en este Informe Anual 2020.

Como conclusión, el impacto de la pandemia ha incrementado el riesgo de pobreza y exclusión social, y la desigualdad existente en Andalucía. Por ello hemos ofrecido en este trabajo sobre la COVID una hoja de ruta con más de **diez retos de futuro** para tratar de evitar que las víctimas de esta crisis, de todas las crisis, sea siempre la población más indefensa y vulnerable, precisamente, aquella a la que más esfuerzos se han de dedicar para proteger sus derechos. Se pueden concretar esos objetivos en los siguientes:

- Si una lección nos va a dejar esta pandemia, es la necesidad de un sistema sanitario y de servicios sociales de calidad. De eso trata esta pandemia: Todos nos sentimos más seguros cuando lo público está fuerte y presente. Por esa razón, entiendo que la sociedad en su conjunto aprobaría **la necesidad de un reforzamiento de estos servicios públicos**.
- En segundo lugar, esta crisis supone una oportunidad para promover y consolidar una **economía de cuidados.** La experiencia de la COVID-19 nos ha demostrado que la sociedad debe cuidarse y cuidar a los más desprotegidos, entre ellos, las personas mayores, las personas dependientes, la infancia y la adolescencia. Las políticas públicas pueden reorientarse hacia un modelo de una economía donde se prioricen los cuidados, la atención prioritaria a los sectores especialmente sensibles. Necesitamos una Administración que nos cuide.
- En tercer lugar, supone una tarea inaplazable, si queremos salir todos a una de esta crisis, contar con e**l diseño de un sistema de acogida para colectivos de especial vulnerabilidad** que se constituya en un verdadero sistema de protección. Las personas necesitadas de unos ingresos mínimos o de una ayuda al alquiler para evitar un desahucio; las personas dependientes o con discapacidad; los menores extranjeros y los jóvenes ex tutelados; las personas que padecen una enfermedad mental, en definitiva, todas aquellas personas que necesitan una ayuda especifica de la Administración, se ven perjudicadas por los retrasos en la tramitación o por la falta de financiación. Estos colectivos vulnerables necesitan de u**n sistema de primera acogida bien planificado que les marque un itinerario hacia la inclusión**.
- En cuarto lugar, urge la mejora y eficiencia de los **servicios de información y atención ciudadana**. La COVID ha confirmado la necesidad de mejorar y humanizar los servicios de información y atención ciudadana por parte de las administraciones públicas, porque las personas se han encontrado con el colapso o mala atención en los servicios de información o reserva de citas, lo que ha aumentado la desesperación de la ciudadanía. Necesitamos de las administraciones que ofrezcan una información clara, coherente, sencilla, veraz e inequívoca.
- En quinto y último lugar, hemos alertado sobre la brecha digital como un ejemplo de esa imposibilidad de acceso a los servicios públicos, que **amenaza con convertirse en una nueva forma de exclusión social. Son los nuevos excluidos o analfabetos digitales.** La brecha digital afecta a colectivos muy diversos: personas mayores; personas desfavorecidas social y económicamente; las que viven en zonas rurales aisladas o mal conectadas; personas migrantes, personas con discapacidad; mujeres solas con cargas familiares; etcétera. Por ello, urge reconocer el derecho de todas las personas a acceder en condiciones de igualdad, asequibilidad y universalidad a los servicios de acceso a la sociedad digital.

Este 2020 ha sido **un año para no olvidar, del que debemos aprender sus enseñanzas**. Valgan las siguientes páginas para analizar la evolución de aquellos problemas que ya teníamos diagnosticados y los nuevos retos como consecuencia del impacto de la crisis sanitaria en nuestra sociedad, en respuesta a las demandas que nos sigue trasladando la ciudadanía. Desde una mirada positiva, desde el optimismo de que la gestión de los responsables públicos conseguirá reducir las consecuencias negativas de una situación indeseada que está lastrando el ejercicio efectivo de los derechos conquistados por los andaluces y las andaluzas.

Con el deseo de que todos salgamos a una, sin desigualdades. Porque lo que importa, en palabras del poeta León Felipe, "no es llegar pronto ni solo, sino llegar con todos y a tiempo".

Jesús Maeztu Gregorio de Tejada.

Defensor del Pueblo Andaluz.

BALANCE DEL DEFENSOR



Balance del Defensor

1. Introducción 25

2. Principales indicadores 27

2.1. Políticas sociales 27

2.2. Justicia 29

2.3. Políticas territoriales 30

2.4. Administración Pública, Tributos y Ordenación Económica 31

2.5. Servicio de interés general y Consumo 31

3. Retos ante la COVID-19 32

3.1. No sé a dónde ir. Hacia un reforzamiento de lo público 32

3.2. Nadie me escucha. Hacia una economía de cuidados. 33

3.3. ¿Yo y mis niños, de qué comemos? Hacia un sistema de acogida y protección de los colectivos vulnerables 34

3.4. Todo está cerrado. Hacia una administración humanizada e inclusiva en su digitalización 35

1. Introducción

La historia nos está advirtiendo durante este siglo XXI de la necesidad de extraer lecciones de cada crisis. Nada más comenzar este periodo, las sociedades occidentales afrontamos el impacto del terrorismo yihadista, que cuestionó nuestra seguridad y nuestro sistema de libertades. Antes de que terminase la primera década, el desafío procedió de una crisis económica y financiera de la que parecíamos recuperarnos cuando, de nuevo, **nos ha impactado una crisis sanitaria mundial.** Podemos sumar la amenaza del impacto del cambio climático; las migraciones de poblaciones a causa de la guerra y el hambre; o el riesgo de descomposición de la unidad europea iniciado con el Brexit, como otros fenómenos que obligan a repensar el futuro como hoy lo conocemos.

Las consecuencias de la pandemia por SARS-COVID-19 están aún por determinar, pero sin duda están afectando a **las relaciones humanas, económicas y sociales** en todos los ámbitos y sectores a nivel mundial. De todo ello hemos sido partícipes. Apreciaciones, opiniones, peticiones de información, manifestación de temores, discrepancias y dificultades generadas por la crisis sanitaria y sus limitaciones y exigencias, que han tenido su síntesis en el Informe Especial **Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19. Primera ola de la pandemia**, publicado el pasado mes de octubre.

La COVID-19, como se conoce, ha constituido una grave amenaza para la **salud pública**. Miles de fallecidos y contagiados; miedo e incertidumbre para la población, y reorganización de los servicios sanitarios y de sus profesionales, que en muchos casos han puesto a disposición su propia salud y sus vidas. Un impacto también sobre la salud mental de las personas cuyas consecuencias aún no están evaluadas. **Evitemos que la cuarta ola sea la mental.**

La crueldad de esta pandemia la han sufrido en toda su extensión las **personas mayores en centros residenciales** (fallecidos, reclusiones, traslados, ausencia de visitas…). Ahí es donde se ha concentrado el dolor, el miedo, las muertes de personas en soledad, la falta de profesionales preparados, la ausencia de políticas de envejecimiento activo que hagan confortables estos lugares que, a veces, son concebidos como meros aparcamientos de personas mayores.

Hemos abogado por un cambio en el modelo de atención caduco e injusto con estas personas que a lo largo de su vida han contribuido al desarrollo de nuestra sociedad, para lo que hemos ofrecido nuestra colaboración con el fin de mejorar y cambiar en lo que sea necesario el modelo de las residencias de mayores en Andalucía. Abordamos este cambio de modelo desde **una mirada de las residencias positiva,** no desde el reproche, sino en colaborar para arreglar lo que no funciona.

La COVID ha generado graves consecuencias en todos los órdenes. Servicios sociales, ONG y colectivos sociales nos vienen alertando de **nuevos colectivos de exclusión**, entre los que destacan los trabajadores precarios expulsados de sectores como la hostelería y el comercio y quienes subsistían en actividades informales, mientras se dispara la necesidad de ayuda entre los mayores y las familias monoparentales, crece el sinhogarismo y empiezan a aparecer los jóvenes sin recursos.

Una realidad que ha agravado los ya de por sí preocupantes datos de los que se disponen sobre la pobreza. Oxfam Intermón ha asegurado en enero de 2021 que se llegará a los 5,1 millones de personas en situación extrema, una situación en la que están aquellos que, si hacemos la equivalencia, no tienen para vivir más de 16 euros al día. Cuando empezó la epidemia allá por el mes de marzo el dato registrado era del 9,2%. En la actualidad, este porcentaje se ha elevado al 10,86%.

Existen numerosos estudios sobre cómo la pandemia es profundamente desigual y agrava **la desigualdad por barrios.** El distrito en el que vivas, tu renta o tus responsabilidades familiares, definen las opciones de una persona para sobrevivir al virus y a la crisis económica que lo acompaña.

La organización Save the Children ha confirmado que las familias más afectadas por el hambre son aquellas que tienen **niños y niñas**. Los confiamientos domiciliarios fueron más graves, también, para las familias con hijos, ante el cierre de los centros escolares. Según una encuesta de la organización, el 72% de los menores y el 77% de las personas adultas acusan un empeoramiento de su salud emocional y el 55% de las familias reconoce un aumento de los conflictos en el hogar en los últimos meses entre los progenitores y sus hijos.

Entre los motivos del aumento de los conflictos destacan el estrés, la falta de espacio en las viviendas, las preocupaciones familiares y el aburrimiento.

Hay que añadir, además, que un gran número de las familias padece **pobreza energética.** Son entre 3,5 y 8 millones las personas que se encuentran en situación de pobreza energética en España, según los datos manejados por los colectivos sociales.

Los efectos de esta pandemia han sido particularmente importantes en el ámbito laboral, en el que las medidas de confinamiento impuestas por la declaración del estado de alarma, junto a la limitación de los desplazamientos de personas, las interrupciones en la cadena de suministros y el cierre total o parcial de centros de trabajo, han provocado un impacto muy negativo sobre las relaciones laborales y los derechos de las personas trabajadoras, que se han visto especialmente afectadas por esta situación.

La crisis sanitaria, ha traído consigo un rápido empeoramiento de la coyuntura económica que ha dado lugar a otra crisis económica y social de la que desconocemos todavía su alcance definitivo y que ha llevado a los grandes organismos internacionales a mostrar su preocupación por sus consecuencias a nivel mundial. Así, tanto la ONU, como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el Fondo Monetario Internacional (FMI) o la Comisión Europea, ante el deterioro económico y social que estamos viviendo, han pronosticado un escenario pesimista de recesión económica y pérdida masiva de empleo, que afectará a todos los países aunque con desigual incidencia.

Estos pronósticos se han convertido ya en realidad, como refleja el informe del Instituto Nacional de Estadística (INE) sobre la Contabilidad Trimestral de España, correspondiente al tercer trimestre de 2020, en el que se concluye que el PIB español ha registrado una variación interanual del -9%. Asimismo, el paro registrado, según datos del Ministerio de Trabajo y Economía Social, alcanzó en el mes de diciembre a 3.888.137 personas en España, lo que sitúa la tasa de paro en el 22,9%.

No obstante, entre estas personas no están incluidas las afectadas por un Expediente de Regulación Temporal de Empleo (ERTE), que pasan a situación de inactividad y, según datos del Ministerio de Trabajo, a finales de noviembre de 2020, afectaba a 746.900 personas, frente a las 88.927 que resultaran incluidas en estos expedientes de regulación laboral en el año 2019.

Estos malos datos son también trasladables a la realidad de Andalucía. Así, según estimaciones del Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía (IECA), en el tercer trimestre del año 2020 el PIB andaluz ha registrado una variación interanual del -8,5%. El paro registrado, según datos de la Consejería de Empleo, Formación y Trabajo Autónomo, alcanzó en el mes de diciembre a 969.437 personas en Andalucía, lo que supone un incremento de la tasa interanual de paro del 24,62%. También, resulta significativa la información facilitada por el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones que sitúa el número de personas incluidas en ERTE en Andalucía en 102.623, en el año 2020, frente a las 5.289 afectadas por expedientes de regulación de empleo en el año 2019.

Las consecuencias adversas que en el ámbito laboral ha provocado la pandemia han incidido en todas las categorías de trabajadores de forma generalizada, pese a que algunos grupos y sectores se han visto especialmente afectados. De este modo, sectores que ya tenían grandes dificultades de inserción en el ámbito laboral (mujeres, jóvenes, mayores de 50 años, personas con discapacidad...), han visto empeoradas drásticamente las condiciones para mantener su empleo o acceder al mercado de trabajo. Asimismo, trabajadores con cargas familiares se han visto afectados negativamente para el ejercicio de sus derechos en esta situación

La dimensión sin precedente de esta crisis y sus efectos obliga a la **interacción de todas las instancias públicas para seguir actuando con objeto de contrarrestar los muy perjudiciales efectos** que ha ocasionado la pandemia en esos ámbitos, que se refuerzan mutuamente, y a implementar medidas efectivas para estimular la economía, apoyar la creación de empleo, así como la cobertura de las necesidades básicas de toda la ciudadanía.

Para ello, urge que nuestras Administraciones públicas mejoren considerablemente la prestación de los servicios públicos que tienen encomendados, gestionando eficazmente sus recursos y aplicando a su organización los medios y medidas que se están consolidando para la prestación eficaz y eficiente de los mismos, dando cumplimiento a las normas legales y principios constitucionales y estatutarios que les comprometen a satisfacer el derecho a una buena administración que se garantiza a la ciudadanía.

2. Principales indicadores

2.1. Políticas sociales

Las **Políticas Sociales** representan un 61% de nuestras actuaciones. Estas conforman la columna vertebral del Estado de Bienestar y son las que aglutinan el mayor porcentaje de quejas y de consultas por parte de la ciudadanía que acude a la Institución. Es, asimismo, la principal fuente de demanda de las personas vulnerables desde una perspectiva socioeconómica.

Un año más ha aumentado la proporción de cuestiones relacionadas con los **Servicios Sociales**, que supusieron el 44% de los asuntos tratados en Políticas Sociales. El **Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía se basa en** la capacidad de respuesta de sus profesionales a las necesidades de la ciudadanía a través de sus prestaciones y recursos.

Entre los problemas, se han dado por ejemplo nuevas demoras en la **renta mínima de inserción social en Andalucía**, incrementadas al implantarse medidas extraordinarias durante el primer estado de alarma. En cuanto a la Renta Mínima se ha engrosado el volumen de trabajo y de tramitación, adicionando ahora a los procedimientos antiguos, las pendencias en las revisiones de las resoluciones provisionales. Igualmente compleja ha sido la coexistencia con la prestación estatal de garantía de ingresos, el llamado ingreso mínimo vital, desde junio de 2020, cuyos requisitos de acceso parecen haber dejado carente de aplicación la subsidiariedad de la renta andaluza respecto del segundo en bastantes casos. Durante todo el año hemos trabajado en reuniones a máximo nivel con la consejera de la Junta de Andalucía con competencia en esta materia y con la delegada del Gobierno en Andalucía.

Igualmente, el **Sistema de la Dependencia** y sus reiteradas demoras, las consecuencias de las mismas, la insuficiencia o inadecuación de sus recursos, las disfunciones y, su principal deficiencia, la infrafinanciación, ocupan nuevamente un lugar principal.

El incremento de la demanda ciudadana en servicios sociales, en resumen, puede sustanciarse en cuatro problemas: un incremento **en la petición de acceso a ayudas de emergencia social** destinadas a subvenir necesidades elementales de alimentación, higiene y asunción de facturas por suministros básicos; el **desbordamiento de los profesionales de los servicios sociales comunitarios** para canalizar adecuadamente la respuesta a las demandas, con la consiguiente confusión, desorientación e impotencia de las personas peticionarias; la **insuficiencia de los recursos** destinados a esta finalidad; y la **necesidad de una estructura reforzada y debidamente coordinada** entre la Administración local y la autonómica y las entidades de iniciativa social.

El **Empleo** es el segundo bloque de Políticas Sociales con mayor necesidad de respuesta por parte de esta Institución (21%). En esta materia, los efectos de esta pandemia han sido particularmente importantes en el ámbito laboral, en el que las medidas de confinamiento impuestas por la declaración del estado de alarma, junto a la limitación de los desplazamientos de personas, las interrupciones en la cadena de suministros y el cierre total o parcial de centros de trabajo, han provocado un impacto muy negativo sobre las relaciones laborales y los derechos de las personas trabajadoras, que se han visto especialmente afectadas por esta situación.

Ha seguido destacando, como aspecto general común en un elevado número de quejas, el de los constantes **retrasos por parte de las Administraciones públicas en la resolución de sus procedimientos**. Estas demoras se han generalizado en todas las Administraciones públicas, convirtiéndose en una práctica de todo punto inaceptable que supone un incumplimiento por parte de dichas Administraciones de las normas y principios

generales que están obligadas a observar en su actuación, para garantizar a la ciudadanía el derecho que tienen reconocido a una buena administración.

La crisis sanitaria y económica causada por el SARS-CoV-2 ha supuesto la gota que ha colmado el vaso en materia de **Vivienda**, lleno hasta el borde desde hace años con los problemas estructurales de los que esta Institución viene alertando en sus intervenciones. Sigue presentándose un número elevado de quejas relacionadas con el derecho a la vivienda (14% de este bloque).

A grandes rasgos, las sucesivas crisis económicas que estamos viviendo, la insuficiente oferta del mercado de alquiler residencial de viviendas frente a la profusión de alojamientos turísticos, la subida constante y abrumadora en algunas ciudades de los precios del alquiler y la pérdida de poder adquisitivo de los salarios medios, junto con unas políticas de vivienda que se han revelado como insuficientes y sobre todo un gasto público en vivienda muy por debajo de la media europea, han dado lugar a que, a día de hoy, un gran número de hogares no puedan acceder a una vivienda digna y adecuada si no es con ayuda pública, ya sea mediante vivienda social, ayudas directas u otros instrumentos.

Esta situación tiene directas y desgarradoras consecuencias a nivel social, especialmente en la población más vulnerable, por cuanto la vivienda constituye una necesidad tan fundamental y básica en la vida de cualquier persona como la alimentación, el descanso, la seguridad o la higiene.

En la **Educación, el curso académico 2019/2020 ha sido uno de los más atípicos conocidos en la historia reciente**. La suspensión repentina de las actividades lectivas, el consiguiente cierre de los centros educativos, y la instauración a marchas forzadas de la enseñanza telemática sin una programación previa y sin unas directrices precisas sobre cómo se desarrollaría la actividad durante el confinamiento, provocaron, especialmente durante las primeras semanas, una situación de gran desconcierto entre toda la comunidad educativa.

La ausencia de estas directrices, indicaciones o criterios sobre el desarrollo de la nueva modalidad de enseñanza durante el periodo de confinamiento propició que la enseñanza que recibía el alumnado fuese bastante desigual, y que su éxito se viera condicionado, en gran medida, por la motivación del profesorado y equipos docentes así como por la implicación de las familias.

Esta labor docente virtual se ha visto condicionada en un importante número de casos por la ausencia en los hogares de los medios y recursos telemáticos necesarios para que el alumnado pudiera desarrollar su actividad lectiva de manera no presencial. Nos referimos a la **brecha digital sufrida por el alumnado más vulnerable**. Una realidad que ha venido preocupando desde hace tiempo pero que, tras la suspensión de la actividad docente presencial, se hizo más evidente y la solución al problema más necesaria y perentoria.

La incertidumbre vivida en el curso 2019/2020 se hizo extensiva al siguiente curso académico 2020/2021 tras la decisión de las autoridades educativas de retomar la presencialidad en las aulas. Compartimos la preocupación de las familias por los riesgos que podía conllevar la vuelta a las aulas, así como las demandas de seguridad de toda la comunidad educativa ante este escenario tan complejo e incierto, pero desde todos los ámbitos se ha venido poniendo de manifiesto la necesidad prioritaria de que los niños volvieran a la escuela.

Esta Institución ha abogado por la presencialidad habitual del alumnado en las aulas, dentro de la excepcionalidad, con el consenso, la responsabilidad y la generosidad de toda la comunidad educativa, y siempre velando por el interés superior del menor.

En materia de **Salud**, dentro de los fenómenos extraordinarios que han caracterizado en 2020 el funcionamiento del servicio sanitario, nos preocupa el deterioro que ha experimentado el nivel de la **atención primaria** en la percepción de la ciudadanía. Si en ejercicios anteriores destacábamos de la cercanía y accesibilidad en este nivel de asistencia como razón de las escasas objeciones de la ciudadanía, en 2020 tenemos que hablar de un cambio radical en la tendencia. La nueva forma de gestión de citas médicas, las demoras en el acceso a la fijación de consulta con el facultativo, el hecho de que la regla general sea la consulta telefónica o el retraso en procedimientos diagnósticos propios de este nivel, han supuesto

una quiebra en la facilidad del recurso a este servicio y ha generado malestar por una nueva forma de dispensación que cambia las reglas e impone barreras hasta ahora desconocidas.

Asimismo, destacamos en este informe anual la incertidumbre que nos genera la suspensión de los plazos administrativos y sus efectos en el ejercicio de los derechos reconocidos en los Decretos de garantía en la **atención especializada**. Y, sobre todo, la preocupación de esta Institución en la efectiva asistencia sanitaria y la disposición de medios puestos al servicio de dicho fin, para que pueda tener lugar en condiciones razonables, sin sobrecargar hasta la extenuación a los profesionales sanitarios y con el debido equilibrio de la garantía de derechos consagrados.

También nos ocupa la agravación de los casos de **salud mental**. La dificultad, viene siendo la misma desde hace años: la infradotación de recursos y la indefinición de la respuesta que haya de darse a las mismas, en la medida en que desde que entrase en vigor de la Ley 39/2006 de la Dependencia, son difusos los límites entre recursos sanitarios y sociales y en la forma de acceso a los mismos, tampoco apreciamos una intervención conjunta, coordinada y complementaria de ambos. La sensación de desconcierto e impotencia en la búsqueda de ayuda y recursos para la atención de los problemas de salud mental es trasladada en muchas de las quejas que tramitamos.

Con todo, el impacto más doloroso y desolador llegó de la mano de la irrupción del virus en los **centros residenciales de personas mayores**, arrojando al final del año un balance funesto que no podremos borrar de la memoria de esta Institución.

La crisis sanitaria ha servido para poner el acento sobre el trato que la sociedad, la Administración y sus familias, dispensan a las personas mayores; sobe los recursos más dignos para apoyar sus limitaciones; sobre sus necesidades en las residencias y, respecto de estos centros, ha cuestionado su modelo organizativo y de prestación, el de atención sanitaria a sus moradores, e incluso el concepto mismo de Centro residencial. Las carencias de los centros sociosanitarios (modelo de cuidados y atención, financiación, cualificación y reconocimiento profesional o dignidad salarial, entre otras), los interrogantes que plantea y las aportaciones de las personas vinculadas a dicho entorno son abordadas en este Informe Anual 2020.

2.2. Justicia

Los problemas en el ámbito de la Justicia vienen a representar un 12% de nuestras actuaciones anuales. Desde hace años venimos asistiendo con creciente preocupación a la continua y progresiva tramitación de quejas de personas particulares y profesionales del ámbito de la Administración de Justicia, presentando sus reclamaciones sobre variados aspectos del funcionamiento de los órganos judiciales radicados en Andalucía.

Estas quejas son ejemplos claros de la **situación de colapso que afectan a la Administración de Justicia en Andalucía**. Dicha situación además de afectar a las personas que sufren los retrasos en la administración de justicia, trasciende a los problemas individuales expresados en cada queja, suponiendo un grave déficit que afecta a toda la ciudadanía, así como una grave disfunción que no favorece la credibilidad en la Justicia y su Administración. Esta elevada carga de trabajos de los órganos judiciales, generalmente provoca una insuficiente capacidad de respuesta para absorber su resolución en unos parámetros de tiempo aceptables.

La crónica situación de colapso producida en numerosos órganos judiciales se ha visto agravada por la crisis socio-sanitaria que ha provocado la pandemia mundial que nos está asolando. Dicha situación de excepción y su evolución posterior, ha provocado la promulgación de un ingente número de normas con el objeto de adaptar a esta "nueva realidad" la prestación de los servicios públicos.

La elevada tasa de ligitiosidad previamente existente, unida a la carencia de medios materiales y personales para afrontar esta situación, requiere implementar una nueva concepción del sistema de resolución de los conflictos, así como un nuevo modelo de la Oficina Judicial, tal y como se regula en el Decreto 1/2014 de 14 de enero por el que se regula la organización y estructura de las Oficinas Judicial y Fiscal en Andalucía.

En el ámbito de **Prisiones** se han atendido numerosas quejas que preocupaba o afectaba a la población reclusa o a sus familiares. La atención sanitaria en este colectivo, aquejado de importantes patologías, ha sido analizada en diversos expedientes de queja en los que se denunciaban situaciones agravadas en el

contexto de la crisis sanitaria actual. La demora en el reconocimiento y valoración de los expedientes de discapacidad de los internos sigue siendo un tema recurrente en las quejas remitidas desde los centros penitenciarios andaluces.

Asimismo ante la incidencia de la COVID-19 durante todo el año 2020 y la publicación de nuevas instrucciones en las que se limitaban y modificaban cuestiones tan relevantes para la población penitenciaria como las comunicaciones, una vez pasada la primera ola de la pandemia, hemos seguido recibiendo quejas solicitando que intercedamos por la flexibilización de estas limitaciones, o que les facilitemos información sobre las mismas.

También se recogen las quejas que se atienden en **Memoria histórica,** donde se han continuado recibiendo quejas, sobre todo de asociaciones memoralistas, ante el incumplimiento de las distintas administraciones públicas locales y particulares en relación a la retirada o eliminación de elementos que consideraban contrarios a la Ley 2/2017, de 28 de marzo, de Memoria Histórica y Democrática de Andalucía, por lo que hemos demandado la necesidad de la puesta ne marcha del Comité Técnico del Gobierno regional para poner orden, rigor y coherencia en el cumplimiento de la ley, que finalmente vio la luz en julio de 2020.

2.3. Políticas territoriales

En un segundo bloque de actuaciones, las relacionadas con las **Políticas Territoriales** ocupan un 11% de nuestra gestión cotidiana. De estas, las que tienen que ver con la **sostenibilidad y el medio ambiente** representan casi la mitad, un 46% de las mismas.

"Durante el confinamiento se ha reducido de forma muy notable la contaminación en todas las zonas de nuestra Comunidad autónoma"

Eso, aún cuando las quejas ambientales han bajado con respecto a años anteriores, la única materia en la que han bajado. Una de las paradojas que nos ha deparado la pandemia y, en particular, el confinamiento obligado de la población, es que **ha sido tan dañino para la economía como beneficioso para el medio ambiente**. Parece evidente la incidencia directa y perniciosa de la actividad humana en la naturaleza. Ha bastado con que los seres humanos detuviéramos por un tiempo, o cuando menos ralentizáramos, nuestra actividad cotidiana, para que los diferentes parámetros que miden la calidad ambiental de nuestras ciudades y pueblos experimentasen una notoria mejoría.

Las habituales y numerosas quejas por problemas de contaminación acústica, ya fuesen por los ruidos de bares y establecimientos hosteleros o de ocio, por la celebración de fiestas, verbenas y botellones o por la maquinaria de instalaciones industriales o comerciales, sencillamente desaparecieron o se redujeron al mínimo, siendo curiosamente sustituidas por un aumento de quejas motivadas por ruidos de carácter vecinal procedentes de aparatos de televisión, reproductores de música, voces, movimientos de muebles, etcétera.

Durante el confinamiento se ha reducido de forma muy notable la contaminación en todas las zonas de nuestra Comunidad autónoma. Y no solo la contaminación atmosférica, sino también, y de forma muy destacada, la contaminación acústica. En nuestras ciudades ha sido posible contemplar un cielo que parecía más azul de lo habitual, a la vez que se escuchaba el sonido de los pájaros, y todo ello en calles donde normalmente no se percibe otra cosa que la contaminación y el ruido del tráfico.

Entre otras cuestiones, siguen llegando a esta institución cuestiones relacionadas con el **Urbanismo** (22% de Políticas Territoriales). Los retrasos, paralizaciones y obstáculos en los procesos de innovación del planeamiento vigente; la ausencia de posicionamiento municipal respecto a las alegaciones formuladas en el curso de aprobación de planes de urbanismo, ya sea en la fase inicial de Avance o el propio procedimiento de aprobación, han sido objeto de queja ante esta Institución. Asimismo, las disconformidades y **discrepancias**

con el contenido de los planes en tramitación o ya aprobados y las consiguientes solicitudes de su modificación, normalmente para que permita usos del suelo distintos de los aprobados, etcétera., han sido también objeto de reclamación en este ejercicio.

En Políticas Territoriales son significativas las quejas, además, en **Tráfico y Transportes** (14%), **Cultura y TIC** (11%) y **Obras Públicas** (4%) por la singularidad de estas materias en la calidad de vida de la ciudadanía.

2.4. Administración Pública, Tributos y Ordenación Económica

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

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

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

2.5. Servicio de interés general y Consumo

Las reclamaciones ciudadanas sobre Servicios de interés general y Consumo representan un 5% del total de nuestras actuaciones, consolidando el creciente peso en el conjunto de nuestra labor.

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

Las circunstancias relacionadas con el confinamiento domiciliario de la población ordenado en marzo de 2020 pusieron en clara evidencia la necesidad de contar con suministros básicos y, entre ellos, la luz. Los casos puntuales de hogares privados de luz, aunque complejos de resolver en algunos supuestos, no revistieron la excepcional dificultad que presentaron **los cortes de suministro** que afectaron a una localidad entera o a algunas barriadas o zonas concretas de algunas ciudades. Por este motivo solicitamos que se adoptasen medidas urgentes por parte de las compañías suministradoras, en colaboración con los Ayuntamientos, para garantizar el suministro continuado de luz en todos los hogares, al menos mientras durasen las circunstancias excepcionales derivadas de la COVID-19.

Esta problemática se extiende a cada vez más zonas y localidades de Andalucía, afectando especialmente a familias y colectivos en condiciones de grave desfavorecimiento social y económico, como consecuencia de los cortes reiterados y prolongados del suministro eléctrico, provocados por enganches ilegales, sobrecarga por actividades delictivas de cultivo de marihuana en el interior de las viviendas o por deterioro y destrozo de las instalaciones. Ejemplo claro de ello es la **zona Norte de Granada,** cuya situación no ha encontrado aún solución pese al tiempo transcurrido y las medidas adoptadas.

De otra parte, el **bono social eléctrico** juega actualmente un papel muy importante, en la medida que la imposibilidad de corte de suministros -no sólo de luz, sino también de agua y gas- se ha anudado a la definición del consumidor vulnerable contenida en su regulación.

Al igual que ocurría con el suministro de luz, muchas de las quejas que recibíamos desde la declaración del estado de alarma se debían a la **falta de agua**, bien por no haber podido contratar la misma, o bien porque el suministro se hubiera suspendido al estar enganchado. Las quejas tramitadas por situaciones de **pobreza hídrica** cada vez son más residuales, por la existencia de bolsas de ayudas específicas en muchas entidades suministradoras o la consignación de mínimos vitales en sus correspondientes tarifas.

Tras la declaración del estado de alarma, el Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, calificaba a las redes y servicios de comunicaciones electrónicas como imprescindibles y estratégicas, argumentando que resultaba «imprescindible asegurar el mantenimiento de la conectividad y que los servicios de comunicaciones electrónicas se sigan prestando por los operadores, al menos, en las mismas condiciones que en la actualidad». Era la primera vez que se reconocía legalmente la garantía de los servicios de telecomunicaciones, de acuerdo con su consideración como servicios de interés general. La principal dificultad en relación con los servicios de telecomunicaciones no ha estado relacionada con las condiciones de prestación del servicio, sino con la falta de universalidad del mismo y con los problemas de accesibilidad y asequibilidad que presenta para determinados colectivos sociales (brecha digital).

El asunto tiene tal calado que es nuestra intención para este próximo ejercicio, si las condiciones de la pandemia nos lo permiten, impulsar una jornada expresamente dedicada a ahondar sobre las múltiples dimensiones del problema de la brecha digital y las peculiaridades de los diferentes colectivos afectados como personas mayores, personas en situación de precariedad económica o social, personas que residen en zonas rurales sometidas a procesos de despoblación, personas con discapacidad, personas migrantes, etc.

3. Retos ante la COVID-19

3.1. No sé a dónde ir. Hacia un reforzamiento de lo público

No sé a dónde ir. Esta ha sido una de las preguntas recurrentes que nos ha manifestado la ciudadanía durante 2020. Desorientación, sensación de abandono, desconocimiento de los recursos públicos a su alcance… En cierta medida, hemos suplido esa labor de **coordinación**, facilitando a la ciudadanía la orientación adecuada para beneficiarse de sus derechos. El enorme esfuerzo realizado desde las Administraciones públicas -estatal, autonómica y europea-, desplegando medidas de apoyo e incentivación económica y social, no podía caer en saco roto. En la medida de nuestras posibilidades, hemos contribuido a facilitar el itinerario para que las personas con mayores necesidades se beneficiaran de estas medidas.

La gran demanda de solicitudes durante 2020 nos lleva a concluir como recomendación **la necesidad de un reforzamiento de lo público**. La ciudadanía se siente más confiada y protegida si sabe que lo público está detrás. Lo público, las instituciones, lo que es de todos.

Porque son las **políticas públicas efectivas las que plantean batalla a**l coronavirus. Un aumento de rastreadores, la potenciación de la atención primaria, la aplicación de protocolos en los centros escolares, el incremento de frecuencias del transporte público, la protección de los llamados trabajadores esenciales… son las medidas que han puesto coto al virus y defienden a los colectivos vulnerables, aquellos que no pueden teletrabajar, no tienen acceso a la sanidad privada, o no utilizan el transporte privado.

Estéril parece ya la dicotomía entre la elección de salud o economía. Una crisis económica generará problemas en la salud, del mismo modo que muchas de las actuales dificultades para hacer frente a esta crisis sanitaria se deben a la crisis económica pasada. Las crisis nos afectan a todos, en todos los ámbitos. **Y en esta crisis sanitaria, la sanidad pública, sus profesionales, han sido el primer caballo de batalla frente al virus.**

Por estas razones el primer punto fuerte, o si se prefiere, la primera enseñanza o lección de los 13 retos recogidos en el informe especial Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19. Primera ola de la

pandemia, publicado el pasado mes de octubre, es sin duda la necesidad de **fortalecer el Sistema Público de Salud** (reto 1).

Entre otras propuestas, recomendamos un mayor acercamiento de la Administración sanitaria andaluza a la población: es posible un **uso más racional de los recursos sanitarios**, poniendo el acento en el importante papel que en la consecución de este objetivo desempeña corresponsabilizar a la ciudadanía, con una información clara, coherente, veraz y sencilla. También una **uniformidad de criterios y de actuación** en el conjunto del Sistema Nacional de Salud.

Desde el punto de vista de la ordenación funcional del sistema sanitario público de Andalucía, denotamos posibilidad de mejoras en sus dos niveles, el de la **atención primaria y el de la especializada**, así como en la respuesta a las **urgencias en el ámbito rural**. Asimismo recomendamos que se aborde definitivamente la reformulación y contextualización de la **salud mental** en el marco del desarrollo e implantación de la atención socio sanitaria en Andalucía.

3.2. Nadie me escucha. Hacia una economía de cuidados.

Nadie me escucha ha sido otro de los lamentos más repetidos. La experiencia de la COVID-19 nos ha demostrado que la sociedad debe cuidarse y cuidar a los más desprotegidos, entre ellos, las personas mayores, las personas dependientes, la infancia y la adolescencia. Las políticas públicas bien pueden reorientarse hacia un modelo de una economía donde se prioricen los cuidados, la atención prioritaria a los sectores especialmente sensibles. **Necesitamos una Administración que nos cuide.**

Salud, y servicios sociales, estos son dos puntales para defenderse ante cualquier crisis. Un reforzamiento de los servicios públicos de cuidado de niños y niñas, de la educación de la primera infancia, de los cuidados dirigidos a las personas con discapacidad y los cuidados de larga duración, así como el cuidado de las personas mayores de edad, son ámbitos que integran la economía del cuidado.

Por ello, consideramos prioritario **el reforzamiento de los servicios sociales como un pilar fundamental del estado del bienestar** (reto 2).

A nadie escapa las posibilidades económicas y de empleo que puede tener esta reorientación en el mercado productivo. Supone una inversión y la búsqueda de **yacimientos de empleo de calidad** (reto 3); favorecería la conciliación y las oportunidades de trabajo en **igualdad de las mujeres** (reto 4), que tradicionalmente se han venido ocupando de los cuidados de las familias (avanzar hacia la igualdad real), así como su aplicación supondría una medida correctora de la despoblación, un fenómeno que amenaza la supervivencia de pequeños municipios andaluces. Necesitamos asimismo **cuidar del entorno que nos rodea**, nuestro medio ambiente (reto 5).

Mención aparte merecen **las políticas destinadas a las personas mayores** (reto 6). La COVID nos ha demostrado la fragilidad del **modelo de residencias**. Es preciso aplicar **medidas preventivas de salud más rigurosas, intensas y sostenidas en el tiempo en los centros residenciales**, tanto para las personas residentes como para el personal que presta servicio en los mismos. Estas medidas han de ir acompañadas de garantías acordes a **principios bioéticos** y han de ser debidamente comunicadas a los familiares de las personas residentes, así como **mantener la comunicación** y el contacto físico o visual y verbal, de forma ininterrumpida, a través de cualquiera de los mecanismos viables en cada momento.

Deben explorarse vía intermedias que permitan **alcanzar el equilibrio entre la aplicación de medidas preventivas y de contención de brotes en centros residenciales y las necesidades afectivas de las personas residentes**, evitando el sufrimiento añadido, consecuencia del aislamiento.

Por todo ello seguimos trabajando en **abrir un debate sobre el propio modelo de atención residencial y su organización y requerimientos, dentro de un marco participativo,** en el que se integre la voluntad de sus destinatarios de forma cualificada.

Porque los centros residenciales sustituyen al hogar familiar y **es imprescindible integrar al residente** junto a sus vínculos previos en este nuevo entorno. Ello supone que, sin obstaculizar su adecuado funcionamiento,

los Centros deben tender a la mayor apertura de sus puertas al exterior y garantizar la participación de los residentes en sus reglas de organización, así como también implica **que la asignación de plaza residencial respete el arraigo.**

En cuanto a **la infancia y a la adolescencia,** urge la lucha contra la **pobreza infantil** y las situaciones de riesgo para ellos (reto 7). Se necesitan medidas urgentes y estructurales y que todas las actuaciones públicas que se adopten velen por el principio del interés superior de niños y niñas. Necesitamos **evaluar el impacto de esta pandemia en la infancia y adolescencia en situación de vulnerabilidad** y que sus necesidades sean atendidas en las políticas publicas para la reconstrucción de la comunidad autónoma andaluza.

Del mismo modo, resulta prioritario en esta economía de cuidados garantizar el derecho a una **educación de calidad, inclusiva y equitativa**.

3.3. ¿Yo y mis niños, de qué comemos? Hacia un sistema de acogida y protección de los colectivos vulnerables

Nos encontramos en un momento clave para impulsar políticas públicas que hagan frente al riesgo de pobreza y exclusión social y a la desigualdad. Eso implica definir la protección social, no como una respuesta de emergencia a una situación de crisis, ni como una concesión graciosa de los gobiernos, sino como un conjunto de derechos permanentes protegidos por ley que establezcan mecanismos eficaces y accesibles de reclamación si se les deniegan las prestaciones.

Se trata de consolidar un **sistema de acogida y protección de los colectivos vulnerables** para no volver a lamentar los fallos estructurales que venimos detectando desde hace años en el Defensor del Pueblo andaluz: los fallos en la gestión y la falta de presupuesto impiden a la ciudadanía el acceso a derechos que tienen reconocidos.

El reto pasa por asentar los pilares del estado del bienestar en Andalucía, con sus pertinentes instrumentos, ayudas y prestaciones, como un todo. Ello exige una respuesta a la altura de estos tiempos para la protección a las familias más vulnerables:

- Urge conocer el perfil real de sus destinatarios, las **dimensiones del colectivo y la potencial demanda**.
- **Mayor rigor en las prestaciones** dirigidas a las personas con dificultades para la cobertura de sus necesidades básicas, como la **renta mínima andaluza o el ingreso mínimo vital, o las ayudas al alquiler para evitar los desahucios.**
- **Mayor financiación del Sistema de la Dependencia.**
- **Atención a los menores inmigrantes y jóvenes ex tutelados.**
- **Información, comunicación, colaboración y coordinación entre las administraciones autonómica, estatal y local.**
- **Tramitación eficaz y ágil.**

Incluye este reto, como parte de un **paquete básico de ciudadanía** (Renta mínima, techo digno, luz y agua) el de garantizar el derecho a una vivienda (reto 8). Resulta un reto demasiadas veces aplazado una política pública de vivienda que recupere la función social de la misma y su consideración de servicio público, que incluya la adopción de medidas que garanticen el derecho a una vivienda digna, adecuada y asequible a aquellas personas que no pueden sin ayuda de la administración, y el desmantelamiento de los núcleos chabolistas y asentamientos informales, reubicando a la población, con el acompañamiento de otras políticas públicas, con un horizonte temporal y dotación adecuada.

Complementa a este reto el **reconocimiento del derecho de acceso a los servicios de interés general** (reto 9). Servicios como el suministro de agua o energía, pero también los servicios financieros, las telecomunicaciones o el transporte son actualmente **esenciales para la vida cotidiana de cualquier persona.**

3.4. Todo está cerrado. Hacia una administración humanizada e inclusiva en su digitalización

Todo está cerrado. Muchas de las personas que nos han transmitido su desesperación nos han hablado de que se han encontrado una Administración no solo con las puertas cerradas, sino desbordada e inaccesible.

La experiencia de la COVID ha confirmado la necesidad de **mejorar y humanizar los servicios de información y atención ciudadana** por parte de las administraciones públicas (reto 11), porque las personas se encontraban con el colapso o mala atención en los servicios de información o reserva de citas, lo que ha aumentado la desesperación de la ciudadanía. **Necesitamos de las administraciones que ofrezcan una información clara, coherente, sencilla, veraz e inequívoca.**

Necesitamos una apuesta decidida para que el **servicio público** que se desarrolle proporcione siempre y en todo caso **proximidad, asistencia personal y asesoramiento, empatía y acompañamiento a quienes sufren desigualdades** (también de brecha tecnológica). Implementar en la Administración Pública "**la ética del cuidado**", por ejemplo, diseñar **servicios y normas claras** y usables; el a**cceso a una información pública** clara y accesible; el refuerzo de los servicios de **atención presencial y telefónica;** la mejora de la atención a través de **servicios telemáticos (agilidad y eficacia);** la definición de los **servicios básicos presenciales y protocolos de atención en casos de emergencia;** la asistencia y prestación de **ayuda para el uso de medios telemáticos** para acceder a información; la reducción de **los plazos para acceder a servicios** públicos fundamentales para la vida cotidiana de muchas personas, y la especial atención **a las personas en especial situación de vulnerabilidad.**

La brecha digital es un ejemplo de esa imposibilidad de acceso a los servicios públicos, y **amenaza con convertirse en una nueva forma de exclusión social.** La brecha digital afecta a colectivos muy diversos: personas mayores; personas desfavorecidas social y económicamente; las que viven en zonas rurales aisladas o mal conectadas; personas migrantes, personas con discapacidad; mujeres solas con cargas familiares; etcétera. **La falta de conectividad es el mayor problema en muchas zonas rurales para acceder a los servicios de la sociedad digital.**

Los excluidos digitales son un nuevo colectivo de personas que engloba a muchos perfiles diferentes y entre los que predominan los que ya estaban en situación de exclusión. Estamos muy lejos de alcanzar los estándares mínimos que demanda la nueva sociedad de la información. Por ello, urge reconocer el **derecho de todas las personas a acceder en condiciones de igualdad, asequibilidad y universalidad a los servicios de acceso a la sociedad digital** (reto 12). Entre otras medidas, proponemos:

- Facilitar los **medios y** la **formación** necesaria de acceso a la sociedad digital.
- Garantizar unos niveles adecuados de conectividad en las zonas rurales
- Corregir las carencias de administraciones y empresas en el uso de **herramientas digitales.**
- **Mejora y desarrollo de la administración electrónica**

En concreto, la **digitalización de la enseñanza** debe ser una realidad y toda la comunidad educativa debe estar preparada y formada para ella (reto 12). Esa transformación debe englobar tres ámbitos de actuación: el de organización y gestión de los centros docentes, el de los procesos de enseñanza-aprendizaje, y el de la información y comunicación, tanto interna como externa. Más aún, **en el caso del alumnado con necesidades educativas especiales.**

Por último, un reto global**. Impulsar nuevas formas de resolución de conflictos, como la mediación** (reto 13). Sin abundar, ya que profundizaremos en el siguiente capítulo de este Informe Anual. Parece evidente que la sociedad actual exige unas Administraciones Públicas que adopten e incorporen **nuevas fórmulas de solución de los conflictos naturales** con la ciudadanía; mecanismos como la mediación, la facilitación, la intermediación, la gestión de conflictos, etc.

Las experiencias extraídas de la mediación intrajudicial y extrajudicial, en todos los órdenes del Derecho demuestran que existe una oportunidad para **otorgar a estos mecanismos un lugar relevante para la gestión de los problemas sociales**.

El reto está en reforzar las instituciones, incorporando estos enfoques en la acción política y formando a personas con competencias adecuadas para gestionar conflictos de manera eficaz.

En definitiva, el contenido de este Balance clarifica nuestro trabajo y compromiso de presente y futuro, haciendo frente a los nuevos retos que nos demanda la ciudadanía para los próximos años. Y refleja, además, la apuesta de esta Defensoría por lograr la superación de la pandemia que nos invade, la toma de conciencia de las enseñanzas que se han puesto al descubierto tan dolorosamente y la ansiada paz, igualdad real y convivencia de la ciudadanía andaluza en igualdad y disfrute de los derechos.

1. ACTIVIDADES POR MATERIAS



1.1. Administraciones Tributarias, Públicas y Ordenación Económica



1.1. Administraciones Tributarias, Públicas y Ordenación Económica

1.1.1. Introducción 43
1.1.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite 44
1.1.2.1. Administraciones Tributarias 44
1.1.2.1.1. Impuestos cedidos a la Junta de Andalucía 44
1.1.2.1.2. Tributos Locales 45
1.1.2.1.2.1. Gestión de Tributos y otros recursos públicos locales; bonificaciones beneficios y exenciones en las Ordenanzas Fiscales municipales 45
1.1.2.1.2.2. El Impuesto sobre Bienes Inmuebles 46
1.1.2.1.2.3. El Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana 47
1.1.2.1.2.4. Tasas y Precios Públicos Locales 49
1.1.2.2. Administraciones Publicas y Ordenación Económica 50
1.1.2.2.1. Administración Electrónica 50
1.1.2.2.2. Transparencia, Participación Ciudadana y Buena Administración 54
1.1.2.2.3. Organización, funcionamiento y régimen jurídico de las Entidades Locales 56
1.1.2.2.4. Servicios municipales 57
1.1.2.2.5. Comercio e Industria 58
1.1.3. Actuaciones de oficio, colaboración de las Administraciones y Resoluciones 62
1.1.3.1. Actuaciones de oficio 62
1.1.3.2. Colaboración de las Administraciones 63
1.1.3.3. Resoluciones no aceptadas 63

1.1.1. Introducción

Damos cuenta en este apartado, de las quejas tramitadas por la Defensoría a lo largo del ejercicio 2020, afectantes al ejercicio de la potestad tributaria de las Administraciones territoriales y gestión de las distintas figuras tributarias y su recaudación, tanto en vía voluntaria, como en vía ejecutiva; así como quejas tramitadas sobre los procedimientos recaudatorios de recursos de naturaleza pública como las sanciones pecuniarias impuestas por los órganos administrativos públicos.

También, exponemos diversas quejas tramitadas sobre las materias de administración electrónica, sobre protección de datos y transparencia; sobre participación ciudadana y, sobre buena administración.

Además, incluimos en este apartado asuntos concernientes a la ordenación de la actividad económica en sectores como industria, turismo, comercio, fomento (subvenciones y ayudas), contratación del sector público o bienes de titularidad pública.

Por último, incluimos en el presente epígrafe los asuntos concernientes a la organización, funcionamiento y régimen jurídico de las Entidades Locales de Andalucía, tratando principalmente las quejas que recibimos sobre cuestiones atinentes a la supervisión y control externo de los actos o procedimientos administrativos de las mismas y, sobre demarcación municipal y entidades locales autónomas, así como a la prestación de servicios locales.

Dada la amplitud del objeto del análisis que se acomete destacamos: el derecho a la protección de datos de carácter personal; a la participación; al acceso a la información; a la buena administración así como el derecho a disponer de un sistema tributario justo.

Como novedades en la normativa autonómica afectante a las materias que referimos en el presente apartado, publicadas en 2020, señalamos las siguientes:

- Decreto-Ley 2/2020, de 9 de marzo, del Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía, de mejora y simplificación de la regulación para el fomento de la actividad productiva de Andalucía (publicado en el Boja, Boletín Extraordinario número 4, de 12 de marzo de 2020).

- Decreto 60/2020, de 29 de abril, por el que se regula la organización, el funcionamiento y el régimen jurídico del Tribunal Económico-Administrativo de la Junta de Andalucía. (Boja número 85 de 6 de mayo de 2020)

Este decreto tiene como objeto la regulación de la organización, competencias, funcionamiento y régimen jurídico del Tribunal Económico-Administrativo de la Junta de Andalucía. Es un órgano colegiado competente para conocer de las reclamaciones económico-administrativas, recursos extraordinarios de revisión y rectificación de errores . Tendrá su sede en Sevilla, actuará con independencia funcional en el ejercicio de sus competencias y quedará adscrito a la Dirección General competente en materia de tributos.

- Ley 3/2020, de 28 de diciembre, del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el año 2021 (publicada en el Boja 251, de 31 de Diciembre de 2020).

Al margen de las novedades normativas producidas en el Ordenamiento jurídico público administrativo y tributario durante el pasado año 2020, debemos hacer referencia a la publicación de la Sentencia del Tribunal Supremo 1689/2020, de 9 de diciembre de 2020 (de la Sala Tercera, de lo Contencioso-administrativo, Sección 2ª), que en la línea de perfilar la legalidad constitucional de los diversos preceptos del Texto Refundido de la Ley reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, en relación con el régimen jurídico del Impuesto por plusvalía, concluye en los siguientes términos *«Resulta contraria a Derecho –por implicar un claro alcance confiscatorio- una liquidación del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana que, aplicando los artículos correspondientes de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, establezca una cuota impositiva que coincida con el incremento de valor puesto de manifiesto como consecuencia de la transmisión del terreno, esto es, que absorba la totalidad de la riqueza gravable»* .

1.1.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.1.2.1. Administraciones Tributarias

1.1.2.1.1. Impuestos cedidos a la Junta de Andalucía

La queja 19/7138, promovida a instancia de parte sobre **liquidación por el Impuesto de Sucesiones y Donaciones (ISD)** que le había realizado la Gerencia Provincial de la Agencia Tributaria de Andalucía en Málaga, tras recibir en herencia un bien inmueble (vivienda), de persona con la que tenía relación de parentesco colateral, y respecto de la cual la interesada quedaría encuadrada en el Grupo III, de los previstos en el artículo 20.2.a) de la Ley 29/1987, de 18 de diciembre, reguladora del impuesto.

Exponía que había ido pagando las fracciones concedidas del impuesto, si bien se vio imposibilitada para seguir afrontando el pago pendiente por un total de 3.200 euros, al carecer de trabajo y de ingresos o rendimientos económicos.

Manifestaba que su voluntad era pagar, pero que dada su situación, solicitó en fecha 17 de enero de 2020 la suspensión de los pagos pendientes, alegando que tenía pendiente de resolver una ayuda de los Servicios Sociales de Marbella, municipio en el que residía, pero aún así esa ayuda sería insuficiente para cumplir su obligación de pago, por lo que había solicitado un nuevo fraccionamiento.

Admitida a trámite la queja se solicitó informe a la Agencia tributaria autonómica, considerando que dada la situación que nos describía la interesada resultaba susceptible que el expediente se finalizara mediante embargo de bienes de su patrimonio, que en aquellos momentos estimábamos que no era otro que el de la vivienda heredada en la que residía, con lo que de realizarse la ejecución sobre el referido bien, se la dejaría en una situación social más delicada aún.

En la respuesta recibida el 2 de marzo de 2020 se nos trasladaba que se había dado respuesta a la interesada (pendiente de notificación), y que de conformidad con lo establecido en Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, la condonación de deudas y sanciones tributarias y la concesión de moratorias y quitas, solo pueden realizarse en los casos que se determinen expresamente por Ley, por lo que no podían acceder a su pretensión.

Dado que era solicitante de atención por parte de los Servicios Sociales municipales y por concurrir circunstancias excepcionales derivadas de la declaración del estado de alarma sanitaria, con suspensión de las actividades económicas y comerciales, se solicitó nuevo informe.

De conformidad con los antecedentes que concurrían y las respuestas dadas por el órgano administrativo, formulamos Sugerencia instando a la Administración tributaria para que procediera a conceder el aplazamiento o fraccionamiento solicitados por la interesada –al menos durante la situación de excepcionalidad en que estábamos- y, subsidiariamente, a aprobar en el expediente referido las medidas y actuaciones tendentes al reconocimiento de la situación provisional de insolvencia y fallido de la contribuyente y, la declaración de incobrables de créditos en favor de la Administración.

Recibida la respuesta de la Agencia Tributaria de Andalucía, la misma rechazaba actuar conforme a los planteamientos indicados en la Sugerencia pues consideraban que la interesada no reunía los requisitos que establece la normativa tributaria para que se le concediera un nuevo aplazamiento y fraccionamientos de la deuda, ya concedidos en fecha 5 de julio de 2018.

Por otra parte y, respecto a la instada consideración del crédito como incobrable, en atención a que su único bien patrimonial era la vivienda objeto tributario del ISD, la Agencia Tributaria respondía:

"Respecto a dicha sugerencia cabe manifestar que el artículo 61 del Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación -concepto de deudor fallido y de crédito incobrable-, establece: "1. Se considerarán fallidos aquellos obligados al pago respecto de los cuales se ignore la existencia de bienes o derechos embargables o realizables para el cobro del débito.

[...]. Asimismo, se considerará fallido por insolvencia parcial el deudor cuyo patrimonio embargable o realizable conocido tan solo alcance a cubrir una parte de la deuda. [...].”

A la vista de lo anterior se concluye que la persona presentadora de la queja tampoco reúne los requisitos establecidos por la normativa tributaria para su consideración como deudora fallida, al disponer de bienes realizables suficientes para cubrir el importe de su deuda “

La respuesta recibida de la Agencia tributaria suponía una discrepancia técnica respecto de nuestra Resolución, al entender que la interesada contaba con bienes patrimoniales suficientes sobre los que ejecutar el crédito y materializar el embargo; razón por la que procedimos al cierre de las actuaciones y a su reseña en el Informe Anual al Parlamento de Andalucía.

1.1.2.1.2. Tributos Locales

1.1.2.1.2.1. Gestión de Tributos y otros recursos públicos locales; bonificaciones beneficios y exenciones en las Ordenanzas Fiscales municipales

En la queja 19/6594 promovida a instancia de parte respecto a la Agencia Tributaria Municipal de Sevilla, la persona nos describía que estaba atravesando una difícil situación económica, tiene más de 55 años, no tiene vivienda, y, estando en situación de desempleo, carece de recursos, habitando en un vehículo de su propiedad estacionado en la vía pública. Según nos acredita ha recibido providencia de apremio por impago de diversas sanciones de tráfico urbano; razón por la que dada su situación económica y estado de necesidad solicitó fraccionamiento de pago de las cantidades adeudadas al Ayuntamiento.

No obstante, como su situación económica no había mejorado, solicitaba nuestra intervención y nos interesó que planteáramos al Ayuntamiento de Sevilla su **insolvencia transitoria**, que le dificultaba e impedía hacer frente a las obligaciones de pago pendientes con la Agencia, a consecuencia de multas por tráfico urbano.

La alegada situación de necesidad socio-económica iba a determinar el tratamiento de la misma por nuestra parte, desde la perspectiva o punto de vista de las afecciones a **cuestiones de legalidad y justicia tributaria y recaudatoria de recursos públicos,** que harían necesaria una actuación de los órganos municipales de gestión y recaudación más acorde con los principios contenidos en el artículo 31 de la Constitución Española, en el desempeño de tales competencias y potestades gestoras.

Tal precepto constitucional, en su apartado primero dispone que *“todos contribuirán al sostenimiento de los gastos públicos de acuerdo con su capacidad económica, mediante un sistema tributario justo inspirado en los principios de igualdad y progresividad que, en ningún caso, tendrá alcance confiscatorio”.*

Planteamos a la Agencia Tributaria municipal la conveniencia de tratar la situación personal del obligado al pago cuyo importe ascendía a 823,10 euros, en consonancia con la Resolución de posicionamiento en el contexto de la queja de oficio **17/0026** sobre la declaración de insolvencia provisional. Unas actuaciones en las que habíamos formulado con alcance general, Sugerencia instando a los Ayuntamientos andaluces que procedieran a aprobar modificación de su Ordenanza General en la materia incluyendo las medidas y procedimientos tendentes al **reconocimiento de la situación provisional de insolvencia y fallido en los casos en que se constate la inexistencia de bienes y créditos embargables** o que el único bien realizable fuese la vivienda habitual de la persona contribuyente apremiado.

La Agencia Tributaria municipal nos respondía que debía seguir el procedimiento de apremio reglamentariamente establecido en caso de impago de los fraccionamientos, informando que a la fecha de la formulación de la queja, aún no se habían producido los supuestos de hecho necesarios para la aplicación del procedimiento.

Por otra parte, en relación con la declaración de insolvencia o fallido provisional, la Agencia Tributaria municipal nos manifestó que en fecha 18 de octubre de 2018 se aprobó la instrucción por la que se regulaba el procedimiento administrativo para la Declaración de fallidos.

Añadiendo sobre el caso concreto planteado: "... *no puede realizarse la declaración de fallido dado que no se cumple con los criterios y requisitos establecidos en la citada Instrucción, es decir para proceder a la declaración de fallido, deberán realizarse sobre la deuda, por parte de la Administración, todas las actuaciones (con carácter negativo) en las distintas fases del procedimiento de embargo."*

Tras diversas peticiones y alegaciones del interesado instando la continuación del procedimiento, solicitamos nuevamente informe al Ayuntamiento (Agencia Tributaria), sobre la posible declaración de insolvencia del interesado, y que se nos aportara la documentación oportuna para el esclarecimiento del asunto en cuestión; asimismo interesamos la necesidad de resolver expresamente, sin más dilaciones, el escrito de solicitud de fraccionamiento/aplazamiento que había presentado el interesado en septiembre.

Nuevamente, la Agencia Tributaria, nos informaba que consultados los datos obrantes y el expediente del contribuyente, resultaba que este había solicitado un total de 6 fraccionamientos; añadiendo al respecto: *"La presentación de nuevas solicitudes de fraccionamiento o aplazamiento que previamente se han incumplido, se resolverán denegándose dichas solicitudes motivando la causa de denegación en anteriores y reiterados incumplimientos".*

El informe nuevamente emitido por la Agencia nos hacía pensar que la misma continuaba la tramitación del procedimiento de apremio y embargo de bienes al contribuyente para saldar la deuda, sin instruir la declaración de fallido.

Por ello, se ha formulado Sugerencia en el sentido de que se adopten las medidas tendentes al reconocimiento de la situación provisional de insolvencia y fallido del contribuyente que promovió las presentes actuaciones, paralizando la gestión recaudatoria en los términos y en la forma antes expuestos, dada la situación de necesidad socio -económica del interesado, constatada en la información emitida por la Administración, dados los reiterados incumplimientos en los fraccionamientos concedidos, que pese a su voluntad de pagar, no puede afrontar el interesado.

Añadíamos Sugerencia en el sentido de que por los Servicios Sociales municipales, se adopten las medidas necesarias para realizar un informe de la situación socio-económica del promovente de la queja (y unidad familiar si la hubiere) y un seguimiento de las necesidades socio-económicas.

1.1.2.1.2.2. El Impuesto sobre Bienes Inmuebles

En el ejercicio de 2020, finalizamos la tramitación de varias quejas referidas a la **no devolución de ingresos indebidos por parte de los órganos de recaudación**.

Así la queja **19/1963**, iniciada a instancia de un matrimonio, que nos exponía que el Patronato de Recaudación Provincial de Málaga les cobró cantidades en concepto de recibos del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) de los años 2016 y 2017, en base a un valor catastral que habría sido alterado por Resolución de la Gerencia Territorial del Catastro Inmobiliario, con efectos de 17 de febrero de 2016 y que solicitaron devolución de ingresos indebidos, sin que a la fecha de presentación de la queja ante el Defensor del Pueblo Andaluz, hubieren recibido respuesta alguna.

Así mismo, finalizamos también la tramitación de la **queja 19/2360**, iniciada a instancia de parte, en la que el interesado exponía -al igual que en la queja anterior- que el Patronato de Recaudación Provincial de Málaga, aceptó alteración de valor catastral de viviendas, sitas en el municipio de Cuevas de San Marcos y que, a pesar de la resolución de la Gerencia Territorial del Catastro aún no se había modificado el importe de los recibos de IBI, ni se le había devuelto cantidad alguna como ingresos indebidos, correspondientes a los ejercicios a los que afectó la modificación.

En ambos expedientes y ante la falta de respuesta inicial a nuestras peticiones de colaboración, formulamos Recordatorio del deber legal de resolver expresamente los escritos presentados por los/as contribuyentes, sintetizando en el mismo, como se puede comprobar por ejemplo en el enlace de la **Resolución** de esta última queja, al ser ambas idénticas.

En el referido Recordatorio formulado al Patronato de Recaudación Provincial extractamos, la fundamentación legal y jurisprudencial, sobre la necesidad de resolver expresamente que tienen las

Administraciones Tributarias. E igualmente resaltábamos la necesidad de facilitar respuesta a las personas contribuyentes por el derecho que ostentan las mismas a una buena administración, en consonancia con los principios rectores de la actuación administrativa y de gestión tributaria.

Por parte del Patronato, en ambos expedientes de queja se nos respondía aceptando nuestra Resolución y facilitando respuesta expresa a los/las contribuyentes, por lo que procedimos al cierre de ambas quejas.

También debemos incluir la **queja 19/2238**, referida a solicitud de devolución de ingresos indebidos pagados en concepto de IBI, en la que la interesada exponía que con fecha 18 de marzo de 2018 presentó solicitud al Patronato de Recaudación de Málaga, en relación la devolución de la cantidad cobrada de más en los años 2016 y 2017 de IBI, por haber pasado el inmueble a la calificación de rústica y reducirse el valor catastral del mismo. Añadía que a pesar del tiempo transcurrido, aún no había recibido respuesta a su solicitud.

Dimos a la queja referida el mismo tratamiento que a las anteriormente señaladas, formulando **Resolución** en la que se incluyó Recordatorio y Recomendación del deber de contestar expresamente la solicitud referida, aceptando el Patronato nuestra Resolución y, accediendo además a la devolución de ingresos indebidos solicitada; por lo que procedimos al cierre de la queja.

1.1.2.1.2.3. El Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana

En años anteriores, esta figura impositiva voluntaria generó en su establecimiento, gestión y recaudación gran controversia y abundante carga de trabajo tanto para las Administraciones de gestión tributaria como para las de gestión recaudatoria y, en esta Oficina del Defensor del Pueblo en cuanto a Institución de control y supervisión de tales Administraciones, en las quejas formuladas por **la ciudadanía en la tramitación de los procedimientos relativos al Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU)**.

A tales efectos esta Institución, publicó un **comunicado**, con la finalidad de atender e informar a los/las contribuyentes de la manera más amplia posible y con alcance general respecto de las obligaciones y derechos que dimanan de este tan importante como controvertido Impuesto Local, que pese a ser de naturaleza voluntaria, es el único que cuenta con referencia expresa en nuestro Ordenamiento Constitucional.

Así, el artículo 47, in fine, de la Carta Magna, establece de forma palmaria: *"... La comunidad participará en las plusvalías que genere la acción urbanística de los entes públicos"*

Por si fuere necesario efectuar consideraciones complementarias para aclarar el posicionamiento de esta Institución respecto de la ardua controversia jurídica surgida al respecto, deseamos añadir que la Sentencia del Tribunal Constitucional la STC 59/2017, de 11 de mayo, reconoce, expresamente y con alcance general, la constitucionalidad del Impuesto de Plusvalía (IIVTNU) y del sistema de estimación objetiva para el cálculo de la base imponible que establece el citado Texto de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales (artículo 107.1 y 2.a) y, la prohibición de atribuir otros valores, bases o cuotas diferentes, a las que establece la citada Disposición Legal (artículo 110.4 del Texto Refundido citado).

Y solo en la medida que estos artículos no excluyan de la obligación de tributar aquellos supuestos en los que no se hubiere generado el incremento real del valor de los terrenos, es decir, solo cuando se sometan al Impuesto situaciones en las que no exista o se produzca incremento de valor, **cabría predicar la nulidad de los actos de gestión tributaria, por contravenir el principio constitucional de capacidad económica**.

Por contra, como se desprende claramente de la interpretación del Alto Tribunal en la Sentencia comentada, **el articulo 110.4 del Texto Refundido de la Ley de Haciendas Locales, adolece de inconstitucionalidad total**, pues según la STC 59/2017 "no permite acreditar un resultado diferente al resultante de la aplicación de las reglas de valoración que contiene", o, dicho de otro modo, porque "impide a los sujetos pasivos que puedan acreditar la existencia de una situación inexpresiva de capacidad económica"

La nulidad total de dicho precepto, precisamente, es la que posibilita que los obligados tributarios puedan probar, desde la publicación de la STC 59/2017, la inexistencia de un aumento del valor del terreno ante

la Administración municipal en vía administrativa o, en su caso, en sede jurisdiccional y, en caso contrario, es la que habilita la plena aplicación de los artículos 107.1 y 107.2 a)"

Respecto a la carga de la prueba, el Tribunal Supremo en Sentencia 1163/2018, de 9 de julio, dictada en casación, determina que "corresponde al sujeto pasivo del IIVTNU probar la inexistencia de una plusvalía real conforme a las normas generales sobre la carga de la prueba previstas en la Ley 58/2003 General Tributaria".

Para ello puede aportar "cualquier principio de prueba, que al menos indiciariamente le permita apreciarla, como es la diferencia entre el valor de adquisición y el de transmisión que se refleja en las correspondientes escrituras públicas" al que atribuye el mismo valor probatorio que el que se atribuye a efectos del Impuesto sobre Transmisiones, o bien, optar por una prueba pericial o por cualquier otro medio admitido en derecho".

Finalmente hemos de añadir que, aportada la prueba indiciaria o la pericial, *"deberá ser la Administración la que pruebe en contra de dichas pretensiones para poder aplicar los preceptos del TRLHL".* **Contra el resultado de la valoración de la prueba efectuada por la Administración en el seno del procedimiento tributario correspondiente, el obligado tributario dispondrá de los medios de defensa que se le reconocen en vía administrativa y, posteriormente, en sede judicial.**

En los expedientes de queja tratados por **falta de respuesta al recurso/reclamación y solicitudes de devolución de ingresos indebidos, a consecuencia de autoliquidaciones/liquidaciones en concepto de IIVTNU**, el Defensor del Pueblo Andaluz, tras realizar las pertinentes admisiones a trámite y formular nuestras peticiones de colaboración y de información, interesaba además **la resolución expresa en los respectivos expedientes administrativos por parte de los organismos de gestión y recaudación de los tributos y locales.**

"La resolución expresa en los respectivos expedientes administrativos por parte de los organismos de gestión y recaudación de los tributos y locales"

En la **queja 19/4778** la interesada relataba que tras presentar ante la Oficina de Recaudación del Ayuntamiento de Roquetas de Mar, liquidación del impuesto de plusvalía, aportó en la misma fecha, una solicitud de devolución de ingresos indebidos, dado que se trataba de un supuesto de no sujeción, en tanto que no hubo incremento de patrimonio con motivo de la compraventa, sino que muy al contrario, fue un supuesto de venta a pérdidas.

Además, afirmaba que no había obtenido respuesta, pese a haber aportado certificados e informes técnicos de valoración del bien referidos a la fecha de adquisición y escritura de compraventa con el valor al momento de la transmisión.

Las diferentes actuaciones en el curso de este expediente nos han permitido analizar la situación planteada en la queja y, tras diversos trámites hemos considerado procedente emitir un pronunciamiento formal como **Resolución**, según establece el artículo 29.1 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, reguladora del Defensor del Pueblo Andaluz.

La materia tratada viene a coincidir con otras quejas presentadas ante la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz por una variedad de contribuyentes afectados igualmente, en sus derechos tributarios por los contenidos de los importantes cambios determinados por la doctrina interpretativa jurisprudencial en relación con el IIVTNU.

La respuesta del Ayuntamiento de Roquetas de Mar no se hizo esperar y concluyó aceptando la Resolución formulada, razón por la cual procedimos al cierre de las actuaciones de la queja.

En la **queja 19/2355**, promovida a instancia de parte el matrimonio interesado exponía que en fecha 2 de junio de 2017 formularon recurso, por conducto del Ayuntamiento de Estepona, contra liquidación de fecha 30 de noviembre de 2015 que en concepto de IIVTNU le había realizado el Patronato de Recaudación Provincial de Málaga, instando la devolución de ingresos indebidos, por considerar que en la transmisión gravada no se produjo el incremento de valor según acreditaban mediante las copias de las escrituras de adquisición y de transmisión habidas.

La Agencia provincial tras recibir nuestra Resolución resolvió expresamente, pero desestimando el recurso que habían formulado las personas interesadas, por el siguiente motivo: *"...Por tanto, de la comprobación administrativa efectuada, se determina el valor del terreno en el momento de su adquisición y transmisión, resultando acreditado un incremento del valor del terreno, por lo que cabe concluir que estamos ante un supuesto de sujeción al IIVTNU, por ello las liquidaciones impugnadas, resultan conformes a derecho"*

La **queja 19/3356**, iniciada por Facua - Málaga que en nombre de su asociado formuló reclamación el 8 de octubre de 2018, ante el Ayuntamiento de Torremolinos, en la que en síntesis se indicaba que, por parte de su representado, se había adquirido el 26 de enero de 2007 un inmueble valorado en 152.000 euros y posteriormente, el 20 de septiembre de 2018, lo vendió por un importe de 125.000 euros.

Aportando como prueba al respecto del decremento habido, copia de escritura. Añadía en su reclamación que además solicitó el reintegro de los ingresos indebidos, obtenidos como resultado de la autolíquidación abonada en concepto de IVTNU. Y finalizaba manifestando que a pesar de haber transcurrido el plazo legalmente establecido para resolver el procedimiento iniciado, no había recibido notificación alguna.

Formulamos Resolución en las actuaciones indicadas, que fueron aceptadas por la Administración de gestión tributaria concernida, razón por la que procedimos al cierre de la queja.

En la **queja 19/2084**, se trasladaba que se había presentado reclamación ante la Agencia de gestión tributaria del Ayuntamiento de Málaga (GESTRISAM) solicitando el reembolso del ingreso realizado por el Impuesto sobre el IIVTNU, sin que hasta la fecha de la queja hubiere recibido respuesta. Tras la tramitación del expediente se formuló Resolución que la Agencia municipal aceptó parcialmente, motivo por el que evaluamos sus alegaciones y respuesta como discrepancia técnica, procediendo al cierre de la queja y a la reseña de la misma en el Informe Anual al Parlamento.

1.1.2.1.2.4. Tasas y Precios Públicos Locales

Tratamos en el ejercicio de 2020, quejas relativas a tasas por la prestación de servicios municipales como la recogida de residuos sólidos urbanos, como por ejemplo la **queja 19/4430**, en la que el interesado nos trasladaba que el Ayuntamiento de Cártama (Málaga) le intenta cobrar la tasa de basura de este año y años anteriores no habiendo ningún contenedor cercano y estando el más próximo ubicado a más de 1km.

Por tal motivo había presentado escrito en fecha 9 de agosto de 2019, solicitando que al no haber ningún elemento del servicio instalado cerca de su vivienda rural, no se aplicara la Ordenanza reguladora de la tasa.

Admitimos a trámite la queja y solicitamos al Ayuntamiento información relativa a las previsiones establecidas en las Ordenanzas municipales sobre el establecimiento del servicio y la instalación y ubicación de contenedores, así como sobre reducciones o bonificaciones en la cuota de la tasa, para zonas de diseminado en las que la distancia a los contenedores sea mayor a la existente en el casco urbano.

El Ayuntamiento nos respondió, que la cuota de la tasa se había establecido ya para todo el año natural y, que no podían reducirla a mitad del ejercicio.

El Defensor del Pueblo Andaluz, a la vista de la información recibida, formuló Resolución en el sentido de que se modificare la Ordenanza Fiscal reguladora de la tasa de recogida de residuos sólidos urbanos, implantando -previa valoración y cálculo económicos- una cuota diferenciada -más reducida y acorde a cada situación- en atención a las dificultades singulares referidas para los usuarios del servicio en zonas rurales del término municipal.

Con planteamientos similares recibimos la queja 19/4984, promovida a instancia de parte sobre el Ayuntamiento de Almogía (Málaga), en la que la persona planteaba una situación de hecho similar respecto de la referida tasa y su cuantía, así como sobre la insuficiencia de medios materiales del servicio en las zonas rurales y diseminados del municipio. Por, tal motivo formulamos idéntica Resolución que en la queja anteriormente expuesta.

Finalmente debemos reseñar en el presente epígrafe del Informe Anual la **queja 20/1329**, promovida a instancia de parte respecto de la Mancomunidad de Servicios La Vega (Burguillos-Sevilla); en la que el interesado nos comunicaba que con fecha 6 de febrero de 2020, había dirigido **solicitud de devolución a la Mancomunidad**, ante las reclamaciones que le viene efectuando esta por una serie de tasas de recogida de residuos y demás impuestos municipales de 2013 a 2015, ejercicios en los que ya el interesado no era propietario de la vivienda objeto de los tributos. Afirmaba que le habían efectuado una retención por embargo en cuenta y que pese a su solicitud de devolución de ingresos indebidos le manifestaron que tardarían un año en resolver la misma.

Admitida a trámite la queja y solicitado el correspondiente informe al Organismo indicado, formulábamos Resolución, con los fundamentos legales y jurisprudenciales. Concluyendo la misma con el consiguiente Recordatorio de los Deberes Legales de cumplir aquellos preceptos y Recomendación concretada en la necesidad de dar respuesta, a la mayor brevedad posible, a los escritos presentados por la parte afectada con fecha 6 de febrero de 2020.

1.1.2.2. Administraciones Publicas y Ordenación Económica

1.1.2.2.1. Administración Electrónica

En el informe extraordinario presentado al Parlamento de Andalucía, bajo la denominación **"Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19. Primera ola de la pandemia"** dejamos constancia de las quejas que nos plantearon los ciudadanos sobre incidencias surgidas en relación al proceso de plena implantación y funcionamiento de la administración electrónica en la Junta de Andalucía.

En esta segunda y tercera ola de la pandemia, para contener la propagación de infecciones causadas por el SARS-CoV-2 persiste la **importancia de la plena implantación y funcionamiento de la administración electrónica.**

Las administraciones aun cuando han mantenido su actividad y la prestación de los servicios públicos básicos y esenciales, gracias a la utilización de medios telemáticos, también han evidenciado las carencias y disfunciones que todavía presenta el desarrollo de la e-administración en la Comunidad Autónoma. Prueba de ello han sido las numerosas quejas recibidas de personas desesperadas ante las dificultades que encontraban para realizar gestiones y trámites con las administraciones públicas a través de las vías telemáticas habilitadas por las mismas.

Referíamos en aquel informe las principales incidencias habidas al respecto del establecimiento y funcionamiento de la e-administración en la comunidad autónoma: *"Procedimientos aparentemente sencillos, adquirían gran complejidad por estar mal diseñados y peor explicados; trámites que exigían la aportación de documentos que no estaban al alcance de una población confinada en sus domicilios; peticiones de datos que ya obraban en poder de la administración y resultaban de difícil o imposible aportación para el solicitante; instrucciones para la realización de trámites redactadas con un lenguaje difícil de entender para el ciudadano medio e, inextricable para muchas de las personas vulnerables a las que iban dirigidas; recurso generalizado a las "declaraciones responsables" como medio de suplir la incapacidad de la administración para acceder a información y datos que debían obrar en su poder o en el de otras administraciones; personas vulnerables obligadas a firmar declaraciones responsables para acceder a prestaciones que necesitaban imperiosamente sin entender bien ni el contenido de lo firmado ni el alcance de la responsabilidad asumida…*

Han sido muchas las quejas recibidas por el mal funcionamiento de una administración electrónica que se ha revelado ineficiente y poco accesible, pero de todas las reclamaciones recibidas las mas repetidas han sido las que denunciaban la inexistencia de canales de atención al público que ayudaran a solventar las muchas

complejidades de la tramitación telemática y las que denunciaban la imposibilidad de acceder a información sobre el estado de tramitación de las solicitudes presentadas o de los procedimientos en curso.

Resultó palmario y evidente que los servicios de información y atención ciudadana de las administraciones públicas andaluzas han funcionado de forma deficiente y no han aportado a la ciudadanía esa ayuda que precisaban para solventar las dificultades de una administración electrónica compleja".

En el ámbito normativo de Andalucía, fue promulgado -como desarrollo de la normativa estatal básica- el Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía.

Un Decreto que además de desarrollar los aspectos básicos establecidos por las leyes de procedimiento administrativo y de régimen jurídico del sector público, y a pesar de que algunos de los aspectos más relevantes no tienen fijado la fecha de su plena aplicación, facilita a la ciudadanía el acceso a la administración electrónica de manera sencilla y garantizando sus derechos.

Así, se han puesto en marcha instrumentos como las sedes electrónicas, los puntos de acceso electrónico, los medios de identificación y firma electrónicas, el registro electrónico, los medios electrónicos en el procedimiento y la gestión documental, y la Carpeta Ciudadana.

Consideramos que en los momentos actuales, marcados por las constantes medidas excepcionales y temporales determinadas en todos los sectores de actividad, en aras de la protección de la salud pública, se produce **una fuerte demanda de la ciudadanía en cuanto a la prestación de servicios de la administración electrónica**, lo que evidencian las quejas que recibimos trasladándonos los problemas referidos al acceso a los registros electrónicos o en cuestiones de tramitación de procedimientos.

Estas medidas, ayudarán a hacer efectivo el derecho de todas las personas a acceder en condiciones de igualdad, asequibilidad y universalidad a los servicios de la sociedad digital, que venimos propugnando.

Para hacer realidad y facilitar la plena implantación de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público es necesario que la Administración del Estado adopte las medidas de planificación e impulso y coordinación interadministrativa.

La tramitación electrónica debe constituir la actuación habitual de las administraciones en sus múltiples vertientes de gestión interna, de relación con los ciudadanos y de relación de aquellas entre sí; para lo que es necesario implementar los servicios comunes, infraestructuras y otras soluciones tecnológicas que respondan a las múltiples previsiones realizadas acerca del uso de los medios electrónicos.

Pese a ello, son conocidos los distintos **aplazamientos respecto de la entrada en vigor de la normativa básica estatal en su vertiente electrónica y de la plena efectividad de las normas de procedimiento electrónico.**

Lo que evidencia que no es una tarea sencilla la plena transformación de las Administraciones Públicas en administración electrónica integral e interconectada, situación que contribuiría a facilitar en mayor medida si cabe la relación con la ciudadanía y, a aumentar la transparencia, desde el respeto mutuo de la respectiva autonomía y ámbito competencial y, articulando aquel funcionamiento sobre la base de los principios de colaboración, cooperación y coordinación interadministrativas.

A modo de ilustrar los diferentes problemas planteados por los administrados traemos a colación algunas de las quejas relacionadas con la situación antes expuesta:

- Queja 20/3862, en que nos exponen que en diversas ocasiones ha intentado la **presentación de escritos y documentos en forma electrónica, ante los Registros** establecidos por la Administración de la Junta de Andalucía. El funcionamiento de los mismos se había mostrado *"inestable y, con continuos bloqueos que obligan a hacer el trámite de presentación varías veces hasta que funcione"*. Tan defectuoso funcionamiento, según el interesado manifestaba: *"genera angustia", (sic) " porque no hay garantía de poder presentar los documentos y escritos en los plazos señalados".*

- Queja 20/3865, el interesado consideraba **mal funcionamiento de la sede electrónica de la Junta de Andalucía** y planteaba *"Soy creador de cultura, (y) después de preparar durante días una documentación exhaustiva, me encuentro en reiteradas ocasiones que el sistema informático de ventanilla no funciona o funciona mal. No es la primera vez que tengo usar este medio en los últimos años, y es difícil cumplir con unos plazos de presentación porque la ventanilla no funciona correctamente".*

"La Bolsa única común de la Junta de Andalucía nos exponía diversas dificultades que había sufrido en el procedimiento de inscripción"

- Queja 20/4124, en el que el promovente, participante en la **Bolsa única común de la Junta de Andalucía** nos exponía diversas dificultades que había sufrido en el procedimiento de **inscripción**. Así, denunciaba que: (…) quiso introducir una aplicación de autofirma electrónica llamada AutoFirmaJA que daba constantemente fallos, hasta el punto de tener que volver a instalar AutoFirma de la Administración General del Estado, con la que pude finalizar -a duras penas- los trámites dentro de la plataforma habilitada al efecto en la web del Empleado Público de la Administración Andaluza. Los continuos fallos al intentar utilizar la Carpeta Ciudadana de la Junta de Andalucía para ver mis expedientes y trámites, o los más recientes intentos de comunicar estos errores continuos al titular de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía cuya presentación electrónica tampoco pude finalizar desde la Presentación Electrónica General de la Junta de Andalucía (…)".
- Queja 20/4905, la interesada nos informaba que: *"El día 21 de julio pedí cita para la validación del certificado electrónico, para poder gestionar alegación a la Bolsa de empleo única, a la que me inscribí, y cuyo plazo de alegación terminaba el día 31 a las 24 horas. Me dieron cita para el mismo día 31 a las 13,33 horas; pero cual fue mi sorpresa, cuando acudí a la cita en el Instituto Andaluz de Juventud, el trabajador que había allí me dijo que no podía atenderme porque el responsable de la verificación de certificados estaba de vacaciones."*

Tras la admisión a trámite de las quejas anteriormente reseñadas, la Institución formuló a la Dirección General de Transformación Digital, (Consejería de Hacienda Industria y Energía, competente al momento de iniciación de las quejas), que nos informe sobre las actuaciones y medidas que, en ejercicio de las competencias que a esa Dirección General asigna el Decreto 101/2019, de 12 de febrero, por el que se regula la estructura orgánica de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía , esté llevando a cabo para:

- *"Implantar y garantizar la universalización de la administración electrónica y, de los derechos de la ciudadanía con plena observancia de los principios de legalidad y reserva de ley; igualdad y neutralidad tecnológicas; interoperabilidad; cooperación; protección de datos; seguridad; transparencia; etc.*
- *Implementar en la relación jurídico administrativa, los medios instrumentales como: las sedes electrónicas, la firma digital e instrumentos para la plena incorporación de la misma como la Carpeta Ciudadana; Registros electrónicos y Registros de apoderamiento; puntos de acceso electrónico general."*

La rápida respuesta del órgano directivo referido nos informaba que:

"… en relación con las competencias descritas sobre coordinación de las políticas de administración electrónica en el articulo 8 del Decreto 101/2019 de 12 de febrero, está realizando acciones para dar cumplimiento a las Leyes 39 y 40 de 1 de octubre de 2015, así como al Decreto 622/2019, de 27 de

diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía.

En particular se realizan tareas como el desarrollo de forma centralizada de una serie de sistemas de información que se ponen a disposición de las consejerías y organismos adscritos para su uso e implantación.

Se está trabajando así mismo, en coordinación con la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Interior, para el desarrollo e implantación de la sede electrónica general de la Junta de Andalucía y las sedes electrónicas de cada Consejería tal y como se describe en el articulo 17 del Decreto 622/2019 antes mencionado.

Durante los días a los que hace referencia en su escrito sobre los errores en la Presentación Electrónica General, puede indicarse que los días 18 y 24 de junio de 2020 hemos comprobado que no hay ninguna incidencia registrada por parte de la ciudadanía, ni nuestros sistemas de monitorización detectaron mal funcionamiento. El día 18 de junio se realizaron 1.791 presentaciones con un total de 6.327 documentos recibidos y el día 24 de junio 1.806 presentaciones con un total de 6.163 documentos recibidos, que entran dentro del rango normal de presentaciones electrónicas de ese periodo.

Sobre los sistemas que se mencionan en la solicitud de colaboración, el sistema Carpeta Ciudadana esta en funcionamiento desde diciembre de 2019 y se le están añadiendo nuevas funcionalidades continuamente. El sistema que posibilita la firma electrónica y el que permite el registro de documentos electrónicos está en pleno funcionamiento desde 2003, el Registro de apoderamientos es un sistema de gestión estatal que aún no está a pleno rendimiento y con el que la Junta de Andalucía tiene pendiente realizar su integración en cuanto este disponible. En este sentido recientemente se ha producido una modificación sobre los plazos de cumplimiento de este registro entre otros en la Ley 39/2015 que ha ampliado el plazo de cumplimiento hasta el 2 de abril de 2021.

Debido al confinamiento y a la transición forzada a que todos los sistemas de administración electrónica fueran los únicos disponibles, a causa de que el resto de canales de relación con la ciudadanía fueron imposibilitados por la situación sanitaria, se ha producido una alta demanda de dichos sistemas que ha provocado que, en ocasiones, el servicio sufriera una merma en las horas de más exigencia que provocara, en algunos casos, indisponibilidades momentáneas.

Por último, todos los sistemas informáticos desarrollados y gestionados por la Dirección General de Transformación Digital tienen disponibles sistemas de carácter multicanal de atención a personas usuarias (formulario web, teléfono y correo electrónico) para ayudar en la realización de tramites, apoyo y soporte técnico ante cualquier tipo de incidencia. Esos sistemas han estado funcionando con una alta demanda, gestionando incidencias similares a las que se da traslado en esta queja, que pudieron ser atendidas y solucionadas con satisfacción para la ciudadanía"

Por todo lo expuesto, **se considera imprescindible que las administraciones andaluzas sigan profundizando en el proceso de mejora y desarrollo de la administración electrónica de forma que solvente las insuficiencias y carencias detectadas:**

- Simplificando los procedimientos y los trámites; haciéndolos más asequibles y comprensibles para los administrados.
- Eliminando los requerimientos de información a los administrados, solicitud de datos o documentos que ya obren en poder de la administración o puedan ser recabados por la misma.
- Ofreciendo recursos efectivos de asesoramiento y ayuda para la realización de procedimientos y trámites telemáticos.
- Facilitando una formación adecuada al personal al servicio de la administración para un uso eficiente y eficaz de los recursos que ofrece la sociedad digital.
- Dotando de medios técnicos adecuados a los servicios administrativos para el desarrollo de sus funciones.

1.1.2.2.2. Transparencia, Participación Ciudadana y Buena Administración

Se han recibido quejas de promotores que denuncian **incidencias y retrasos en el funcionamiento del Consejo Andaluz de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía**. Así, en unos casos nos trasladan la inactividad del Consejo; en otros la no ejecución de sus resoluciones; la reclamación contra la propia resolución del Consejo y, mayoritariamente, el incumplimiento de los plazos de respuesta y resolución legalmente establecidos por parte del propio Consejo.

En estos últimos supuestos, se vienen produciendo demoras o retrasos de hasta 10 meses en el dictado de resoluciones. Unas dilaciones que se producen principalmente, cuando se trata de reclamaciones frente a las Administraciones Locales. Unos plazos inadecuados si se tiene en cuenta que la normativa estatal básica, la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia Acceso a la información pública y Buen Gobierno, establece en su artículo 24.4, que el plazo máximo para resolver y notificar la resolución, formulada ante el Consejo de Transparencia, será de tres meses.

Consideramos que en estos casos, el retraso producido puede afectar al derecho de acceso a la información y documentación pública, conforme a las previsiones establecidas en el artículo 105 b) de la Constitución Española. Derecho que no es absoluto, sino que la propia Ley establece límites a su acceso.

A su vez, tales retrasos pudieran comportar un ineficaz control por el Consejo en el cumplimiento del deber y obligaciones de transparencia en la actividad pública de las Administraciones y entidades concernidas.

En nuestra opinión, cabía esperar, una mayor adecuación a los principios de eficacia y de sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, previstos en el artículo 103 de la Constitución y en el artículo 133 del Estatuto de Autonomía para Andalucía, entre los que figura el de transparencia con objeto de lograr un alto grado de garantía de los derechos de los ciudadanos.

En este sentido, preocupada esta Defensoría por preservar estos derechos, promovió **queja de oficio 19/4025** en relación al funcionamiento del Consejo Andaluz de Transparencia y Protección Datos de Andalucía, la cual ha sido concluida en este 2020.

En el contexto de la instrucción del expediente, la Viceconsejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local, nos trasladaba las medidas adoptadas o pendientes de implementación, encaminadas a mejorar el funcionamiento y actuación del Consejo.

En vista de tan detallada información, se ha procedido al cierre de las actuaciones "en vías de solución", ya que se estaban poniendo los medios necesarios para dar respuesta a la ciudadanía.

Sobre temas de **participación ciudadana** se está tramitando la queja 19/1009 en la que una entidad nos expone su disconformidad con el proceso participativo establecido por el Ayuntamiento de Sevilla que considera limitado y parcial en relación con la reordenación del sector de la Cruz Roja. Reiteran las argumentaciones que han trasladado a ese Ayuntamiento y además solicitan que se amplíe el ámbito del proceso participativo a todos los vecinos y vecinas de Sevilla que se consideren afectados por la reforma de la Avenida de la Cruz Roja y que, antes de proceder a ninguna votación, se establezcan mecanismos para debatir las diferentes propuestas y alcanzar un consenso entre los y las afectados/as, sin excluir la posibilidad de incluir nuevas propuestas en la agenda.

En el contexto de la queja 20/6619, la persona interesada en nombre de la Plataforma Ciudadana para la Defensa de los Derechos de las Personas Mayores y Dependientes de la Comarca de Los Pedroches, con sede en Pozoblanco (Córdoba) nos solicitaba nuestra intervención para que se habiliten los mecanismos para que en los Plenos que celebre en modalidad virtual, puedan participar los ciudadanos ya que a fecha de hoy la ciudadanía desconoce cómo puede hacerlo.

Ambas quejas se encuentra en fase de aportación de información por parte de los ayuntamientos requeridos.

En la queja 18/3005, la promotora nos exponía que habían dirigido escrito al Ayuntamiento de San Fernando, en relación a la participación ciudadana en el turno de ruegos y preguntas del pleno, sin que a pesar del tiempo transcurrido, se hubiese dado respuesta a su solicitud de información.

En la queja admitida a trámite formulamos **Resolución**, toda vez que el Ayuntamiento no contestó a nuestros escritos de reiteración. Transcurrido un plazo de tiempo más que prudencial procedimos al cierre de las actuaciones resolviendo la inclusión de la queja en el Informe Anual al Parlamento de Andalucía.

Esta Institución concede una atención prioritaria a las cuestiones vinculadas a la participación ciudadana, como pusimos de manifiesto en el Informe especial denominado **"Normativa sobre Participación Ciudadana en las Diputaciones Provinciales y en los Grandes Municipios de Andalucía".**

Se incluyeron en este informe, una serie de conclusiones y recomendaciones, relativas a la necesaria mejora de la regulación de la participación ciudadana en la normativa autonómica de Régimen Local y en las reglamentaciones de las Entidades locales consultadas; así como relativas a la mejora de la organización complementaria para articular aquella participación y de la organización sectorial, imprescindible para atender a la participación de los sectores sociales en riesgo de exclusión o en situación de necesidad. En el mismo informe se incluyó recomendación en orden al establecimiento del máximo número posible de institutos de participación ciudadana, de técnicas para el fomento de la misma y, de la aplicación de los cauces o canales ofrecidos por las nuevas tecnologías.

Con este informe se trató de contribuir al desarrollo e implantación de los principios y de las técnicas o medidas instrumentales imprescindibles, para la promoción de la, cada vez más real o evidente **democracia participativa local**, con la incorporación de todos los sectores sociales a la gestión y toma de decisiones en los asuntos públicos, de común acuerdo o en consenso con los representantes políticos democráticamente elegidos, y tratando de conciliar y consensuar las distintas posiciones y planteamientos socio-políticos.

Un aspecto que nos causa gran preocupación y que representa un numero importante de las quejas que recibimos lo constituye **el silencio administrativo que mantienen las Administraciones públicas de Andalucía en los procedimientos que promueven las personas interesadas**.



Con nuestras intervenciones al respecto tratamos de atender la petición de colaboración que con la finalidad de obtener una respuesta expresa de los organismos públicos concernidos, nos remite la ciudadanía. Por nuestra parte intentamos que las entidades administrativas afectadas, al margen del cumplimiento del deber de dictar una resolución y notificarla (resolver expresamente), conforme exige el articulo 21, de la Ley 39/2015, de 2 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común, no causaren a las personas interesadas en los respectivos procedimientos indefensión, proscrita ex articulo 24 de la Constitución, ni causaren lesión al derecho a una buena administración, establecido en el articulo 31 del Estatuto de Autonomía para Andalucía y exigible de acuerdo con los principios que establece el articulo 103 de la Carta Magna.

Provenientes del ejercicio anterior recibimos sobre el derecho a una buena administración las siguientes quejas: 19/3455; **19/4978**; **19/6125**: y 19/6756.

Por otra parte, e iniciadas o recibidas en el año 2020, tratamos las quejas 20/0362; 20/0542; 20/635; 20/1392; **20/2485**.

En todos estos expedientes formulamos idéntica Resolución, con independencia de la exposición de antecedentes que en cada caso concreto es diferente, no obstante a efectos de la exposición de su contenido, citamos enlace a la **Resolución** de la queja 19/4978, concluida en el ejercicio de 2020, en la que tras nuestra fundamentación y consideraciones, concluimos realizando Recordatorio de deberes legales incumplidos y Recomendación en el sentido de que se notificara respuesta expresa al interesado. Una Resolución que fue aceptada.

1.1.2.2.3. Organización, funcionamiento y régimen jurídico de las Entidades Locales

Otro asunto que genera la presentación de un gran número de quejas en la Institución son las promovidas a instancia de los grupos políticos con representación en las asambleas municipales, o a instancia de concejales electos, en las que plantean cuestiones atinentes al estatuto jurídico administrativo de los miembros de las Entidades Locales de Andalucía y de los grupos políticos.

Así durante el ejercicio de 2019 y finalizadas en 2020, recibimos los expedientes de queja 19/4966 y 19/6367, promovidas ambas sobre la necesidad de **dotación de medios personales, materiales y de despachos en la Casa Consistorial**; promovidas sobre los Ayuntamientos de, Marinaleda y Churriana de la Vega, respectivamente. Iniciada en año 2020, sobre esta mismas cuestiones, recibimos la queja 20/1327, referida al Ayuntamiento de Villanueva del Río y Minas.

En los referidos expedientes propusimos nuestras resoluciones a lo largo del año 2020 y a titulo de ejemplo de su contenido y alcance , exponemos la propuesta de Resolución en queja 19/4966.

Con referencia a la misma, hemos de indicar que en estos casos, centramos nuestra atención en el derecho reconocido en el Art. 23.2 de la Constitución, que aun cuando es susceptible de configuración y desarrollo legal, entiende la Jurisprudencia que sigue siendo un derecho fundamental y, por tanto, su contenido jurídico no puede quedar constreñido exclusivamente por lo que establezcan las concretas previsiones de las normas que le dotan de tal configuración, ni puede ser interpretado de forma restrictiva en base a lo dispuesto en dichas disposiciones legales.

Por el contrario, según la interpretación jurisprudencial, este derecho comparte con los demás derechos fundamentales reconocidos por la Carta Magna un valor preponderante, que obliga a realizar una interpretación de la normativa legal reguladora en sentido favorable hacía la propia existencia del derecho y, tendente a remover los posibles obstáculos para su efectivo ejercicio.

Por lo que se refiere **al derecho de acceso a información y documentación de los miembros de las Corporaciones Locales**, recibimos en 2020 las quejas 20/0575 y 20/1501, promovidas respectivamente sobre los Ayuntamientos de Almonte y de Villanueva del Río y Minas.

A modo de ejemplo en la queja 20/0575, el portavoz de un grupo municipal nos traslada que el procedimiento instaurado por el Ayuntamiento dificulta a los concejales y Grupos municipales para ejercer el derecho de acceso a la información y documentación solicitada.

Situaciones que, aunque se producen de forma puntual, se reproducen en algunos ayuntamientos vulnerando los derechos que asisten a grupos de la oposición.

En tales supuestos, por esta Institución se interviene con la finalidad de que los Órganos de Gobierno locales den contestación de forma expresa a las diversas peticiones de acceso a la información, solicitud de datos y reclamación de documentación que presentan los representantes de grupos políticos municipales como medio para el mejor ejercicio de su labor de oposición y control de los gobiernos locales.

A este respecto, queremos dejar constancia de nuestra convicción de que la consecución de una Administración local lo más democrática, transparente y participativa posible, que atienda las pretensiones de los grupos municipales y concejales, y prioritariamente de la ciudadanía, es un objetivo común al que todos debemos contribuir y al que no debemos renunciar.

No obstante, consideramos, que el logro de este objetivo, del mismo modo que requiere diligencia y responsabilidad por parte de las Corporaciones Locales, también requiere de la debida mesura y sentido común en la utilización de los procedimientos legales para hacer efectivo el derecho de acceso a la información y documentación, de forma tal que no se produzcan situaciones de abuso o uso excesivo del derecho que supongan una merma importante o una dificultad desproporcionada en el desempeño por la Administración concernida de las funciones que la vigente legislación le encomienda.

1.1.2.2.4. Servicios municipales

Un servicio público básico que deben prestar los Ayuntamientos, es el del **cementerio municipal**. En la queja 19/5529 recibimos comunicación remitida por vecinos del municipio de Cortes de Baza, a través de la cual nos exponían lo siguiente:

> *"Nos ponemos en contacto con usted para que defendiera al pueblo porque nuestro Alcalde no hace caso a las 300 firmas más fotos, documentación que tenemos. El cementerio está en ruinas, tumbas derrumbadas, acceso limitado.*
>
> *Entre otras cuestiones que planteamos a la Alcaldía solicitamos que se nos informara sobre previsiones presupuestarias para el adecentamiento, conservación y mantenimiento del Cementerio municipal.*
>
> *En la queja solicitamos a la Alcaldía que se nos informara si el Ayuntamiento contaba con Reglamento regulador del Servicio, fecha de elaboración y aprobación del mismo por el Pleno y, valoración del Secretario municipal sobre su adecuación a la normativa básica de aplicación en materia de "policía sanitaria mortuoria".*

En su respuesta, el Ayuntamiento nos informaban que no habían recibido ningún escrito ni documentación gráfica que referían los interesados, añadiendo:

> *"En cuanto al estado que dice encontrarse el cementerio, calificándolo de "estado de ruinas, tumbas derrumbadas y acceso limitado cabe decir que no es así, el estado del cementerio es un estado de mantenimiento ordinario, en cuanto a lo que a este Ayuntamiento le compete, habida cuenta que las tumbas o panteones existentes son de propiedad privada, los cuales unos se encuentran en buen estado y otros sin mantenimiento, pero ello es debido a que pertenezcan a familias que ya no residen en el municipio, o que ni siquiera tengan familiares*
>
> *Este Ayuntamiento no cuenta con Reglamento regulador del servicio, pero se ha de decir que cumple con el Reglamento de Policía Sanitaria mortuoria, y máxime teniendo en cuenta que este Ayuntamiento efectúo la compraventa de la finca registral 4323 de Cortes de Baza, adyacente al cementerio viejo, para su ampliación, con la tramitación preceptiva favorable del informe de Salud, así como la afección de dicho terreno al servicio municipal de cementerio.*
>
> *En cuanto a las previsiones presupuestarias para el adecentamiento, conservación y mantenimiento del cementerio, decir que en el último trimestre de este año en curso, se ha procedido al asfaltado de*

la única calle que era posible el asfaltado, ya que la mayor parte del terreno del cementerio viejo , contando con una media de 200 años, está ocupado por tumbas y panteones de titularidad privada."

En base a los referidos antecedentes, procedimos a realizar a la Administración actuante Resolución con las Consideraciones y la fundamentación que sobre competencias en la materia del servicio se establecen en la normativa autonómica y en la normativa estatal básica de Régimen Local, conforme consta en la Resolución de la citada queja.

Por otra parte en la **queja 19/5869** por agricultores del municipio de Baza se nos exponía, que estaban desesperados ante la **sucesión de robos que padecen en sus cortijos** desde hace 15 años. Añadiendo que sus denuncias al respecto no son contestadas, por lo que solicitiban la intervención del Defensor del Pueblo andaluz para tratar de paliar la situación.

Tras admitir a trámite la queja formulamos Resolución al Ayuntamiento de Baza en la que proponíamos que a la mayor brevedad se diera respuesta a la queja presentada por los agricultores referidos y se estudiaran las acciones a emprender al respecto.

Por su parte el Ayuntamiento nos contestó "*...la Policía Local de Baza, tiene las competencias recogidas en la Ley orgánica 2/1986 de fuerzas y Cuerpos de Seguridad. En esta materia, nuestras funciones son de colaboración con las fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado. La Policía Local interviene tanto en la prevención como en la actuación ante delitos de hurto y robo. El Campo de Baza es muy extenso, siendo a veces imposible extender la seguridad al 100%. No obstante, se ha actuado desde Policía Local en colaboración con Policía Nacional en hechos delictivos, según planes de seguridad aprobados en las Juntas Locales de Seguridad.*

Se llevan a cabo patrullas por el campo cuando nuestras funciones de Tráfico y Policía Administrativa lo permiten y siempre dentro de los planes establecidos en Junta Local de Seguridad Ciudadana."

Por lo anterior, dimos por finalizadas las actuaciones, procediendo al cierre de las mismas, al considerar que se había aceptado nuestra Resolución.

En la queja 19/5916, el interesado denunciaba la **situación de acoso** que él y sus padres venían sufriendo en el domicilio de la unidad familiar.

Los hechos objeto de la queja podían resultar indicativos de la realización de conductas ofensivas y, atentatorias a su dignidad personal y a su integridad moral, incumpliéndose la obligación de los poderes públicos, de promover el bienestar de las personas mayores, conforme se recoge en el articulo 19 del Estatuto de Autonomía para Andalucía que dispone: *"Las personas mayores tienen derecho a recibir de los poderes públicos de Andalucía una protección y una atención integral para la promoción de su autonomía personal y del envejecimiento activo, que les permita una vida digna e independiente y su bienestar social e individual, así como a acceder a una atención gerontológica adecuada, en el ámbito sanitario, social y asistencial, y a percibir prestaciones en los términos que establezcan las leyes"*

Una situación que se analizará con los responsables municipales con la finalidad de encontrar las medidas adecuadas para que cese la situación trasladada y se retome la convivencia entre la vecindad.

1.1.2.2.5. Comercio e Industria

Ha sido una constante en todo 2020 las quejas referidas a la problemática relacionada con el **comercio ambulante**. Los colectivos y personas vinculadas a la venta en mercadillos nos han seguido transmitiendo tras **la primera ola de la pandemia**, la situación en la que se encuentran ante las **decisiones de algunos ayuntamientos de prohibir o limitar la venta ambulante**.

Unas quejas que tras su valoración, han sido gestionadas con un enfoque mediador basado en la cooperación de las partes, dándose cuenta de ello en el informe del área de mediación.

También en relación con el comercio ambulante, durante el pasado ejercicio tratamos y concluimos la **queja 19/1279**, promovía por un ciudadano, que actuaba en nombre y representación de la Mancomunidad de propietarios de la Urbanización en Torrox (Málaga), en la que nos exponía que desde hace años venían

solicitando del Ayuntamiento la **dotación de un Plan de Seguridad y Evacuación del Mercadillo municipal de venta ambulante**, por cuanto así se exige por la normativa de aplicación.

Según nos indica, las obligaciones en ese sentido impuesta por la normativa y ordenanzas de aplicación en materia de venta ambulante se están incumpliendo en este caso, dado que los días de celebración del mercadillo, los viales de acceso y salida de la zona quedaban colapsados, impidiendo su uso en caso de ser necesario el acceso por los vehículos de los servicios de emergencia de seguridad y protección civil o los de emergencias sanitarias, impidiendo por otra parte el acceso y uso de aparcamientos y garajes privados existentes en la Urbanización y ocasionado problemas de limpieza.

Una vez valoradas las circunstancias concurrentes, admitida a tramite la queja, solicitamos informe a la Administración municipal, sin que por la misma se atendieran nuestros intentos de colaboración y de mediación en las actuaciones.

Razón por la cual procedimos a formular Resolución en la queja indicada, básicamente y, al margen de las cuestiones procedimentales, respecto del régimen jurídico de la autorización de venta ambulante y, sobre las competencias municipales y el desarrollo normativo regulador del comercio ambulante en la actual situación de desescalada por la alarma sanitaria y la necesaria actualización o revisión de la Ordenanza municipal correspondiente.

Además incluimos **Sugerencia** en el sentido que se estudie, suscitando la mayor participación posible y valorando la conveniencia y oportunidad de autorizar el traslado o cambio de ubicación del Mercadillo de Torrox (afectado en la queja), a zona más adecuada y conveniente, respetando las autorizaciones concedidas y adaptando su condicionado a las circunstancias socio-económicas y de salud pública actualmente previstas conforme a la normativa reguladora del subsector.

Las quejas referidas a las **incidencias del servicio de inspección técnica de vehículos,** han continuado recibiéndose con posterioridad al informe extraordinario "Derechos de la Ciudadanía durante la COVID-19, referidas la mayor parte de ellas a reclamaciones contra VEIASA por no aceptar -en la visita de inspección de su vehículo- el pago en efectivo, sino mediante tarjeta y por exigir el uso de mascarilla durante la cita de inspección.

"Quejas referidas a la prórroga y plazo de validez de la misma, en el caso de revisiones de ITV que habían caducado durante el estado de alarma"

En estos casos en relación al servicio de ITV, como han sido las **quejas referidas a la prórroga y plazo de validez de la misma, en el caso de revisiones de ITV que habían caducado durante el estado de alarma.**

Dado que las cuestiones que se nos planteaban, afectaban al ámbito de actuación de un organismo sobre el que no tenemos competencia, el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, se ha comunicado a los interesados que el Defensor del Pueblo (de las Cortes Generales) es competente para tramitar las quejas referidas a este asunto o bien se ha dado traslado directamente a esta Institución.

En las quejas 20/6755, 20/7065, 20/7505, se planteaban que a pesar de haber establecido una prórroga para la validez de los certificados de inspección periódica de vehículos no pudieron realizarse debido al cierre -por el estado de alarma- de las estaciones ITV, sin embargo, a la hora de determinar el plazo de validez de la inspección realizada, se está descontando para determinar la fecha de la nueva revisión el periodo de prórroga, en aplicación de normativa dictada por la Administración General del Estado.

Conforme estableció el artículo 8 del Real Decreto 920/2017, de 23 de octubre, por el que se regula la inspección técnica de vehículos, para la inspección de los vehículos se seguirán los criterios técnicos de

inspección descritos en el Manual de procedimiento de inspección de las estaciones ITV, que publicó el citado Ministerio de Industria.

En el contexto de la queja 20/7065 se ha recibido copia del escrito enviado por el Defensor del Pueblo Estatal al promotor de la queja, formulando Resolución recomendando **"Determinar el plazo de validez de las Inspecciones Técnicas de Vehículos (ITV) que hayan sido objeto de prórroga a partir de la inspección realizada, sin descontar el período de prórroga".**

En las quejas 20/3582; 20/7775; 20/8676, también referidas a la no aplicación por la Entidad VEIASA de ese descuento en la validez de la tarjeta ITV, se les traslada que lo había aclarado el Auto cautelar del Tribunal Supremo ATS 7185/2020, recaído en el Recurso 204/2020 contencioso administrativo promovido por la "Federación Nacional de Asociaciones de Transporte de España (FENADISMER)", contra la Orden SND 413/2020, de 15 de mayo, por la que se establecen medidas especiales para la inspección técnica de vehículos, cuyo artículo segundo establece:

> «Segundo. Cumplimentación de las tarjetas ITV y certificados de inspección técnica.
>
> Una vez realizadas las inspecciones técnicas periódicas de los vehículos cuyos certificados hayan sido objeto de prórroga automática, para la cumplimentación de la fecha hasta la que es válida la inspección en las tarjetas ITV y los certificados de inspección técnica de los vehículos a los que se refieren los artículos 10 y 18 del Real Decreto 920/2017, de 23 de octubre, por el que se regula la inspección técnica de vehículos, se tomará como referencia la fecha de validez que conste en la tarjeta ITV y no computará, en ningún caso, la prórroga de los certificados concedida como consecuencia de la declaración del estado de alarma y de sus sucesivas prórrogas.»
>
> Al respecto de las cuestiones antes expuestas, con antelación, el Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, ya había formulado la Resolución de fecha 6 de julio de 2020, en la que afirmaba que "al descontar el periodo de prórroga está acortando (la Administración) el periodo de manera artificial la duración de las ITV, produciendo el efecto de obligar a los particulares a realizar la siguiente operación antes de lo previsto".
>
> Con posterioridad al Auto citado anteriormente, por la Asociación FEAT-Tarragona, se interpuso recurso contencioso administrativo 182/2020; contra la referida Orden Ministerial, que ha sido objeto de nuevo Auto del Tribunal Supremo ATS 8408/2020 de fecha 5 de octubre de 2020.
>
> Y, todavía, posteriormente, se ha producido un nuevo Auto del Tribunal Supremo, ATS 10402/2020, de 11 de noviembre de 2020, recaído en relación con recurso de reposición formulado mediante escrito de 20 de octubre de 2020 por el Abogado del Estado, contra el Auto anterior manifestando que reproduce los argumentos empleados en el recurso de reposición interpuesto contra el otro auto de la Sala de 24 de septiembre de 2020 (Rec. 204/2020).
>
> En cualquier caso le informamos que la resolución o sentencia final que dicte el Tribunal Supremo aún no ha recaído, desconociendo cuando pueda producirse la misma y cuando adquirirá firmeza, pasando a ser ejecutiva y vinculante para las partes.
>
> En este sentido, el artículo 17.2 de la Ley reguladora de esta Institución (Ley 9/1983, de 1 de Diciembre) dispone que «el Defensor del Pueblo Andaluz no entrará en el examen individual de aquellas quejas sobre las que esté pendiente resolución judicial y lo suspenderá si, iniciada su actuación, se interpusiese por persona interesada demanda o recursos ante los Tribunales ordinarios o el Tribunal Constitucional».
>
> Por otro lado, las decisiones adoptadas por los Juzgados y Tribunales no son susceptibles de revisión por parte de instituciones ajenas al Poder Judicial, según establece el artículo 117.3 de la Constitución Española."

Finalmente en un tercer grupo de expedientes tratamos la cuestión de las **citas para ITV, concedidas fuera del plazo de la vigencia de la anteriormente pasada, y señaladas en la etapa de nueva normalidad.** Así en

este grupo de expedientes, incluimos las quejas 20/8338, 20/8339, 20/8344, 20/8347, 20/8405, 20/8609 y 20/8610.

En relación a este grupo de quejas nuestro posicionamiento está contenido en el escrito de comunicación remitido al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, en el siguiente sentido:

> *"Por las circunstancias que sean (convocatoria de huelga de los trabajadores de la ITV en Andalucía, acumulación de revisiones ITV que no se han hecho durante el estado de alarma) están dando citas en Granada para la ITV a dos meses vista.*
>
> *Por lo visto esto mismo está pasando en toda Andalucía, según he visto por internet en diversas ediciones digitales de periódicos regionales. ¿Qué hacemos entonces los que necesitamos el coche? ¿No cogerlo por no exponernos a una multa por parte del gobierno autonómico se debería buscar alguna solución, pues la culpa no es del ciudadano.*
>
> *Pudiera ser un aplazamiento, por ejemplo, de los plazos, como se ha hecho para los casos de caducidad durante el estado de alarma. El ciudadano, como siempre, desprotegido"*

En el expediente de queja 20/8228, iniciado a instancia de parte nos hemos dirigido a la Empresa Pública Verificaciones Industriales de Andalucía S.A. (VEIASA), concesionaria del servicio de interés general de inspección técnica de vehículos y, a la Secretaría General de Industria de la Junta de Andalucía, para tratar de determinar las medidas que se estén adoptando en esta situación de retraso en la realización de las inspecciones técnicas periódicas de vehículos y las instrucciones recibidas de las Autoridades Delegadas de la Administración del Estado, solicitando nos concreten:

> *" - Instrucciones recibidas de la Consejería de Transformación Económica, Industria, Conocimiento y Universidades, trasladando - en su caso- las provenientes de los Ministerios de Industria, Salud e, Interior, como Autoridades Delegadas, sobre medidas especiales para la inspección técnica de vehículos, tras el estado de alarma y la desescalada; así como sobre ampliación de la prórroga de validez del correspondiente certificado, y, sobre la realización de nueva inspección y actualización de la tarjeta ITV.*
>
> *- Información detallada sobre datos de pendencia de inspecciones técnicas provenientes del estado de alarma y de las fases de desescalada a realizar respecto de vehículos por VEIASA y, medidas adoptadas para agilizar la frecuencia de las mismas y descongestionar las Inspecciones, conforme al Reglamento General de Vehículos. Entre otras cuestiones que nos debería referir en su informe le solicitamos datos sobre ampliación de líneas de inspección, turnos establecidos, personal contratado o nombrado para, atender el aumento de demanda del servicio.*
>
> *- Informe detallado sobre las afecciones que la situación de aglomeración en las estaciones de ITV, pudiera estar suponiendo, en la cobertura por parte de las aseguradoras sobre las pólizas suscritas en garantía de los riesgos para la seguridad vial y de los usuarios titulares y conductores de vehículos (tomadores del seguro) respecto a los derechos y deberes de los mismos consignados en aquéllas.*
>
> *- Instrucciones impartidas desde la Dirección General de Tráfico (Ministerio del Interior) sobre el régimen sancionador a consecuencia de las denuncias formuladas por los Agentes de Tráfico en relación con la falta de actualización de las certificaciones de inspección o por el retraso forzado por la situación descrita."*

Estando pendiente de recibir respuesta a la solicitud de informe.

Por otra parte, a través de los medios de comunicación y de las publicaciones especializadas, hemos tenido conocimiento de que desde el mes de septiembre **se están produciendo retrasos y demoras en todo el Estado, en la concesión de citas para realizar las inspecciones técnicas**. Ello, por acumulación de vehículos con prórroga para la realización de inspección por haber caducado sus tarjetas ITV durante el estado de alarma y, por la concesión de nuevas citas para la realización de inspecciones periódicas, cuyos efectos van caducando tras la vuelta a la normalidad.

Las personas usuarias afectadas denuncian falta de información y la aparente inseguridad jurídica en la que se sienten, por lo que se refiere a la infracción o no de la normativa de trafico y seguridad vial, y a la normativa de seguros de la responsabilidad de conductores y titulares de los vehículos en caso de siniestro o accidente, en los supuestos de vehículos cuyas tarjetas de ITV hayan caducado entre tanto se cita a los/las titulares para realizar la nueva ITV (en algunos casos en marzo de 2021).

Unas quejas que han sido remitida al Defensor del Pueblo Estatal por referirse a una cuestión de su competencia, trasladándole que "*…sería conveniente tomar conocimiento de las circulares e instrucciones administrativas que para tratar de clarificar esta delicada situación se hubieren adoptado por los Ministerios de Sanidad; de Industria, Comercio y Turismo; de Interior; y de Asuntos Económicos a los efectos de que ese Defensor del Pueblo inicie la investigación correspondiente, si lo estima oportuno, ya que las instrucciones que al respecto se hayan podido adoptar por tales Ministerios y los organismos directivos dependientes de los mismos, no entran en el ámbito específico de las competencias que le vienen atribuidas a esta Institución* "

1.1.3. Actuaciones de oficio, colaboración de las Administraciones y Resoluciones

1.1.3.1. Actuaciones de oficio

En las materias objeto de atención en este apartado del Informe Anual, durante el ejercicio de 2020 el Defensor del Pueblo Andaluz ha iniciado la tramitación de las siguientes quejas de oficio:

- **Queja 20/2421**, iniciada tras la suspensión de las actividades económicas y comerciales, a consecuencia de la declaración del estado de alarma, suspensión que comportaba una serie de efectos y consecuencias negativas que el Estado había tratado de mitigar, estableciendo para ello las medidas de naturaleza económico- social adoptadas, completándolas con las incluidas en el Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19.

- **Queja 20/3009**, promovida de oficio sobre el procedimiento de liquidación de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de la Ciudad de Jaén ante las irregularidades que dieron lugar a la instrucción y resolución de procedimiento jurisdiccional penal y con exigencia de responsabilidades a los cargos directivos; hasta el punto que la Cámara referida fue disuelta. La Ciudad de Jaén no cuenta con tan importante institución corporativa, máxime en los momentos actuales de emergencia económico-social a causa de la alarma sanitaria acordada y decretada por el Gobierno, en que se hace más necesario que nunca -si cabe- procurar el impulso y, en general, el fomento de las actividades económicas de todo el territorio de Andalucía.

- **Queja 20/5397**, promovida de oficio sobre la aplicación por los Ayuntamientos y la Administración autonómica de Andalucía, de las medidas de contención en el ámbito de la actividad comercial, equipamientos culturales, establecimientos y actividades recreativas, actividades de hostelería y restauración, y otras adicionales, que adoptó el Gobierno de la Nación con la finalidad de revertir en el menor plazo de tiempo posible la grave situación sanitaria; y para la **reapertura de los mercadillos** y sobre mejora y modernización del subsector.

- En definitiva, toda una batería de importantes medidas, tendentes a garantizar y preservar la seguridad higiénico-sanitaria de las personas concurrentes a la actividad comercial producida en mercadillos, así como de los elementos y bienes afectos a la misma durante el periodo de incidencia de la COVID-19 y que servirá de referencia tanto para las relacionadas con **la primera ola de la pandemia** como durante los periodos posteriores.

1.1.3.2. Colaboración de las Administraciones

Hemos sido conscientes de las dificultades existentes para dar cumplimiento a nuestras peticiones de colaboración e informe, teniendo en cuenta la actual situación de excepcionalidad en la que nos encontramos desde la declaración del estado de alarma por el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo.

Con carácter general se puede afirmar que el grado de colaboración de las autoridades y órganos que integran la administración de la Junta de Andalucía en relación con las materias que se engloban en el epígrafe Administraciones Tributarias, Administraciones Públicas y Ordenación Económica, ha sido ágil y eficaz en la resolución de nuestras investigaciones en los procedimientos de queja. Igualmente por parte de las entidades que integran la Administración Local y las Agencias de gestión tributaria y recaudatoria de las Diputaciones Provinciales de Andalucía.

1.1.3.3. Resoluciones no aceptadas

- **Queja 18/3005,** promovida por una Asociación memorialista respecto del Ayuntamiento gaditano de San Fernando, en la que se nos exponía que habían dirigido escrito al Ayuntamiento de San Fernando, en relación a participación ciudadana en el turno de ruegos y preguntas del pleno, sin que, a pesar del tiempo transcurrido, aún no había recibido respuesta a su solicitud de información.

En la queja admitida a trámite formulamos **Resolución** toda vez que el Ayuntamiento citado no contestó a nuestros escritos de reiteración, transcurrido un plazo de tiempo más que prudencial procedimos al cierre de las actuaciones resolviendo la inclusión de la queja en el Informe Anual al Parlamento de Andalucía.

Finalmente, hacemos referencia a otros expedientes tramitado sobre esta materia en los que, además de las cuestiones relativas al régimen jurídico de plusvalía concurría **la falta de respuesta de la Administración a los recursos o reclamaciones planteados** en las siguientes quejas, formulándose resoluciones que no fueron aceptadas:

- **Queja 19/0041** en la que el interesado nos exponía que en fecha 16 de mayo de 2017 solicitó al Ayuntamiento de Vélez-Málaga la devolución del ingreso realizado en concepto de plusvalía de liquidación por el Impuesto y, que en fecha 9 de febrero y 19 de abril de 2018, solicitó por escrito que le dieren respuesta expresa, sin que le contestaren.

Como quiera que la Resolución formulada en la queja no fue aceptada discrepando de la misma el Ayuntamiento de Vélez-Málaga, procedimos al cierre de las actuaciones dejando constancia de la discrepancia técnica surgida y reseñando la misma en el presente informe al Parlamento de Andalucía

1.2. Cultura y Deporte



1.2. Cultura y Deporte

1.2.1. Introducción 69
1.2.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite 69
1.2.2.1. Amenazas al patrimonio monumental 69
1.2.2.2. La protección de nuestro pasado arqueológico 71
1.2.2.3. Mejoras en el régimen jurídico de tutela del patrimonio 72
1.2.2.4. Acciones de fomento de la cultura y acceso y disfrute de los bienes patrimoniales 74
1.2.2.5. Deporte 77
1.2.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones 78
1.2.3.1. Actuaciones de oficio 78
1.2.3.2. Colaboración de las Administraciones 78
1.2.3.3. Resoluciones no aceptadas 79

1.2.1. Introducción

Este subcapítulo del informe, dedicado a las actuaciones del Defensor del Pueblo Andaluz relativas a Cultura y Deporte, relata las actividades dirigidas a comprobar el cumplimiento por la Administración andaluza de las obligaciones de garantizar la conservación y promover el enriquecimiento del patrimonio histórico, cultural y artístico de Andalucía, que le encomienda la Constitución en su artículo 46, a la vez que velar por el respeto a lo dispuesto en el artículo 37.1.18º del Estatuto de Autonomía para Andalucía, que consagra, como principio rector de las políticas públicas «la conservación y puesta en valor del patrimonio cultural, histórico y artístico de Andalucía, especialmente del flamenco».

Lógicamente, una de las misiones esenciales del área de Cultura y Deporte de esta Institución en relación con el ámbito de la cultura es supervisar la actuación de las Administraciones andaluzas que asumen competencias en esta materia a fin de comprobar que dichas administraciones dan cumplimiento al mandato constitucional y estatutario de promover y tutelar el acceso de todas las personas a la cultura.

En efecto, el artículo 33 del Estatuto de Autonomía para Andalucía establece que «todas las personas tienen derecho, en condiciones de igualdad, al acceso a la cultura, al disfrute de los bienes patrimoniales, artísticos y paisajísticos de Andalucía, al desarrollo de sus capacidades creativas individuales y colectivas, así como el deber de respetar y preservar el patrimonio cultural andaluz». Dicho precepto entronca con el artículo 44 de la Constitución cuando estipula que «los poderes públicos promoverán y tutelarán el acceso a la cultura, a la que todos tienen derecho».

Asimismo, el Estatuto de Autonomía para Andalucía atribuye en su artículo 72 a la Comunidad Autónoma, como competencia exclusiva, el deporte. Competencia que ha venido desarrollando tanto en los aspectos legislativos como ejecutivos, debiendo destacarse, a estos efectos, la aprobación de la Ley 6/1998, de 14 de diciembre, del Deporte, que garantiza en su artículo 2.a) «el derecho de todo ciudadano a conocer y practicar libre y voluntariamente el deporte en condiciones de igualdad y sin discriminación alguna». Por otra parte, la Constitución establece en su artículo 43.3 que «los poderes públicos fomentarán la educación sanitaria, la educación física y el deporte. Asimismo, facilitarán la adecuada utilización del ocio», lo que convierte el fomento del deporte en uno de los principios rectores de la política social del Estado.

Por ello, la función tuitiva de derechos que el área de Cultura y Deporte de la Institución asume en relación al ámbito deportivo se concreta, sustancialmente, en velar porque este derecho esencial al deporte que toda persona tiene, constitucional y estatutariamente garantizado, sea una realidad plena.

Con estos objetivos, nuestra labor de supervisión se extiende y afecta a todas las Administraciones andaluzas con competencias en materia de cultura y deporte, ya sean las Entidades Locales o los distintos órganos que conforman las actuales Consejerías titulares de dichas materias, como son la Consejería de Cultura y Patrimonio Histórico y la Consejería de Educación y Deporte.

1.2.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.2.2.1. Amenazas al patrimonio monumental

Durante este ejercicio de 2020, hemos volcado nuestra atención ante numerosos ejemplos de las situaciones que expresan necesidades de protección del ingente patrimonio histórico artístico que tiene Andalucía. Simplemente el mero enunciado de este objetivo permite comprender sus dificultades prácticas y operativas ante las dimensiones del trabajo que ello implica. Resulta casi imposible imaginar el compendio de actuaciones que son, no ya necesarias, sino urgentes, a la hora de atender las necesidades del patrimonio histórico y cultural de un territorio como Andalucía y que recaen, mayoritariamente, en el ámbito de responsabilidad de la administración cultural sobre la que se vuelcan todas las peticiones de intervención y actuación.

Un repertorio inagotable de urgencias que se deben atender con unos recursos públicos exiguos e inevitablemente insuficientes. Con todas las dificultades que esta tarea de tutela y protección encierra, la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz procura atender las diferentes y repartidas demandas

de intervención que llegan para lograr respuestas y actuaciones que protejan y pongan el valor los numerosísimos ejemplos de atención que merece, y exige, el patrimonio histórico y artístico andaluz.

Además, procuramos permanecer atentos a otros casos que llegan al conocimiento de la Institución y que merecen actuaciones por propia iniciativa del Defensor del Pueblo Andaluz; y así hemos desplegado varias quejas de oficio para tomar conocimiento y, desde luego, promover respuestas de las autoridades ante situaciones de amenazas en estos valores culturales.

En esta línea, han sido once expedientes iniciados por la propia iniciativa del Defensor del Pueblo Andaluz, contando con la colaboración de la Administración de la Consejería, sus Delegaciones Territoriales y, en su medida, con la intervención de las administraciones locales afectadas por los asuntos tratados en tales quejas.

Podemos reseñar algunos ejemplos. Y así nos interesamos ante la Delegación Territorial de Fomento, Infraestructuras, Ordenación del Territorio, Cultura y Patrimonio Histórico en Almería y ante el Ayuntamiento de Cantoria (Almería), por la protección del Palacio de los Marqueses de Almanzora.

Tras la tramitación de la queja pudimos compartir el interés manifestado en sus declaraciones formales, tanto desde la Delegación de Cultura y Patrimonio Histórico, como desde el Ayuntamiento de Cantoria, respecto de la necesidad de abordar actuaciones urgentes en el Palacio de los Marqueses de Almanzora.

Ciertamente, la concreción y detalle de la situación ha venido ofrecida desde la Delegación que relata cumplidamente el estado de la cuestión, comenzando por recordar la titularidad sobre el conjunto inmueble, en donde el Ayuntamiento ostenta un porcentaje significativo (25%) siendo el resto de titularidad particular. El estudio de las necesidades del Palacio ha provocado una actuación e implicación por abordar diversas medidas de estudio y proyectos de intervención que se han materializado, en distinta medida, a lo largo de los últimos años.

La cumplida información ofrecida desde la Delegación Territorial de Cultura ha especificado ese instrumento de intervención al recordar la existencia del proyecto promovido por el Ayuntamiento de Cantoria: Inversión prevista (no realizada): 2.434.772,99 euros, solicitud de ayudas al Patrimonio Histórico convocatoria 1,5% cultural inversiones públicas el entorno de la obra pública de los tramos de la Línea de Alta Velocidad entre Murcia y Almería correspondientes a los límites entre Cuevas del Almanzora y Vera.

Por tanto, desde esta Institución del Defensor del Pueblo Andaluz no podemos dejar de posicionarnos en favor de las medidas de conservación y protección del Palacio de los Marqueses de Almanzora, requiriendo de las Administraciones Públicas competentes las respuestas necesarias **queja 20/5125**.

Este año hemos continuado prestando la singular atención que genera la activa disposición de una entidad ciudadana de la localidad de Baza en relación con diversas cuestiones que afectan a su ingente patrimonio histórico y monumental. En esta ocasión hemos intervenido sobre asuntos que trataban de las medidas de control sobre la casa del Callejón del Trillo 1, esquina con Plaza Nueva de Baza; la casa de Plaza de Cruz Verde/Callejón del Barco; ayudas para la casa nº 8 de la Calle Alameda; conservación de casa número 5 del Callejón de Trillo confluencia con la Plaza Mayor; medidas de conservación del Palacio de los Enríquez; obras anunciadas para la Almazara y Convento de San Jerónimo; estado de la escalera y tejado del BIC Santo Domingo; ayuda para la conservación de la casa del Callejón de Don Benito 6; ayuda para la casa-palacio del Callejón de las Bolas nº1; o, igualmente, se planteaba la protección para la Torre de las Cinco Esquinas de Baza.

En particular, destacamos en esta ocasión la **queja 20/1684** que concluimos finalmente tras aceptar las Administraciones la resolución dirigida en favor de la conservación de la Iglesia de San Antón. Y explicábamos que *"según las respuestas recibidas, el Defensor debe entender la aceptación formalmente expresada por ese Ayuntamiento y la Delegación Territorial sobre la Resolución, prioritariamente a la vista de sus respectivas competencias. Así mismo, tomamos en consideración el gesto que se alude de dar cuenta a la propiedad del contenido de la resolución de esta Institución que queremos entender como un impulso municipal a las acciones tendentes a la efectiva puesta en marcha de las medidas de conservación que el inmueble necesita. En todo caso, ello no puede relegar la competencia esencial de la autoridad*

administrativa a la hora de cumplir y hacer cumplir los contenidos materiales de sus pronunciamientos para disponer la realización de las medidas de conservación y ornato para el inmueble".

Siguiendo con ejemplos de monumentos que han merecido la atención de oficio desde la Institución, citamos la **queja 20/5392**, ante el Ayuntamiento de Torredonjimeno (Jaén) y ante la Delegación Territorial de Fomento, Infraestructura, Ordenación del Territorio, Cultura y Patrimonio Histórico en Jaén, relativa a las medidas de protección del Bien de Interés Cultural (BIC) Torre Benzalá, en Torredonjimeno, de cuyos resultados esperamos poder informar próximamente.

También abordamos la situación, en este caso, de un elemento singular del patrimonio, cual es el retablo de la Iglesia de San Lázaro en la ciudad de Sevilla. En la **queja 20/5393**, ante la Delegación Territorial de Fomento, Infraestructura, Ordenación del Territorio, Cultura y Patrimonio Histórico en Sevilla, tras recibir informe en el que se anuncia la aprobación del proyecto de restauración, pudimos concluir el asunto señalado:

"...Desde luego, la primera valoración que cabe realizar de esta noticia, y que parece confirmar el informe recibido, es la satisfacción por el paso que se anuncia para los trabajos de conservación y protección de este retablo. Si bien, de inmediato, una elemental prudencia no aconseja ir más allá, a la espera de poder concretar con mayores datos este proyecto. El sentido de esta nueva queja de oficio era precisamente detallar con actuaciones y proyectos concretos tan solemne y esperado anuncio para restaurar el retablo. Sin embargo, la aportación de la Delegación Territorial no permite avanzar en estos objetivos de concreción cuando expresa que "...aún no conocernos concretamente que intervención se llevará a cabo, más allá de lo Indicado en el oficio mencionado, dado que estamos a la espera de recibir el correspondiente proyecto de conservación para su correspondiente análisis, valoración y autorización, en su caso". En todo caso, confiamos que las labores de desmontaje, realizadas el 20 de junio de 2020 y el inicio de los trabajos de los técnicos del IAPH (información obtenida de los medios de comunicación) permitan definir la intervención necesaria para el retablo y, tras los trámites de estudio y autorización, se puedan ejecutar satisfactoriamente todas las intervenciones que esta histórico pieza del siglo XVI. A la vista de la información recibida, procede considerar que el asunto motivo de presente actuación de oficio se encuentra en vías de solución, por lo que procedemos a concluir nuestras actuaciones, sin perjuicio de las actividades de seguimiento que, en su caso, resulten necesarias acometer en un futuro".

1.2.2.2. La protección de nuestro pasado arqueológico

Acostumbramos a explicar que para valorar actuaciones de oficio, la protección de la riqueza arqueológica ha tenido una absoluta preferencia para disponer esta modalidad de iniciativas de control en el marco de las competencias del Defensor del Pueblo Andaluz

Destacamos en el ejercicio de 2020 el expolio realizado contra un yacimiento situado en el Cabezo Roma en la ciudad de Huelva **queja 20/5236**. Tras analizar la información recibida sobre tal incidente la Institución ha valorado el caso indicando la cuestión a debatir debe incidir en el análisis crítico de la capacidad de impulso para obtener la respuesta eficaz de las autoridades municipales en los aspectos que tienen que ver con actividades de protección sobrevenida y seguridad para los espacios expoliados y que quedan al descubierto amenazados con nuevos asaltos (como de hecho se produce). Lo inmediato de la reacción inspectora también debe despertar un juicio crítico sobre qué factores habrían mejorado la capacidad de respuesta.

Resulta evidente que las causas que explican esta devastación son imputables a quienes ordenaron y ejecutaron el expolio; para ello se sustancian los procedimientos para esclarecer hechos, tipificar conductas y determinar sus consecuencias. Pero mientras, desde otro escenario analítico, resulta muy oportuno abordar qué medidas de mejora se pueden implementar tras su estudio. Y así, debemos insistir en los tiempos de reacción desde el momento en el que se inician estas actuaciones sobre la zona expoliada (22 de mayo) y se despliegan las inspecciones de verificación (5 de junio y 29 de junio), en relación con la ejecución de la primera medida de vigilancia o protección (17 de julio).

El conocimiento de los hechos y los daños provocados ha generado en la sociedad onubense una reacción de sorpresa y de incomprensión. Queremos hacernos eco de opiniones expresadas por colectivos, entidades y profesionales relacionados con la cultura, y especialmente sensibilizados ante este expolio, cuando aducen su sorpresa y posterior decepción al comprobar que no ha sido posible generar un efecto impeditivo de esta agresión al patrimonio cultural y arqueológico de Huelva.

Por ello, partiendo de que estas actuaciones se han provocado desde la más absoluta inobservancia de las normas, podemos -todos los poderes públicos- reflexionar críticamente cómo mejorar las intervenciones de protección y defensa del patrimonio histórico.

En suma, creemos que existen espacios para la reflexión y el análisis de las actuaciones desplegadas por la Autoridad Cultural ante este grave suceso que pueden aportar oportunidades de mejora y, en su caso, métodos correctivos. Por la trayectoria volcada en la defensa del patrimonio arqueológico de Huelva y por el ejercicio de las responsabilidades que la sociedad demanda, en estos delicados momentos, la actuación de la Administración Cultural debe aportar un destacado liderazgo en la defensa y promoción de los valores histórico-culturales de Huelva, en especial sobre estos elementos singulares como son los cabezos sobre los que esta Institución del Defensor del Pueblo Andaluz viene interviniendo con motivo de otros expedientes de queja.

En todo caso, la Delegación Territorial de Cultura y Patrimonio Histórico de Huelva debe impulsar las actuaciones de esclarecimiento y determinación de las responsabilidades incurridas, promover la reparación de los daños y, desde luego, ejercer las potestades de tutela y protección que se han visto gravemente afectadas por el expolio en el yacimiento del Cabezo Roma.

1.2.2.3. Mejoras en el régimen jurídico de tutela del patrimonio

Entre las actuaciones englobadas en aspectos arqueológicos y las que afectan a este epígrafe sobre el régimen jurídico de protección del patrimonio en un ámbito urbanístico, destacamos la resolución elaborada respeto de la aprobación de un nuevo planeamiento para la zona del Cabezo Mondaca en la ciudad de Huelva. Dicho pronunciamiento se dirigió al Ayuntamiento de la ciudad, así como a las Delegaciones Territoriales en materia de Cultura, de Medioambiente y de Urbanismo. (**Queja 19/2869**)

Estamos a la espera de poder evaluar en su conjunto las respuestas que recibamos de las administraciones implicadas.

Dentro de este apartado, que podemos calificar como regulatorio en las acciones de protección de patrimonio histórico, debemos relatar algunas intervenciones centradas en la importancia de dotar a espacios significativos de nuestra riqueza monumental de instrumentos de gestión y ordenación que resultan sencillamente imprescindibles. Hablamos de los **Planes Directores de las catedrales de Andalucía**.

En este sentido, se ha iniciado una actuación de oficio para conocer en su globalidad la actividad que se desarrolla en el conjunto de Andalucía y para todas sus sedes catedralicias a fin de dotar a estos singulares elementos monumentales de sus respectivos planes directores. Esperamos que pronto podamos avanzar en la tramitación de dicha queja de oficio. (**Queja 20/7757**).

Y, también de oficio, emprendimos nuevas actuaciones para conocer el estado de tramitación del **Plan Especial de Protección de la Alcazaba de Baza** (**Queja 20/5394**), La tramitación de la queja ha permitido estudiar el caso entendiendo que el estado de la cuestión podría resumirse en la necesidad, unánimemente expresada por el Ayuntamiento de Baza y la Delegación Territorial de Cultura en Granada, de que era preciso disponer de un Plan Especial de Protección, como herramienta para acometer las medidas de conservación y mantenimiento exigidas para La Alcazaba y los elementos variados de su entorno.

Sin embargo, a la vista de dicho objetivo, apenas se ha logrado una concatenación de actos, proyectos, reparos y manifestaciones de voluntad que no han concluido en ninguna evidencia resolutiva para la aprobación de dicho Plan Especial acorde con la naturaleza urgente de la situación que unánimemente se describe por las autoridades culturales y, desde luego, por las entidades ciudadanas implicadas en el problema.

Y, ante este relato reiterado que se ha elevado a la categoría de impedimento para la adaptación de no pocas medidas para la conservación en este entorno monumental, resulta cuando menos contradictorio la ausencia de alguna expresión crítica o valorativa que aborde el sentido y alcance de unos supuestos trabajos de planeamiento que se están relatando al menos desde 2015. Y años después se concluye que dicho plan es improcedente y que lo que se necesita ahora es una *"innovación del PGOU de Baza"*.

Por tanto, desde esta Institución del Defensor del Pueblo Andaluz no podemos dejar de posicionarnos en favor de las medidas de conservación y protección de La Alcazaba de Baza y su entorno, requiriendo de las Administraciones Públicas competentes las respuestas que hemos elaborado en la presente resolución a través de los instrumentos de planeamiento o proyectos que resulten acordes con dicha finalidad.

En consecuencia, la idoneidad de esos instrumentos no debe eximir a las propias autoridades del permanente ejercicio de los deberes de conservación y protección de este ámbito patrimonial en relación con los ricos y variados elementos que lo integran.

Al hilo de estas cuestiones regulatorias, hemos puesto nuestra atención en el **funcionamiento de las Comisiones Provinciales de Patrimonio Histórico**. Estos organismos existentes en cada provincia, asumen competencias delicadas para la valoración y estudio de muchas actuaciones que se proyectan sobre elementos sensibles del patrimonio histórico, monumental y artístico de Andalucía.

Pensemos que tales Comisiones deben emitir un informe preceptivo a la hora de aprobar un plan urbanístico que afecte al ámbito de determinados elementos sometidos a niveles de protección legal o bien para la concesión de licencias de obras en inmuebles dotados de algún régimen de tutela. Junto a sus miembros natos participantes por razón de los cargos administrativos que ocupan, también se incluyen a colectivos o asociaciones ciudadanas implicadas por la protección de nuestros valores culturales que aportan el criterio de la sociedad civil movilizada sobre tales temas.

Las Comisiones Provinciales de Patrimonio Histórico emitirán informe en los siguientes supuestos: a) Autorizaciones en relación a procedimientos de obras y otras intervenciones en bienes inscritos en el Catálogo General del Patrimonio Histórico Andaluz como Bienes de Interés Cultural con la tipología de Monumentos y Jardines Históricos así como en sus entornos, siempre que no se haya producido la delegación de competencias prevista en el artículo 40 de la Ley 14/2007, de 26 de noviembre, del Patrimonio Histórico de Andalucía. b) Propuestas de inscripción en el Catálogo General del Patrimonio Histórico Andaluz. c) Propuestas de declaración de Zonas de Servidumbre Arqueológica. d) Planes de ordenación urbanística o territorial de ámbito provincial a que se refiere el artículo 29.4 de la Ley 14/2007, de 26 de noviembre. e) Planes de des-contaminación visual o perceptiva que deban aprobarse por los municipios. f) Cualquier otro supuesto en el que les sea solicitado informe por la persona titular de la Delegación Provincial competente en materia de patrimonio histórico; etc.

Dicho de otro modo; los contenidos de las funciones atribuidas a estas Comisiones de Patrimonio Histórico son un ejemplo de interés y de atención ciudadana y las disponibilidades técnicas para divulgar sus desempeños y el resultado práctico de su trabajo son, a su vez, un escenario idóneo para hacer real y creíble el ejercicio efectivo de participación ciudadana en una materia tan trascendente como es la cultura y la protección de nuestro patrimonio histórico. Y, además, se trata de un interesante ejemplo de participación ciudadana en la gestión de los asuntos públicos que desde esta Institución siempre hemos aplaudido y valorado.

Pues bien, a lo largo de 2020 y realizando algunos seguimiento de actuaciones anteriores sobre esta misma materia, descubrimos que algunas Comisiones Provinciales de Patrimonio no ofrecían en sus respectivos servicios de internet las reseñas de sus actividades; en concreto de las sesiones de trabajo celebradas y sus resultados debidamente recogidos en las preceptivas actas. Apreciamos esas omisiones en las Comisiones de Córdoba y Granada.

Ese ejercicio de publicidad, accesibilidad y transparencia de las Comisiones ha de ser considerado de especial interés. A tales efectos, y compartiendo la unánime alusión a la Ley 1/2014, de 24 de Junio, de Transparencia Pública de Andalucía, estos contenidos motivo de análisis son subsumibles en el ámbito

conceptual de la «publicidad activa» y como tales deben estar «disponibles en la sedes electrónicas o páginas web de las personas y entidades incluidas en el ámbito de aplicación» de la Ley.

Precisamente, con motivo de la **queja 15/2132**, seguida ante la Delegación Territorial de Sevilla, dictamos en su día Resolución para lograr las debidas garantías, agilidad y accesibilidad en dicho organismo ya que venía desatendiendo las divulgaciones preceptivas de sus sesiones sin publicar las correspondientes actas. Esta resolución obtuvo la expresa aceptación de la Delegación y permitió la conclusión satisfactoria de dicho expediente de queja.

Pues bien, dentro de las frecuentes actuaciones de control o seguimiento que esta Institución acostumbra a realizar, hemos constatado las informaciones publicadas en las ocho Comisiones Provinciales, advirtiendo la mayoritaria normalidad de estas divulgaciones en dichos organismos, accediendo a los contenidos de sus actas dentro del apartado "Normativa" que se recoge en la página oficial de la Consejería. Pero, como decimos, no se hacía así en las Delegaciones de Córdoba y Granada.

El informe recibido nos confirmaba efectivamente, estas anomalías en los casos de Granada y Córdoba, además de trasladar la reacción correctiva de proceder a subsanar estas omisiones (*"una vez estén dados de alta los funcionarios designados"*, según explican desde Córdoba e incluso se alude a agilizar su publicación *"en un plazo no superior a 48 horas"* en Granada*).*

Expresamos, pues, nuestra satisfacción por el paso que se anuncia para los trabajos de actualización y publicidad de las actas de estas CPPH de Córdoba y Granada. Si bien, de inmediato, una elemental prudencia nos llevó a repasar, las anteriores medidas. Y, efectivamente, ya aparecía en la página de la CPPH de Granada las actas de 2019 y 2020 publicadas. En cambio en el caso de Córdoba sólo se reseñan las actas nº 9 y nº 10 de 2020 por lo que esa falta de publicidad permanece.

Estas comprobaciones las hemos extendido al resto de las CPPH y podemos deducir que, en general, las actas de las sesiones celebradas por tales Comisiones se han publicado referidas a 2019 y 2020. Pero existen varios supuestos anómalos en la Comisión de Málaga y en la de Jaén ya que sólo aparecen las actas de 2019 sin publicar las actas de 2020.

Esperamos que pronto de pueda avanzar en estas líneas propuestas de mejora que, pensamos, redundarán en un mejor acceso y divulgación de los trabajos de las Comisiones Provinciales de Patrimonio y despertar el interés ciudadano por sus responsabilidades. **(Queja 20/6943)**.

1.2.2.4. Acciones de fomento de la cultura y acceso y disfrute de los bienes patrimoniales

Como hemos repetido a lo largo de este Informe, el ejercicio de 2020 se ha caracterizado por un hondo impacto de la pandemia de COVID-19 en todos los ámbitos; también en la cultura. Muchas actividades ha sido afectadas, postergadas o, simplemente, suspendidas por la aplicación de las medidas de seguridad sanitaria que se han venido decretando por las autoridades a lo largo del ejercicio.

Sin embargo citamos, como complemento, otra cuestión que derivaba de problemas anterior y que afectó la celebración del mes de la danza en Sevilla, previsto para el mes de marzo. Efectivamente, a finales de año 2019 se anunció la suspensión de este ciclo cultural por causas previas a los efectos de la pandemia. Así iniciamos la **Queja 20/1916**, ante la Consejería de Cultura y Patrimonio Histórico y ante el Ayuntamiento de Sevilla, relativa a la suspensión por falta de ayudas de la 27ª edición del Mes de la Danza.

Ciertamente, del contenido de las respuesta dadas por la Administración se deduce la previa decisión adoptada por la entidad promotora del evento de aplazar esa edición por motivos de índole económico. Más allá de otras causas que convergen en dicha petición, se atiende desde las instancias municipales al criterio tomado por los organizadores. En todo caso, tampoco podemos obviar que pronto se sumaron a la situación los efectos de la pandemia que han afectado tan gravemente a la producción de estos acontecimientos culturales. Por tanto, concluimos nuestras actuaciones, confiando en que las causas que han impedido la celebración de este interesante evento para la danza recupere su normalidad y presencia en las actividades culturales de la ciudad de Sevilla en un futuro próximo.

Citamos ahora una serie de quejas que, de manera individualizada, se presentaron ante la Institución por distintas personas que en su día adquirieron **las entradas de acceso de La Alhambra** y que vieron impedido su acceso por las medidas restrictivas de las autoridades en relación con la pandemia. A la hora de solicitar la devolución de dichos importes, el organismo gestor del recinto sólo admitía reintegrar las entradas de fechas en las que el monumento se encontraba cerrado por decisión gubernativa. En estos casos, sí se habían devuelto los importes, pero se alegaban razones normativas que, según el Patronato responsable, impedían atender estas peticiones de visitas concertadas en fechas de apertura pero que, sin embargo, no permitían desplazamientos hasta Granada de los visitantes que se veían constreñidos a cumplir las medidas de restricción de movimiento por la pandemia.

Esta situación motivó la apertura de oficio de la **Queja 20/5395**, Como decimos, el estado de pandemia ha alterado gravemente, y con un impacto mundial, toda suerte de actividades entre las que el turismo no ha quedado a salvo. Antes al contrario; ha sido este uno de los sectores más castigados por los efectos de la pandemia.

Y así, el impacto en el conjunto monumental ha sido categórico. En estos momentos de plena afección de la pandemia —y con sus efectos aún por evaluar tras una población sometida a las medidas de prohibición de desplazamientos de los sistemas de transporte de viajeros— se puede acreditar la prolongación de las consecuencias que afectan principalmente a la actividad turística y, desde luego, a las dificultades para fijar fechas o plazos para concertar una visita a La Alhambra, en el marco de un viaje o desplazamiento.

Pero sí tenemos evidencias del efecto adverso concreto que han tenido estas medidas en la actividad en la que se genera por el interés y el atractivo para conocer el entorno monumental de La Alhambra. Como oportunamente recuerda el Patronato (PAG) que lo gestiona, han sido "*170.644 entradas devueltas por un importe total devuelto de 2.115.484,30 euros*". Ciertamente, un impacto económico de enorme trascendencia por su cifra y por su esfuerzo de gestión para el PAG; pero sin duda para toda la economía granadina que tiene en el turismo una fuente principal de actividad y recursos.



Sobre la base de la anterior perspectiva, la actuación que ha ocupado a esta Institución se ciñe ahora en disponer de las mejores garantías para las personas, que podrían calificarse como clientes del conjunto monumental, que, de una u otra forma, se ven afectadas por las restricciones de movilidad. Unas dificultades que se manifiestan en una doble situación: las restricciones de movilidad y el cierre del propio conjunto monumental en aplicación de las normas de suspensión de actividades en una primera fase (*desde el 13 de marzo de 2020, produciéndose la reapertura el 16 de junio de 2020)"* y en una nueva fase decretada a partir del 10 de noviembre de 2020.

Parece pacífico el criterio seguido por el PAG de entender como causa atribuible al propio Patronato dicho cierre y proceder a la devolución de las entradas concertadas para los periodos de suspensión de visitas. De hecho, desde esta Institución ya nos posicionábamos aludiendo a que *"ante la situación generada y la masiva cancelación de estas visitas y la imposibilidad de aprovechamiento de las entradas adquiridas, surge la oportunidad de plantear mecanismos ágiles de resarcimiento de estos pagos facilitando sus reintegros de oficio, conforme se prevé en el artículo 36 del Decreto 40/2017 de 7 de marzo".* Efectivamente, se ha actuado con un importante esfuerzo de gestión devolviendo esas 170.000 entradas por más de dos millones de euros. Confiamos que ese sobrevenido trabajo concluya para todas las operaciones de compra de entradas a través de otros operadores, como se nos ha indicado, y se resuelva sin mayores problemas dicha tarea de gestión.

"Los usuarios no han comparecido ante su visita a La Alhambra al igual que ante sus hoteles o a los medios de transporte previamente concertados debido a las prohibiciones de viajes y desplazamientos"

Pero queda pendiente abordar, efectivamente, los casos de adquisición de entradas que no han podido ser disfrutadas por evidentes situaciones de restricción impuestas a los usuarios provocadas por la pandemia, aun contando con el recinto formalmente abierto al público. Desde un punto de vista de atención al público y a los usuarios, queremos interpretar que la incomparecencia para aprovechar esa entrada al recinto se debe, sustancialmente, a motivos también ajenos a sus voluntades derivados de medidas coercitivas que impiden sus desplazamientos y, por ende, su presencia el día concertado de acceso a la visita. De hecho, en la mayoría de los casos, que hemos conocido por las quejas recibidas, los usuarios no han comparecido ante su visita a La Alhambra al igual que ante sus hoteles o a los medios de transporte previamente concertados debido a las prohibiciones de viajes y desplazamientos.

Es, sin duda, una situación muy compleja que exige medidas igualmente adecuadas para tratar esta singularidad. Desde luego, compartimos con los profesionales del Patronato el enorme reto que implica "conocer y analizar todas las restricciones que se hayan aprobado o que se vayan a aprobar en el futuro, así como sus periodos de vigencia, en cada área hospitalaria, localidad, región o Comunidad Autónoma, así como posibles restricciones en el ámbito internacional, unido a la necesidad de determinar el domicilio a tener en cuenta (en el proceso de compra, el comprador sí señala su domicilio, pero el visitante, identificado en la entrada nominativa, no aporta ese dato) lo que de manera evidente supera lo razonable".

Sin embargo, creemos que es viable organizar una respuesta justa y equitativa ante las personas que, con su entrada adquirida, no han podido disfrutarla por causas perfectamente ajenas a su voluntad y que resultan perfectamente acreditables ante el Patronato para motivar de manera argumentada el derecho a devolución de los importes abonados. **(Queja 20/5395)**.

1.2.2.5. Deporte

Dentro de esta temática, las cuestiones que se nos trasladan pueden encuadrarse en dos escenarios: por un lado la ordenación, regulación y organización del ámbito deportivo; y por otro, las infraestructuras e instalaciones deportivas, quedando de forma residual otras quejas referidas a cuestiones de las Federaciones Deportivas.

Debemos reseñar que el deporte tiene la condición de factor corrector de desequilibrios sociales; así el Preámbulo de la Ley 10/1990, de 15 de octubre, del Deporte, señala que «constituye como un elemento fundamental del sistema educativo y su práctica es importante en el mantenimiento de la salud y, por tanto, es un factor corrector de desequilibrios sociales que contribuye al desarrollo de la igualdad entre los ciudadanos, crea hábitos favorecedores de la inserción social y, asimismo, su práctica en equipo fomenta la solidaridad. Todo esto conforma el deporte como elemento determinante de la calidad de vida y la utilización activa y participativa del tiempo de ocio en la sociedad contemporánea».

Además, en Andalucía, la Ley 5/2016, de 19 de julio, del Deporte Andaluz, incide en dicho aspecto «postulando al deporte como un derecho de la ciudadanía, mediante el reconocimiento de la existencia de la práctica deportiva en toda su magnitud, que incluye desde el deporte de competición al deporte de ocio», «teniendo la consideración de actividad de interés general que cumple funciones sociales, culturales, educativas, económicas y de salud», «inspirada en el principio de igualdad efectiva y en la plena integración de las personas con discapacidad, personas mayores y los grupos de atención especial … reconociendo del derecho al deporte con carácter universal e imponiendo a todas las administraciones públicas el deber de garantizar el acceso de la ciudadanía a la práctica del deporte en igualdad de condiciones y de oportunidades».

En cuanto a las infraestructuras e instalaciones deportivas, podríamos reseñar varios expedientes de queja que, inevitablemente, han recogido también las incidencias de la pandemia en estas actividades. Por ejemplo, la queja 20/7526 o la queja 20/8158, en las que coincidían en manifestar su disconformidad con el régimen de presencia de adultos acompañantes de menores que no podían acceder a los recintos de entrenamientos dentro de las medidas contra la pandemia. Exponían argumentos que podrían calificarse de razonables en los que demandaban poder acceder a esas instalaciones con espacios abiertos y de amplitud de zonas sin especiales riesgos. Estamos a la espera de conocer el criterio de las autoridades deportivas que podrían modular algunas de estas medidas desde la imprescindible prudencia en favor de la seguridad sanitaria de todos.

Al hilo de esta cuestión citamos la queja 20/7526 presentada por una practicante deportista que entendía inadecuadas la aplicación de las normas de acceso y horario a instalaciones deportivas del municipio de Atarfe (Granada). En este caso, pudimos recibir una respuesta colaboradora que concluyó con nuestras actuaciones alcanzando una solución satisfactoria.

Respecto de las quejas que afectan al funcionamiento de las entidades colaboradoras federativas, citamos dos ejemplos, como son la queja 20/5818 en la que la interesada exponía las dificultades económicas de algunos clubes de menores para cumplir con algunas las medidas de seguridad contra la pandemia. Expresaba que los protocolos y medidas se aplicaban a los clubes federados y que esta exigencia limitaba las actividades de otros clubes más modestos. La Federación Andaluza argumentó con detalle y exactitud la necesidad de disponer estos registros y filiación de jugadores debidamente federados para acceder a los servicios y condiciones que la RFAF ofrece en el marco de estas medidas de seguridad sanitaria, por lo que entendimos que su actuación era acorde con la normativa y sin poder apreciar una actuación inadecuada.

Por último, citamos la queja 20/6145 en la que los padres de un menor extranjero no accedían a obtener ficha en un club de fútbol. Tras la tramitación del caso, explicamos que la decisión última acordada por la Federación Andaluza sobre la petición del menor reside en la competencia de la FIFA, que es un organismo no supervisable por esta Institución del Defensor del Pueblo Andaluz ya que *"autorizar las licencias de extranjeros debe realizarse por esa Federación Internacional, organismo federativo supranacional competente en esta materia"*. Entendimos que, por tanto, deberían dirigirse a dicho organismo, o ante una instancia que ostente la función de su supervisión, para tramitar la petición de concesión de la licencia para el hijo.

1.2.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones

1.2.3.1. Actuaciones de oficio

Las quejas de oficio que se han iniciado en este ejercicio de 2020 en materia de Cultura y Deporte han sido:

- **Queja 20/1916**, ante la Consejería de Cultura y Patrimonio Histórico y ante el Ayuntamiento de Sevilla, relativa a la suspensión por falta de ayudas de la 27ª edición del Mes de la Danza.

- **Queja 20/5125**, ante la Delegación Territorial de Fomento, Infraestructuras, Ordenación del Territorio, Cultura y Patrimonio Histórico en Almería y ante el Ayuntamiento de Cantoria (Almería), relativa a la Protección del Palacio de los Marqueses de Almanzora, en Cantoria.

- **Queja 20/5236** ante la Delegación Territorial de Fomento, Infraestructura, Ordenación del Territorio, Cultura y Patrimonio Histórico en Huelva, relativa al expolio de una tumba tartésica en el Cabezo Roma de Huelva.

- **Queja 20/5391**, ante el Ayuntamiento de Jerez de la Frontera (Cádiz), relativa a los problemas de acceso de menor de edad con movilidad reducida al Zoo de Jerez (Cádiz).

- **Queja 20/5392**, ante el Ayuntamiento de Torredonjimeno (Jaén) y ante la Delegación Territorial de Fomento, Infraestructura, Ordenación del Territorio, Cultura y Patrimonio Histórico en Jaén, relativa a las medidas de protección del Bien de Interés Cultural (BIC) Torre Benzalá, en Torredonjimeno.

- **Queja 20/5393**, ante la Delegación Territorial de Fomento, Infraestructura, Ordenación del Territorio, Cultura y Patrimonio Histórico en Sevilla, relativa al anuncio de proyectos de restauración del retablo mayor de la capilla de San Lázaro, en Sevilla.

- **Queja 20/5394**, ante la Delegación Territorial de Fomento, Infraestructuras, Ordenación del Territorio, Cultura y Patrimonio Histórico de Granada, ante la Delegación Territorial de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo en Granada y ante el Ayuntamiento de Baza (Granada), relativa a la tramitación del Plan Especial de Protección de La Alcazaba de Baza.

- **Queja 20/5395**, ante el Patronato de la Alhambra y el Generalife, relativa a los reintegros de entradas canceladas a La Alhambra tras el cierre decretado por la pandemia de Covid-19.

- **Queja 20/6943**, ante la Consejería de Cultura y Patrimonio Histórico, relativa a la publicidad de las actas de las Comisiones Provinciales de Patrimonio Histórico.

- **Queja 20/7757**, ante la Consejería de Cultura y Patrimonio Histórico, relativa a los Planes Directores de las Catedrales en Andalucía.

1.2.3.2. Colaboración de las Administraciones

Respecto al grado de colaboración, debemos recordar que las quejas más numerosas de este Capítulo están centradas en los aspectos culturales y suelen ser copadas por problemas generados con el patrimonio histórico-monumental y su conservación que se hace depender, en muchas ocasiones, de disponibilidades presupuestarias que no se producen. Es decir, podemos recibir con diligencia y premura la información de cada caso pero, ciertamente, las respuestas efectivas para abordar los problemas planteados en este tipo de quejas son más difíciles de alcanzar por la reiterada carencia de disponibilidad presupuestaria.

Por otra parte, la agilidad en emitir los informes requeridos suele ser satisfactoria respecto de la Consejería de Cultura y Patrimonio Histórico en su conjunto. Es cierto que estas respuestas se retrasan

más con las administraciones locales, que en ocasiones implica a pequeños municipios que presentan lógicos problemas a la hora de emitir criterios e informes técnicos relacionados con su patrimonio cultural e histórico.

1.2.3.3. Resoluciones no aceptadas

En cuanto a la no aceptación de Resoluciones formuladas a las Administraciones Públicas Andaluzas, a continuación se destacan las Resoluciones dictadas por el Defensor en esta materias que, o bien no tuvieron respuesta por parte de las entidades a las que nos dirigimos o, aunque la tuvieron, no fueron aceptadas por éstas, a tenor del artículo 29.1 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz:

- **Queja 17/4122**, dirigida al Ayuntamiento de Sevilla, relativa a la reclamación de un profesor por el escaso uso e inadecuado funcionamiento de la Hemeroteca Municipal de Sevilla

- **Queja 19/0043**, ante el Ayuntamiento de Sevilla, relativa a la protestas por las jornadas y horarios restringidos de bibliotecas públicas en Sevilla.

- **Queja 19/0081**, ante la Delegación Territorial de Fomento, Infraestructuras, Ordenación del Territorio, Cultura y Patrimonio Histórico de Granada y ante el Ayuntamiento de Baza, relativa a la petición que hace la Asociación "Baza Histórica" de obras de emergencia para La Alcazaba de la localidad bacetana.

- **Queja 19/3721**, dirigida al Ayuntamiento de Córdoba, relativa a compensación de tarifas de los centros del Imdeco para apoyar a la población afectada por algún tipo de discapacidad.

1.3. Dependencia y Servicios sociales



1.3. Dependencia y Servicios sociales

1.3.1. Introducción 85
1.3.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite 85
1.3.2.1. Servicios Sociales 85
1.3.2.2. Renta mínima de inserción social en Andalucía 89
1.3.2.3. Dependencia 94
1.3.2.3.1. Los procedimientos de la dependencia: reconocimiento o revisión de la situación y programa individual de atención 95
1.3.2.3.2. La responsabilidad patrimonial por las dilaciones en los procedimientos 97
1.3.2.3.3. La financiación del servicio de ayuda a domicilio y el pago de salarios a sus auxiliares 98
1.3.2.3.4. Recursos adecuados para dependientes de perfiles específicos 99
1.3.2.4. Personas mayores 100
1.3.2.4.1. Mayores en otras materias 102
1.3.2.4.1.1. Servicios de interés general y consumo 102
1.3.2.4.1.2. Medio Ambiente 109
1.3.2.5. Discapacidad 111
1.3.2.5.1. La situación de discapacidad 111
1.3.2.5.2. La discapacidad en otras materias 116
1.3.2.5.2.1. Menores, Educación, Cultura y Deporte 116
1.3.2.5.2.2. Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social 118
1.3.2.5.2.3. Servicios de interés general y consumo 119
1.3.2.5.2.4. Universidades 121
1.3.2.5.2.5. Medio ambiente 122
1.3.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas 123
1.3.3.1. Quejas de oficio 123
1.3.3.2. Colaboración de las Administraciones 123
1.3.3.3. Resoluciones no aceptadas 123

1.3.1. Introducción

Conforman este subcapítulo aspectos íntimamente ligados a necesidades humanas en momentos delicados o vulnerables, de indudable interés por su afectación desde que comenzara la crisis sanitaria y social abierta en 2020, que intentaremos relatar de la forma más objetiva a nuestro alcance, a la luz de los testimonios de la ciudadanía y de las precisiones de las diferentes Administraciones, aunque con el tratamiento sensible que las materias en cuestión precisan.

El **Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía**, la capacidad de respuesta de sus profesionales a las necesidades ciudadanas a través de sus prestaciones y recursos, junto a las previsiones de futuro de su nivel funcional primario, los comunitarios, abren un relato cuya sustancia es el incremento de la demanda a los mismos y en el que, por ello, ponemos el acento en el valor del cometido de estos servicios, en la necesidad de su consolidación profesional estructural, en la actualización de sus instrumentos y en la importancia de su coordinación con otras Administraciones. Nos preguntamos, en todo caso, qué incidencia tendrán en sus funciones y cometidos, las reformas normativas operadas en la Ley 9/2016 y las que hayan de desarrollarse al abrigo de aquellas.

La **renta mínima de inserción social en Andalucía**, con demoras desde 2018 y nuevas dificultades de gestión, derivadas de las medidas extraordinarias adoptadas durante el primer estado de alarma, han engrosado el volumen de trabajo y de tramitación, adicionando ahora a los procedimientos antiguos, las pendencias en las revisiones de las resoluciones provisionales. Reflejamos igualmente su compleja coexistencia con la prestación estatal de garantía de ingresos, el llamado ingreso mínimo vital, desde junio de 2020, cuyos requisitos de acceso motivan que haya de entrar en juego la renta andaluza subsidiaria en bastantes más casos de los que eran previsibles.

El **Sistema de la Dependencia** y sus reiteradas demoras, las consecuencias de las mismas, la insuficiencia o inadecuación de sus recursos, las disfunciones en el pago del salario a las auxiliares del servicio de ayuda a domicilio de un municipio de Granada y, su principal deficiencia, la infrafinanciación, ocupan nuevamente un lugar principal.

Finalmente, trataremos sobre las necesidades reveladas por las **personas mayores** en el ámbito social y sobre el procedimiento de **discapacidad**.

Los duros acontecimientos vividos en el año 2020 deben ser el pilar para acometer la consolidación definitiva de un sistema de protección social consagrado legalmente, pero nunca garantizado de forma plena.

1.3.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.3.2.1. Servicios Sociales

Bajo el amplio concepto de Servicios Sociales pretendemos compendiar, en realidad, una síntesis de las demandas que la ciudadanía ha expresado ante esta Institución en materia de protección social y, más particularmente, de las dificultades que para el acceso a sus diversos instrumentos nos ha trasladado.

Se trata de un campo difícil de reconducir a conclusiones homogéneas, fundamentalmente a causa de la enorme diversidad de perfiles de las personas que alegan desprotección en este ámbito, de sus diferentes situaciones, de la pluralidad de Administraciones del ámbito local a las que compete intervenir y dar o canalizar la respuesta, a través de sus respectivos servicios sociales comunitarios, en virtud de normativas y reglamentos dispares y para canalizar prestaciones propias de diferentes Administraciones, que en ocasiones se solapan y que precisan de una adecuada coordinación y comunicación.

No obstante, podemos resumir la problemática manifestada en el año 2020 en cuatro afirmaciones: un **recrudecimiento en la petición de acceso a ayudas de emergencia social** destinadas a subvenir necesidades elementales de alimentación, higiene y asunción de facturas por suministros básicos; el **desbordamiento de los profesionales de los servicios sociales comunitarios** para canalizar adecuadamente la respuesta a

las demandas, con la consiguiente confusión, desorientación e impotencia de las personas peticionarias; la **insuficiencia de los recursos** destinados a esta finalidad; y la **necesidad de una estructura reforzada y debidamente coordinada** entre la Administración local y la autonómica y las entidades de iniciativa social.

La primera aseveración la obtenemos por testimonio directo de las personas que han acudido ante esta Institución a lo largo de todo el año 2020, remitiendo **comunicaciones rebosantes de desesperanza**, que, como reiteradamente destacamos, tienen su primera fuente en la privación de un canal fiable por el que hacer llegar su necesidad a quien competa.

Se trata de personas que afirman carecer de ingreso alguno, que muestran angustia por no poder aprovisionarse de alimentos y que, desde luego, a partir de esta privación tan primaria, en una consecuencia en cadena, nos trasladan todo un desenlace de problemáticas variopintas: impagos de la luz y el agua, dificultades para sufragar la medicación prescrita, riesgo de perder el derecho al disfrute de la vivienda, cuando no carecer directamente de ella y acumulación de deudas insalvables.

A título ilustrativo reproducimos testimonios como el siguiente de una vecina de Sevilla (queja 20/3475): "estoy llamando al 010 desde el pasado día 07/05/20 para ayuda alimentaria, me cogen los datos y me dicen que asuntos sociales se pondrá en contacto conmigo y no lo hacen. Ya estamos a 02/06/20 y sigo llamando y siempre la misma respuesta. Tengo tres niños pequeños y no cobro nada. No puedo echar ninguna ayuda porque los trabajadores sociales no pueden ayudarme porque no estoy empadronada en la casa que vivo de alquiler. La dueña me quiere echar a la calle por no poder pagar el alquiler y me veo en la calle con tres niños. Ayuda, por favor, pido ayuda".

En segundo lugar, afirmábamos que junto a una mayor intensidad de la demanda, producto lógico de la crisis económica y social que desde marzo atravesamos, se ha revelado de forma más nítida la **insuficiente capacidad de respuesta de los servicios sociales comunitarios**, desbordados en sus intentos de atender el mayor número de peticiones, impelidos a hacerlo por canales de contacto no presencial desconocidos hasta la fecha, sin la implantación de medios que lo permitan de forma adecuada, con plantillas tradicionalmente austeras y, desde luego, con recursos a su disposición muy discretos, que han de repartir entre los peticionarios como buenamente pueden y a costa de prolijos requerimientos burocráticos, contrarios a la agilidad que precisa la intervención paliativa de necesidades esenciales.

Nos consta que los profesionales de los servicios sociales, como colectivo e individualmente, han puesto toda la voluntad, el esfuerzo y la dedicación a su alcance para estar a la altura de una coyuntura tan delicada como la vivida en 2020, del mismo modo que no podemos obviar la complejidad de su labor en un escenario de dispensación desconocido, sin posibilidad de intervención personal.

La entidad del esfuerzo personal desplegado por cada profesional en unas condiciones tan difíciles explica que su percepción de la respuesta ofrecida -como hemos tenido ocasión de conocer a través de la asistencia telemática al Congreso anual del colectivo-, sea la de su suficiencia, unida a la satisfacción personal por haber sido capaces de "llegar a todo" con los medios a su alcance, junto al agotamiento.

El sentir del colectivo profesional no parece incompatible con las apreciaciones sinceras y reiteradas de las plurales personas de residencia diversa, que han venido manifestando justamente lo contrario, ya que creemos en el esfuerzo de los primeros, pero también estamos convencidos de que la insuficiencia de sus medios y la intensidad de una demanda sin precedentes cercanos, explican que la respuesta no haya llegado ni con la diligencia ni con la entidad que la situación precisaba.

En el primer sentido, es tradicional la reivindicación de unos servicios sociales en el ámbito de la Administración local, que cuenten con una estructura de personal mayor y más estable. Las carencias en este aspecto vienen siendo suplidas mediante refuerzos temporales y contrataciones para programas concretos, que no pasan de ser parches transitorios sucesivamente prorrogados, que no permiten dar continuidad ni regularidad al desempeño de sus funciones.

A esta carencia de personal, en sus diferentes perfiles profesionales, se une la necesidad de una modernización en los instrumentos de intervención y, a buen seguro, en la forma de gestión.

Es oportuno recordar que los profesionales de los servicios sociales no son meros tramitadores de ayudas o de prestaciones económicas, municipales o no, sino que su función esencial es la intervención social y no la mera canalización de prestaciones, que precisa de una dedicación y de un seguimiento, que no pueden ofrecer en las circunstancias actuales.

Cuestión aparte digna de mención, limitándonos al plano de la pobreza o de su riesgo, es la de los **recursos económicos que cada Administración destina a subvenir a las peticiones ciudadanas de ayudas de protección social,** básicamente prestaciones económicas de emergencia social, de urgencia y de inserción social, sin rango de derecho subjetivo. Sabemos que son limitados los presupuestos, que por ello deben dosificarse entre los peticionarios para llegar al mayor número posible, con la consecuente insatisfacción de las familias para las que este remedio es flor de un día; y es evidente que, en el período de crisis recién iniciado, deben estar dimensionados a la envergadura de la situación.

"Los recursos económicos que cada Administración destina a subvenir a las peticiones ciudadanas de ayudas de protección social"

Sin embargo, hay que reconocer que el sostén último que las ayudas económicas familiares municipales proporcionan, responde a una asistencia puntual, sin vocación de permanencia ni garantía de percepción, que difícilmente puede solventar situaciones prolongadas en el tiempo por carencia absoluta de recursos.

Para este fin están otros instrumentos, auténticos derechos subjetivos, como las prestaciones de garantía de ingresos (renta mínima de inserción social en Andalucía e ingreso mínimo vital), cuya vulneración resolutoria por las Administraciones competentes (estatal y autonómica), aboca a las familias a ampararse en otras ayudas más inestables y sin rango de derecho subjetivo, que no revisten otra utilidad que la inmediatez de lo perentorio y que no pueden alejarlas de la exclusión, de la vulnerabilidad ni del riesgo de pobreza por sí mismas.

Como del mismo modo recogimos en el informe extraordinario elaborado por el Defensor del Pueblo Andaluz en octubre de 2020, **"Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19. Primera ola de la pandemia"**, un instrumento valioso en el año 2020, para atender de forma inmediata las necesidades vitales de las familias, ha sido el de la ayuda alimentaria o económica de urgencia, en forma de tarjeta monedero o simplemente de abono de la cuantía pertinente, tanto por parte de los Ayuntamientos como puesta en marcha por la Junta de Andalucía mediante el Programa Extraordinario de Ayuda en materia de necesidades básicas a la población en situación de vulnerabilidad ocasionada por la COVID-19, mediante acuerdo del consejo de Gobierno de 29 de abril de 2020. Asimismo, el reconocimiento de la coyuntura crítica se ha reflejado en medidas como la concesión de subvención extraordinaria al Banco de Alimentos.

No obstante la evidente utilidad y oportunidad de reforzar las partidas destinadas a esta finalidad y la puesta en marcha del Programa de la Junta de Andalucía, hemos detectado defectos en la información proporcionada a las personas demandantes de la Tarjeta monedero por parte de algunos servicios sociales comunitarios, esencialmente en la forma de obtención.

Ciertamente, en algunos de los casos examinados, el profesional refería que no había proporcionado la información por improcedencia, al haber percibido la persona peticionaria la prestación económica de urgencia municipal por el mismo concepto contemplado por la Tarjeta Monedero autonómica; en otros, por priorizar a familias con menores ingresos, al ser concreto y limitado el número de derivaciones a la Cruz Roja puestas a disposición de los profesionales de los servicios sociales en cada municipio; y, en algunas ocasiones, aunque se manifestaba haber cumplido el deber de informar, la respuesta remarcaba expresamente que la Tarjeta Monedero autonómica no es una prestación propia del Catálogo de Prestaciones

del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía ni, por ende, un procedimiento exclusivo de los servicios sociales comunitarios, que no son el único canal para su tramitación.

Aún coincidiendo con esta última afirmación, es innegable que toda la información y toda la ayuda que los profesionales de los servicios sociales faciliten a las personas que lo precisan, para guiarlas en su búsqueda de recursos públicos al servicio de necesidades perentorias, redunda en el valor de su labor social y forma parte de un enfoque integral a la persona y a sus circunstancias. **La coordinación y colaboración entre Administraciones en el ámbito social, es un deber humanitario.** El apoyo complementario de las entidades de iniciativa social para el desarrollo de programas destinados a personas en situación vulnerable, una labor inestimable. Para creerlo solo hay que escuchar a las personas que acuden buscando, donde quiera que se halle, ayuda social para sobrevivir (Q20/2733):

"Desde hace dos meses he estado intentando contactar con los servicios sociales a través de la página del ayuntamiento de Sevilla 010, tal y como me lo habían indicado en servicios sociales rellenando la solicitud de contactar. Tras reiteradas solicitudes sin respuesta lo hablé con la única persona que me respondió en los servicios sociales de San Jerónimo. Un educador social... me comentó que él iba a llamar personalmente para que me atendieran y me dieran cita, y así ha sido. En pocos minutos una señora me llamó de 010 y recalcando me dijo que los servicios sociales no se dedican a tramitar ni Renta Mínima ni el Ingreso Mínimo Vital, le dije que me habían pasado 7 números de teléfono con nombres de técnicos especialistas para hacer el trámite y me siguió "muy amable" recalcando que esto "no lo hacen los servicios sociales" y que siga esperando hasta que me llamen. Le dije que en servicios sociales de San Jerónimo había una persona dedicándose a esto pero que ya no trabaja ahí y aún no se sabe quién la sustituye y por eso hay que esperar. Ella me respondió "¡entonces a esperar!" Y que no se aceptaba otro trabajador social que no sea San Jerónimo. También mande un email a Cruz Roja para que me ayuden sobre Renta Mínima y/o Ingreso Mínimo Vital, pero hasta el día de hoy nadie ha contactado conmigo. También llame a los números que me habían facilitado y después de varios días llamando cientos de veces por fin me cogieron el teléfono y la persona que atendió mi llamada me dijo que ella no me podía atender ya que es técnico pero solo atiende las llamadas de los trabajadores sociales y que no responde a un particular y que intente pedir cita en servicios sociales y que ellos contacten con ella. Tenía rellenado la solicitud de IMV desde hace bastante tiempo pero había algunos apartados que no estaban rellenados por dudas que tenía. Por fin el viernes día 11 he tenido una cita con Cruz roja y ahí he podido hacer la solicitud de IMV. Pero aún después de dos meses sigo esperando que un trabajador social contacte conmigo".

La crisis de salud pública iniciada en 2020 ha dejado abierta a su paso una nueva crisis económica y social, que, en consecuencia, se encuentra en sus inicios y cuya duración y gravedad es incierta. La situación de la pobreza en España recogida en informes, estudios e investigaciones de fuentes diversas pero solventes, salta con cada vez más frecuencia a los medios de comunicación.

Hemos conocido a este respecto los datos de Eurostat, la oficina estadística europea, correspondientes a octubre de 2020, situando a nuestro país en la quinta posición en este triste escalafón, dentro de los países de Europa; contamos con los datos periódicos del desempleo en España, que revelan un empeoramiento de sus índices a lo largo del año 2020; y, aún peor, sabemos que en ocasiones ni siquiera el desempeño de una actividad profesional garantiza contar con los recursos adecuados a una vida digna; también venimos siendo testigos de las llamadas *"colas del hambre"* y de cómo las entidades del ámbito social que atienden a las personas que las engrosan, nos alertan de los nuevos perfiles que alargan su sombra; Andalucía es un vasto y bello territorio poblado por 8.464.411 personas, conforme cifras oficiales del Instituto Nacional de Estadística (INE) a 2020, cuyos índices de paro y de riesgo de pobreza, sin embargo, acostumbran a superar las medias de España.

Dada la delicada situación que atravesamos, **los servicios sociales del nivel primario**, como estructura funcional básica de este Sistema Público, organizados y gestionados por las entidades locales, **pueden y deben cumplir un cometido esencial**, como primer nivel de referencia al que la Ley 9/2016 encomienda asumir la posición de vanguardia en la misión de "posibilitar el acceso de las personas usuarias al conjunto del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía", así como la valoración de las necesidades, la planificación, la intervención, tratamiento, seguimiento, evaluación de la atención y coordinación con otros

agentes institucionales del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía, garantizando la universalidad en el acceso al mismo y su proximidad a las personas usuarias, familias, unidades de convivencia y grupos de la comunidad, para articular una respuesta a las necesidades individuales, familiares, grupales y comunitarias de atención (artículo 27).

La Ley de Servicios Sociales de Andalucía ha sido objeto de diversas reformas en el año 2020, fundamentalmente en lo que atañe a la historia social y las funciones de los servicios sociales comunitarios (artículo 28.23ª por el Decreto-ley 24/2020, de 22 de septiembre; artículos 47 y siguientes, por el Decreto-ley 9/2020, de 15 de abril; y artículos 83 a 86, 126 y adición del artículo 85 bis, por el Decreto-ley 2/2020, de 9 de marzo), amparadas en las necesidades impuestas por la respuesta a la crisis sanitaria y social, aunque desconocemos qué repercusión y alcance puedan tener las mismas en las funciones de los servicios sociales comunitarios y en las personas titulares del derecho a los servicios y prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales, delimitados en su artículo 6.

1.3.2.2. Renta mínima de inserción social en Andalucía

El ejercicio 2020 ha sido la anualidad más difícil y convulsa para la renta mínima de inserción social en Andalucía, desde que en enero de 2018 iniciara su andadura esta prestación económica sustitutiva del salario social, como derecho subjetivo diseñado con la pretensión de alcanzar el deseable objetivo de garantizar la atención a las situaciones de pobreza, exclusión social o riesgo de estarlo de las personas y promover su inclusión e integración social y laboral, mediante la incorporación de un itinerario a través de un Plan de inclusión sociolaboral.

Recordaremos una vez más que la prestación económica regulada por el Decreto-ley 3/2017, de 19 de diciembre, es una prestación garantizada, un derecho subjetivo de las unidades familiares cuyos miembros tengan vecindad administrativa en Andalucía, se encuentren en situación de pobreza, exclusión social o riesgo de estarlo, y cumplan los requisitos establecidos en el Decreto-ley, o, aun no cumpliendo alguno de los requisitos, se encuentren en situación de urgencia o emergencia social.



Y debemos igualmente traer a colación que cuando el derecho subjetivo de renta mínima de inserción social en Andalucía vio la luz en 2018, sustituyendo al anteriormente denominado "Salario Social", o Ingreso Mínimo de Solidaridad, regulado por el derogado Decreto 2/1999, dentro del conocido Programa de Solidaridad de los Andaluces para la erradicación de la marginación y desigualdad en Andalucía, lo hacía con fundamento en una realidad social patente, la del nivel de pobreza o de riesgo de la misma de amplios sectores de la ciudadanía andaluza, que expresamente quedaba reflejado en el Preámbulo del propio Decreto-Ley.

Pues bien, cierto es que aunque la necesidad de la renta mínima y la finalidad que está llamada a perseguir nunca ha sido discutida en un plano formal, no podemos decir lo mismo en un aspecto material, ya que el derecho subjetivo creado por el Decreto-ley 3/2017, se ha venido desconociendo sistemáticamente desde su inicio, por mor de una **tramitación ineficaz e ineficiente del procedimiento administrativo** que ha de conducir a su estimación o denegación. Lo que, a la postre, impide cumplir el objetivo declarado por la norma, de "garantizar la atención a las situaciones de pobreza, exclusión social o riesgo de estarlo de las personas y promover su inclusión e integración social y laboral" (artículo 2). No en vano, **la mayor parte de los expedientes se resuelven de forma extemporánea** y si se trata de resolución de concesión, han de proceder a reconocer en pago único los doce meses de la prestación, por dictarse vencido el tiempo máximo durante el cual habrían de haberse venido devengando y abonando sus mensualidades sucesivas.

Esta Institución realiza esfuerzos continuos y denodados para revertir esta situación indeseada. Desde el mismo año de entrada en vigor de la norma, 2018, la demanda de intervención de la ciudadanía -síntoma infalible-, nos llevó a incoar una investigación de oficio (**queja 18/3061**), en la que alertábamos de forma muy temprana del riesgo de que el loable intento de implantar una renta garantizada en Andalucía, quedara empañado por los graves problemas que delataba su gestión.

Como resultado de la información recabada en el curso de dicha investigación, afloraron las diversas causas que de forma concurrente coadyuvaban al escenario problemático que desde su inicio ha acompañado a este derecho subjetivo: el incremento exponencial de las solicitudes, en parte producido por una difusión del nuevo derecho regulado que le daba apariencia de prestación cuasi general, unido a serias disfunciones administrativas, tanto de falta de formación adecuada de los profesionales de los servicios sociales comunitarios que debían informar a las personas solicitantes, como de insuficiencia de personal para afrontar la demanda, pasando por interpretaciones y aplicaciones irregulares de la norma y por complejidades en la conformación del expediente.

La investigación de oficio aludida culminó con la Resolución emitida en febrero de 2019, comprensiva de cuatro recomendaciones, algunas de las cuales fueron asumidas por la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación y reflejadas en Instrucciones emitidas al efecto.

Más tarde llegaron los Planes de Choque, medidas improvisadas temporales que abundan en la tramitación administrativa actual de toda índole (dependencia, renta mínima, listas de espera sanitarias, etcétera) y que vienen proliferando como forma inadecuada de aliviar puntualmente retrasos estructurales que están precisados, por su naturaleza, de decisiones de fondo y no de remedios provisionales.

Huelga decir que las medidas revulsivas quedan reducidas a impulsar la tramitación del procedimiento, reconociendo o denegando la prestación económica, como única aspiración real, relegando al plano teórico los pretendidos planes de inserción sociolaboral, con la consecuente vulneración de una parte importante de su finalidad, cual es la de promover la integración social y laboral de las personas a las que se dirige.

Del tenor de las quejas recibidas desde enero de 2018, resultaba que un cuantioso número de solicitudes de renta mínima persistía sin respuesta en todo el ámbito territorial de nuestra comunidad autónoma, una vez vencido el plazo legal para su resolución, fijado en dos meses (a contar desde el día primero del mes siguiente a la fecha de entrada de la solicitud en el órgano competente para resolver), para los procedimientos ordinarios y de 5 días hábiles en los casos de emergencia o urgencia social. **Han sido persistentes las llamadas de la Defensoría a la necesidad imperiosa de arbitrar las medidas que posibilitaran una tramitación en plazo de las solicitudes, a la corrección de defectos procedimentales y, en última**

instancia, a concluir con la necesidad de la reforma de la regulación legal para simplificar sus exigencias y complejidades.

A lo largo de 2019 la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, determinó la necesidad de operar un cambio normativo en el Decreto-ley 3/2017, que permitiera, entre otros aspectos de mejora, simplificar los requisitos de acceso y gestión de la renta mínima, encomendando a la Red andaluza de lucha contra la pobreza y exclusión social (EAPN Andalucía), la elaboración de un estudio de sustento previo, analizando las disfunciones en su regulación y tramitación y poniéndolas en contraste con las prácticas y regulaciones vigentes en otras comunidades autónomas.

En el informe de evaluación emitido por esta entidad se reseñaba que, a fecha de agosto de 2019, el tiempo medio de resolución de solicitudes en Andalucía era de 8 meses, para el procedimiento ordinario y de 3 meses para el de urgencia y/o emergencia (página 119 del informe emitido en diciembre de 2019, de evaluación y propuesta de modificación del Decreto-ley 3/2017, de 19 de diciembre, por el que se regula la Renta mínima de inserción social en Andalucía); así como destaca el **alto índice de desestimaciones, derivado de solicitudes de personas que no cumplen los requisitos de acceso a la misma.**

La reforma proyectada por la Consejería, sin embargo, no llegó a tener lugar, ni en 2019 ni, desde luego, pudo hacerlo en 2020, por razones que todos conocemos y que han quedado suficientemente abordadas en el informe extraordinario elaborado por el Defensor del Pueblo Andaluz en octubre de 2020 *Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19. Primera ola de la pandemia*.

Como recogimos de forma pormenorizada en el mentado Informe, la declaración del estado de alarma por el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19, supuso un duro mazazo para las personas solicitantes de la renta mínima de inserción social en Andalucía con expedientes en curso, así como para aquellas a las que el inicio de esta crisis sanitaria, con graves consecuencias económicas, colocaba en situación de potenciales peticionarias de esta prestación económica y de cuantos otros recursos de protección social hubiere disponibles.

La conciencia de este escenario inédito en el contexto absolutamente irregular de la renta mínima, motivó la iniciación de la investigación de oficio de esta Institución, en la que instábamos la **adopción de medidas extraordinarias en materia de renta mínima de inserción social en Andalucía durante el estado de alarma sanitaria** (queja 20/1814).

En el curso de dicha actuación, el Defensor del Pueblo Andaluz dirigió dos Resoluciones sucesivas a la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, cada una de ellas en un momento crucial de la crisis sanitaria y económica: la primera, en el mes de marzo, en pleno período de confinamiento, instando la implantación de medidas inmediatas y la segunda, en el mes de junio, con ocasión de la irrupción del ingreso mínimo vital estatal, superponiéndose a las prestaciones de garantía de ingresos autonómicas.

La primera Resolución, basada en la experiencia de las persistentes y graves deficiencias en la gestión administrativa de este derecho subjetivo, la certeza del volumen importante de solicitudes pendientes de resolución y el previsible incremento exponencial de nuevos peticionarios urgidos por los efectos de la crisis, **respondió al propósito de proceder a un abordaje del problema que, en progresión, permitiera encauzarlo racionalmente, en un momento de urgencia sobrevenida.**

Abogamos, en consecuencia, por garantizar la continuidad en la gestión ordinaria de los expedientes de renta mínima, paralizada técnicamente en virtud del estado de alarma, por propiciar el impulso y resolución de las solicitudes tramitadas por el procedimiento de urgencia social y de los expedientes de unidades familiares integradas por personas de menor edad, así como por instar la ampliación automática de la prestación.

Por Decreto-ley 6/2020, de 30 de marzo, por el que se establecen medidas administrativas extraordinarias y urgentes en el ámbito social y económico como consecuencia de la situación ocasionada por el coronavirus (COVID-19), el Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía, a propuesta de la Consejera de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación y con vigencia limitada al estado de alarma, arbitró un procedimiento extraordinario de concesión de solicitudes de renta mínima de inserción social de Andalucía, en la modalidad

de urgencia o emergencia social; un procedimiento extraordinario de ampliación; y el mantenimiento de las prestaciones, es decir, la prórroga automática de las prestaciones que vencieran durante la vigencia del estado de alarma, fijando en los tres supuestos los pertinentes requisitos. Del mismo modo, arbitró las medidas que posibilitaran dar continuidad a la tramitación de los expedientes.

Prácticamente un mes más tarde, el Decreto-ley 10/2020, de 29 de abril, por el que se establecen medidas extraordinarias y urgentes de flexibilización administrativa en materia de ayudas en el ámbito del empleo y medidas complementarias con incidencia en el ámbito económico, local y social como consecuencia de la situación ocasionada por el coronavirus (COVID-19), reforzó las medidas antedichas en materia de renta mínima, acordando, en esencia, reconocer como nueva situación de emergencia social la de unidades familiares con menores y las unipersonales, con vigencia temporal hasta los tres meses posteriores al levantamiento del estado de alarma; establecer una prestación extraordinaria de cinco meses en los supuestos de solicitudes formuladas por unidades familiares con menores y unipersonales, cuando sea imposible la acreditación de los requisitos precisos para resolver la solicitud y aplicable únicamente a las peticiones presentadas desde el 1 de abril hasta el 31 de julio de 2020; y, entre otras, incrementó el plazo de duración de las ampliaciones, que queda fijado en 12 meses, introduciendo modificaciones normativas en el Decreto-ley 3/2017, regulador de la renta mínima de inserción social en Andalucía, así como en el Decreto-ley 6/2020, anteriormente citado.

"Entrada en vigor de una nueva prestación de garantía de ingresos, el ingreso mínimo vital"

Estas medidas permitieron un remedio temporal, enmarcado en el escenario derivado de la crisis de salud pública y las mayores necesidades surgidas de la misma.

A mediados de 2020 la aparición y **entrada en vigor de una nueva prestación de garantía de ingresos, el ingreso mínimo vital,** aprobado por el Real Decreto-ley 20/2020, de 29 de mayo, como derecho subjetivo en la modalidad de prestación económica no contributiva de la Seguridad Social, suscitó nuevas dudas en torno a la renta mínima de inserción social en Andalucía, abriendo el interrogante sobre su pervivencia misma y sobre la necesidad de su nueva delimitación (ámbito subjetivo, requisitos y cuantías, entre otros aspectos).

El BOE número 154 de 1 de junio de 2020 publicó el Real Decreto-ley 20/2020, de 29 de mayo, por el que se establece el ingreso mínimo vital, alumbrando, con la naturaleza de derecho subjetivo, una nueva modalidad de prestación económica no contributiva de Seguridad Social (artículo 2) para los beneficiarios determinados en su artículo 4, en conjunción con un sistema de incentivos para la inclusión, cuyo objetivo declarado es el de garantizar la participación plena de la ciudadanía en la vida social y económica, a través de la satisfacción de unas condiciones materiales mínimas y que, por lo que en este momento interesa, entró en vigor el mismo día 1 de junio.

Mientras el Real Decreto-ley 20/2020, de 29 de mayo, regula el Ingreso Mínimo Vital como compatible con el resto de rentas mínimas autonómicas, el Decreto-Ley 3/2017, que regula la renta mínima de inserción social en Andalucía, sienta como una de sus características el carácter subsidiario de la misma "con respecto a cualquier prestación de carácter contributivo o no contributivo, así como a cualquier régimen o sistema público o privado de protección social o de análoga naturaleza, que pudieran ser concedidas a la persona titular" (artículo 5.d). Lo que significa, en suma, que tanto la persona titular de la renta mínima como las que integran su unidad familiar, están legalmente obligadas a "solicitar las prestaciones, contributivas o no contributivas, así como a reclamar los derechos que por cualquier título pudieran corresponderles a fin de incrementar sus recursos económicos, ejerciendo las acciones pertinentes para hacerlos efectivos" (artículo 10.1.b). Obligación que ahora incluye el deber de solicitar el ingreso mínimo vital "desde la fecha de presentación de la solicitud y, en su caso, durante el tiempo de duración de percepción" de la renta mínima.

Esta **interconexión mutua del ingreso mínimo vital y de la renta mínima de inserción social en Andalucía** o, mejor dicho, el desplazamiento que el primero ha operado respecto de las rentas autonómicas sin la adecuada coordinación entre territorios, plantea la reformulación del enfoque en la renta mínima andaluza (y de las restantes autonómicas) y a prever disposiciones de derecho transitorio que hayan de regir respecto de los expedientes en curso.

Esta novedad motivó la **segunda Resolución** dirigida a la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, **recomendando la conclusión mediante la resolución oportuna de todos los procedimientos de renta mínima de inserción social en Andalucía incursos en mora,** priorizando sin dilación los que datan de los años 2018 y 2019, con derechos devengados conforme a la normativa de aplicación; la concreción de las disposiciones de derecho transitorio que habrán de regir el encaje entre la renta mínima de Andalucía y el ingreso mínimo vital, siempre desde la perspectiva de protección de los derechos de las personas peticionarias en nuestra comunidad autónoma y de su situación o riesgo de exclusión social; y el abordaje diligente de la regulación legal que permita reconfigurar el derecho subjetivo a la renta mínima de inserción social en Andalucía, en el espacio que está llamado a ocupar dentro de nuestro ordenamiento jurídico, tras la entrada en vigor del ingreso mínimo vital aprobado por el Real Decreto-ley 20/2020, de 29 de mayo. Todo ello, con la habilitación de instrumentos eficaces para la difusión, comunicación o notificación, que permitan a la población en general y a los peticionarios de renta mínima, en particular, conocer y cumplir sus obligaciones sobrevenidas respecto del ingreso mínimo vital, para no ver defraudadas sus expectativas legítimas.

Del informe emitido por la Dirección General de Servicios Sociales, en respuesta a la Resolución de esta Institución, destacaremos sus principales aspectos, a saber:

En materia de **información**, indica que las instrucciones dictadas son debidamente comunicadas a los servicios sociales comunitarios y publicadas en la web de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación.

En lo atinente a la **conclusión de expedientes incursos en mora**, manifestó ser una prioridad para la Consejería de Políticas Sociales, que ilustró citando el dictado de 22 199 resoluciones de concesión en el período de abril a agosto de 2020. En todo caso, puntualiza la Dirección General informante, que a la resolución de solicitudes ordinarias se ha venido a sumar la necesidad de revisión, para su resolución definitiva, de los expedientes estimados provisionalmente a causa de las medidas extraordinarias arbitradas durante el estado de alarma, anteriormente citadas. Lo que, como ya venimos constatando en esta Institución, ha supuesto un lastre añadido y una causa de frustración para las personas que percibieron las mensualidades provisionales, que se encuentran nuevamente sin recursos, por no haber tenido lugar la revisión de la decisión provisional en plazo y, más aún, por no haber sido concluido el procedimiento de forma definitiva.

Respecto de posibles **normas de derecho transitorio**, remite la respuesta a la decisión adoptada mediante la Instrucción de la Dirección General de Servicios Sociales de 03/09/2020, lo que, en resumen, se traduce en que ejercido por el peticionario el deber de solicitar cualquier otra prestación principal (en el caso que nos ocupa, solicitado inexcusablemente el ingreso mínimo vital), nada obsta a la percepción de la renta mínima andaluza reconocida mediante resolución, en tanto no se haya "consumado el derecho solicitado mediante el efectivo ingreso de la prestación principal". Esto es, existen **indicaciones expresas de tramitar todas las solicitudes de renta mínima andaluza, sin esperar a la resolución efectiva del ingreso mínimo vital.**

Hemos de puntualizar, en todo caso, que esta posibilidad es hoy por hoy meramente hipotética, dada la demora cronológica que aún persiste en los expedientes de renta mínima y que, aun siendo un supuesto teórico, lo deseable y conveniente es la puesta al día de los procedimientos de la renta andaluza, a fin de evitar duplicidad estéril de expedientes de una y otra prestación a cargo de Administraciones distintas, así como posibles expedientes por reintegro de percepciones indebidas.

En lo alusivo a la **reconfiguración de la normativa reguladora de la renta mínima**, para su acomodación al nuevo contexto dibujado por el ingreso mínimo vital, la Dirección General expone que en la Consejería "se está trabajando en la regulación de una nueva prestación que complemente a la estatal, tanto para

incrementar la dotación económica a las familias perceptoras del IMV con mayores dificultades de integración social como para llegar a las personas vulnerables que no tienen acceso a él"; concluyendo la conveniencia de "esperar a una mayor estabilización de la prestación estatal para abordar de manera definitiva la nueva regulación de la autonómica", teniendo en cuenta dos aspectos. Por un lado, que "dado el retraso en la resolución de expedientes del IMV que se está produciendo, la desaparición de la RMISA tal como se regula actualmente dejaría sin cobertura a esa parte de población que tiene derecho a IMV, aunque aún no lo esté percibiendo, y que, por tanto, quedaría fuera de la nueva prestación andaluza"; y, por otra parte, el hecho de que la prestación estatal "está sufriendo reiteradas modificaciones para adaptarla a las circunstancias reales de la población destinataria".

Desde la experiencia de las quejas tramitadas por esta Institución, podemos decir que al término del año no habíamos detectado reducción cuantitativa de las quejas sobre esta materia y sí, por el contrario, mayor confusión y desorientación en las personas que aspiran a una prestación mínima de sustento, en ocasiones desconocimiento de cuál es la prestación estatal y cuál la autonómica, creencias erróneas de que la cuantía arrojada por la prestación estatal es inferior por deducirse la autonómica y, en general, desamparo y desconfianza en las Administraciones.

Ello hace que tengamos que hacer una llamada de atención sobre tres aspectos: la reiterada necesidad acuciante de observar el plazo en la resolución de expedientes de renta mínima; el mantenimiento de la regulación de esta prestación andaluza y de su ámbito subjetivo, con las mejoras precisas; y la coordinación entre Administraciones, habida cuenta de que son los ciudadanos los que sufren las consecuencias y la desprotección de prácticas y decisiones carentes de consenso y de colaboración, o lo que es lo mismo, adoptadas sin consideración ni respeto a la ciudadanía a la que se dirigen.

1.3.2.3. Dependencia

Durante el año 2020 las quejas dirigidas al Defensor del Pueblo Andaluz en relación con el Sistema de la Dependencia han experimentado un incremento, pasando de las algo más de 300 registradas en el ejercicio 2019 a las casi 400 preocupaciones que nos ha trasladado la ciudadanía en el pasado año.

Y hemos de ser claros un año más, porque tras todos esos cientos de quejas -muestra representativa de una realidad aún menos halagüeña-, hay una realidad humana de cientos de personas con limitación de su capacidad (física, mental, intelectual o sensorial) para las actividades básicas de la vida diaria, en uno u otro grado, esperando que la Administración cumpla lo que la Ley 39/2006 les garantiza.

Y no solo cientos de peticionarios, sino sus familias -sobre todo las mujeres de esas familias-, luchan por conjugar cada día deberes laborales con vocaciones afectivas, en un modelo de sociedad que dificulta ofrecer un trato digno a todas las personas que nos importan y que obliga en muchos casos a elegir entre unas y otras necesidades, en un equilibrio arduo.

Ese mismo tiempo que nos falta en el trasiego diario para socorrer debidamente al que lo precisa y que es precisamente el fin que busca aliviar el Sistema de la Dependencia, discurre con otra medida distinta en la respuesta a que viene obligada la Administración, a tenor de los plazos que siguen presidiendo la resolución de sus procedimientos, invariables en su exceso, a pesar de los planes de choque aplicados en 2019 y de las medidas puestas en marcha en 2020.

Aludiremos a estas dilaciones generalizadas y a otros casos más singulares, como las peticiones de obtener indemnización por responsabilidad patrimonial derivada de las demoras; la financiación y sistema de liquidación del servicio de ayuda a domicilio; la persistencia de la insuficiencia de plazas para personas que precisan recursos residenciales específicos (las que padecen trastornos del espectro autista o de salud mental); sin detenernos en otras discrepancias puntuales, como las del recurso asignado en el programa individualizado de atención, la disconformidad con el servicio prestado por las empresas del servicio de ayuda a domicilio; ni en problemáticas propias de la crisis sanitaria por la COVID-19, suficientemente tratadas en el **Informe Extraordinario** del mes de octubre de 2020.

1.3.2.3.1. Los procedimientos de la dependencia: reconocimiento o revisión de la situación y programa individual de atención

El procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema se regula en el Decreto 168/2007, de 12 de junio, en el que se determina que el plazo máximo para resolver es de tres meses, computados desde la fecha de entrada de la solicitud en el registro de los servicios sociales comunitarios de residencia de la persona solicitante, aplicándose las mismas normas en los casos de su revisión (artículo 15.2 y 16.4). También en tres meses como máximo, contados desde la fecha de recepción de la resolución de reconocimiento de la situación de dependencia por los servicios sociales comunitarios correspondientes, ha de aprobarse y notificarse la resolución del programa individual de atención, tanto en su reconocimiento inicial de recurso como en su revisión (artículo 18.3 y 19.2).

Es, por tanto, una anomalía que en cada uno de estos procedimientos que ha diferenciado la legislación autonómica andaluza, el plazo legal de tres meses se trasmute en doce meses de media, que en una solicitud inicial el plazo máximo de seis meses que desde la fecha de entrada hasta la resolución de reconocimiento de la prestación de dependencia, preceptúa la Disposición final primera de la Ley 39/2006, alcance no menos de dos años y que no se adopten medidas para su corrección año tras año.

La Administración autonómica, a través de sus correspondientes Delegaciones Territoriales, persiste en residenciar la causa de estos lentos avances en los cuantiosos expedientes que gestiona, en la sobrecarga de trabajo del personal y en la observancia preceptiva en su tramitación del orden de incoación de expedientes de homogénea naturaleza, que impone el artículo 71.2 de la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común.

Desde un punto de vista cuantitativo, el volumen de quejas referidas a demoras en el reconocimiento o revisión del grado de dependencia, viene a estar equiparado con el de aquellas que versan sobre el acceso a un recurso del Sistema. No en vano, las primeras siempre dan lugar a las segundas, ya que la travesía que lleva a obtener un grado, abre el tortuoso camino que suponer llegar a hacer efectivo el mismo.

Vislumbramos una voluntad de revertir esta situación en las políticas públicas, en dos medidas surgidas en 2020: el Acuerdo de 28 de agosto de 2020, del Consejo de Gobierno y la previsión de reforma del procedimiento administrativo del Decreto 168/2007, de 12 de junio, para su simplificación.

El Acuerdo mencionado, por el que se adoptan medidas para la mejora de la atención a las personas en situación de dependencia, por una parte, persigue hacer efectivo el derecho reconocido para ciertos grupos de personas que se hallan en situación de especial vulnerabilidad -en especial, aquellas que viven en soledad y con riesgo de aislamiento social- y extiende su vigencia hasta el 31 de diciembre de 2021.

De este modo, acuerda priorizar los expedientes administrativos relativos a personas con resolución de reconocimiento de situación de dependencia de grado I y pendientes de resolución del Programa Individualizado de Atención; los de personas con resolución de reconocimiento de situación de dependencia de grado I, II o III y pendientes de resolución del Programa Individual de Atención que prescriba servicios, que vivan solas en sus domicilios y con riesgo de aislamiento social; y reordena la red de profesionales del trabajo social de la Agencia de Dependencia, reforzando con ello la fase de elaboración del programa individual de atención de personas en lista de espera.

Por otra parte, habilita el recurso a medios telemáticos para la valoración y propuesta del referido programa en los casos en que sea posible, con conformidad de la persona solicitante.

Esta Institución desconoce el impacto que el aludido Acuerdo va produciendo en las listas de espera, si bien no hemos tenido ocasión de constatar efectos sustanciales en los expedientes que tramitamos. Su valoración formal está prevista dentro de los tres meses siguientes a la finalización de su periodo de vigencia, mediante la confección por la Consejería competente de un informe de seguimiento de la situación del conjunto de expedientes a los que se ha dado prioridad a través del Acuerdo.

En consonancia con lo anterior, destacaremos la reforma normativa operada en el artículo 28.23ª de la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía, por la Disposición final primera

del Decreto-ley 24/2020, de 22 de septiembre, que establece como función de los servicios sociales comunitarios "la participación en la gestión de los servicios de atención a las personas en situación de dependencia, de acuerdo con la normativa reguladora y dentro de las competencias que la legislación vigente les atribuye".

En la práctica esta modificación normativa va dirigida a una mejora y simplificación en el procedimiento de tramitación del expediente de dependencia en Andalucía, ampliando los medios de acceso al mismo por la ciudadanía, de tal modo que los servicios sociales comunitarios no constituyan el canal único de entrada al Sistema de la Dependencia.

El Decreto-ley 24/2020, de 22 de septiembre, por el que, con carácter extraordinario y urgente, se adoptan medidas en materia de empleo y servicios sociales, como consecuencia de la situación generada por el coronavirus (COVID-19), basa la reforma de la Ley de Servicios Sociales de Andalucía en que el de la Dependencia es un "sistema altamente burocratizado". A lo que el Acuerdo anteriormente mencionado, añade la circunstancia de 15.000 expedientes de personas en situación de dependencia moderada en sede de los servicios sociales comunitarios, sin que sus profesionales tengan capacidad para abordar la propuesta de PIA.

El Preámbulo de la norma, tras describir sucintamente el procedimiento dual de gestión del Sistema en Andalucía, achaca a este modelo la lentitud en la respuesta, provocada por "la intervención de distintos profesionales y distintas Administraciones, que demoran la respuesta a las necesidades sociales de las personas en situación de dependencia". A ello añade que los plazos se han dilatado aún más "por la situación de confinamiento a causa de la crisis sanitaria provocada por la COVID-19". Y concluye que la agilización de la respuesta a las personas en situación de dependencia no atendidas, pasa por diseñar un nuevo modelo de procedimiento, que permitirá "dar cumplimiento efectivo al plazo máximo establecido en la Ley de Dependencia para las resoluciones derivadas de la situación de dependencia".

No objeta esta Institución que la complejidad de intervención de dos Administraciones (local y autonómica), en los procedimientos de dependencia incidan en sus deficiencias, ni discute los beneficios que puedan provenir de una mejora procedimental, que ciertamente nos parece necesaria. Pero, desde luego, estamos convencidos de que la misma es compatible con otras medidas, como el incremento de los profesionales de una u otra Administración y mediante la mejora en los instrumentos de gestión y en los de coordinación.

Por lo demás, un tradicional obstáculo del Sistema ha venido siendo su infradotación presupuestaria, como ha venido revelándose en las denuncias ciudadanas sobre la falta de valoradores (de la Administración autonómica, que incluso en algunas localidades son inexistentes en épocas puntuales); lo han afirmado los servicios sociales en las investigaciones de esta Institución, cuando han imputado la demora en su intervención en la propuesta de PIA, a no haber sido activado el expediente por la administración autonómica, para su tramitación en el programa Netgefys, o en no haber sido validado por esta última el expediente; e incluso lo han reconocido abiertamente las Delegaciones Territoriales, al acudir a la falta de disponibilidad presupuestaria como causa impeditiva del dictado de resoluciones estimatorias de prestaciones o recursos.

Así las cosas, aunque no prejuzgamos un procedimiento que desconocemos ni la potencialidad de su simplificación para ofrecer resultados positivos, hemos de defender la virtud de la intervención de los servicios sociales comunitarios en la iniciación del procedimiento dirigido al reconocimiento de la situación de dependencia, al menos en un aspecto troncal de todo procedimiento, esto es: asegurar la correcta y completa conformación documental del expediente, previa a su remisión a la Administración autonómica, evitando con ello requerimientos de subsanación y, desde luego, informando y orientando a la ciudadanía en los trámites de un proceso bastante incomprensible para muchas personas. El principio es simple: bien acaba lo que bien comienza.

Confiamos en que la simplificación procedimental tenga en cuenta este elemento y contribuya a mejorar las expectativas de las miles de personas en listas de espera a las que alude la norma, como pieza adicional a otras medidas que permitan respetar por fin el plazo máximo legal de la Ley 39/2006.

Dentro de lo que ha venido siendo la tónica anual, hemos de concluir indicando que en el último trimestre del año se ha advertido una mejora en la respuesta a la ciudadanía de la Administración autonómica, que ha culminado con la aceptación de su justa pretensión. Destaca especialmente, desde la perspectiva de nuestras investigaciones a instancia de parte, los resultados obtenidos de la Delegación Territorial en Sevilla de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, que ha resuelto favorablemente el 72 % de las peticiones dirigidas por nuestra parte.

1.3.2.3.2. La responsabilidad patrimonial por las dilaciones en los procedimientos

Las consecuencias de las graves demoras en resolver los expedientes de dependencia, desde el reconocimiento de la situación hasta la efectividad del recurso asignado como adecuado, se traducen en perjuicios para las personas beneficiarias y para sus familias, que no en pocos casos han venido asumiendo a su costa, el pago de servicios muy costosos para una economía familiar mediana y que, por ende, manifiestan su deseo de ser indemnizados por tales perjuicios.

Aunque la mayoría de las personas que acuden a esta Institución se resignan y se dan por satisfechas al alcanzar la conclusión del largo proceso, otras, en cambio, insisten en su derecho a ser indemnizadas, sobre todo cuando ha tenido lugar el fallecimiento de la persona en situación de dependencia sin haber llegado a haber hecho efectivo el derecho correspondiente a su valoración. En este largo proceso, como ya dijimos, incide tanto la Administración local como la autonómica, conforme a sus diversas intervenciones en cada procedimiento.

Esta es la consideración de una vecina de Sevilla, cuya madre solicitó el reconocimiento de su dependencia en abril de 2016 y obtuvo resolución de grado (dependencia severa) en noviembre de 2017, falleciendo en mayo de 2019 sin que el recurso propuesto a su favor hubiera sido aprobado y sin que en los tres años transcurridos se atreviera a solicitar la revisión de grado, por temor a que esta nueva petición provocara aún más dilación en la asignación del recurso correspondiente al grado ya reconocido (queja 20/1793).

Es la conclusión a la que llega, igualmente, la hija de un gran dependiente fallecido en agosto de 2018, que solicitó el reconocimiento de su dependencia en marzo de 2016, obtuvo el grado en septiembre de 2017 y que nunca contó con recurso alguno en los dos años y medio transcurridos desde su solicitud inicial hasta su muerte (queja 20/5402). Aunque podría igualmente ser la petición de las familias de todas las personas dependientes fallecidas antes de contar con un recurso adecuado a su situación y de todas las dependientes que han hecho efectivo su derecho en plazos muy alejados del establecido legalmente, siempre que pudieran acreditar y cuantificar los daños y/o perjuicios indemnizables.

Entre las pretensiones indemnizatorias, también se encuentra la fundada en un retraso que ya supera los dos años en materializar la revisión del PIA, de un dependiente que mudó su domicilio desde Tarragona a la provincia de Sevilla (queja 20/5384), y que se encuentra sin recurso alguno desde 2018. La permanencia en su domicilio a cargo exclusivo de su familia y el daño que le inflige, han sido destacados por la trabajadora social que efectuó la propuesta de PIA en marzo de 2020 (centro ocupacional), que ha dirigido comunicación a la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, resaltando que el dependiente se encuentra aislado, sin relacionarse con nadie y deteriorándose físicamente por un importante incremento de peso.

Esta pretensión indemnizatoria, por más que esté debidamente sustentada en la injusticia que supone una excesiva dilación en los plazos de tramitación de los expedientes, solo puede hacerse valer a través del ejercicio de la acción oportuna por sus legitimados, básicamente a través de la reclamación por responsabilidad patrimonial, fundada en un defectuoso funcionamiento de la Administración pública, que precisa la acreditación de los daños y perjuicios causados en directa relación de causalidad con el tiempo demorado en hacer efectivo el derecho.

No es tampoco este un proceso sencillo, puesto que la petición en vía administrativa necesariamente desembocará en la tesitura de acudir al ámbito judicial, precisando de elementos de prueba, de tiempo y de gastos, que no están al alcance de todas las personas y todo ello en pos de un resultado incierto.

Bajo estas pretensiones subyace el pesar de oportunidades perdidas sin remedio o el deseo de una respuesta a necesidades aún susceptibles de la misma.

1.3.2.3.3. La financiación del servicio de ayuda a domicilio y el pago de salarios a sus auxiliares

Traemos a colación a continuación, un caso muy particular, que consideramos digno de mención en este Informe Anual, por dos razones. Una, la injusticia que causa en las trabajadoras del servicio y que no ha obtenido solución a pesar del empeño que pusimos en ello; otra, la posible producción del supuesto en otros municipios. Se trata de la irregularidad en el pago de los salarios a las personas auxiliares del servicio de ayuda a domicilio del Sistema de la Dependencia, a causa de retrasos en el sistema de liquidación entre administraciones.

Olvidamos con frecuencia que el Sistema de la Dependencia es una oportunidad de supervivencia, un medio de ganarse la vida, de muchas personas y, con ello, que del mismo también forman parte esencial las personas que dispensan sus servicios.

Hablamos, en concreto, de las personas auxiliares del servicio de ayuda a domicilio, cuyo salario, fijado en 13 euros/hora desde 2007, no siempre perciben regularmente.

Para comprender esta situación, nos remitimos a la queja sustanciada en el año 2020, sobre la petición que en enero de 2019 nos dirigió una auxiliar del mentado servicio, en su nombre y en representación del colectivo de auxiliares de ayuda a domicilio en el municipio de Guadahortuna (Granada), conformado por un total de diez trabajadoras (**queja 19/0221**).

Denunciaba la interesada los retrasos que se producen en el pago de sus salarios por los servicios que prestan, es decir, por su desempeño profesional, explicando que el colectivo de auxiliares en cuestión es contratado por el Ayuntamiento de Guadahortuna, con cargo a la financiación que con esta finalidad recibe desde la Diputación Provincial de Granada y que en los últimos tiempos venían padeciendo muchos retrasos en el percibo mensual de su nómina, a cuyo efecto ilustraba esta afirmación con la aseveración de que en enero de 2019 tenían impagados los salarios devengados desde el anterior mes de octubre de 2018, en el mes de diciembre de 2019 recibieron el pago de la nómina correspondiente a julio de ese año y el 24 de enero de 2020 la devengada en agosto de 2019. En resumen, denunciaba que los pagos de la nómina no siguen una regularidad sucesiva mensual, sino que el período mínimo de liquidación de salarios es bimensual y que, de ordinario, permanecen hasta seis meses sin cobrar, con lo que no pueden responder de las obligaciones financieras contraídas, ni cubrir sus necesidades básicas con el fruto de su trabajo y esfuerzo.

Esta situación la habían planteado mediante escrito dirigido a la Alcaldía el 12 de diciembre de 2018, solicitando la adopción de las medidas oportunas.

Admitida a trámite la queja, interesamos el pronunciamiento del Ayuntamiento de Guadahortuna, de la Diputación Provincial de Granada y de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía.

El resultado pormenorizado de esta investigación y de la respuesta ofrecida por cada una de las Administraciones interpeladas, puede consultarse en el enlace anteriormente insertado, y se condensa en el reconocimiento de la irregularidad denunciada y, aún así, en la perpetuación de la misma.

En los informes se alude a la Orden de 15 de noviembre de 2007, reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio en Andalucía, para reseñar que se trata de un servicio de titularidad pública cuya organización es competencia de las Corporaciones Locales de Andalucía, por gestión directa o indirecta y, en el caso, concreto, competencia de la Diputación Provincial de Granada por prestarse en una población inferior a 20 000 habitantes.

En lo atinente a su financiación, se remite a la aportación confluente de la Administración General del Estado, la de la comunidad autónoma andaluza y, desde luego, las aportaciones proporcionales de las personas usuarias del servicio. Enmarcándose en el caso concreto, dentro del convenio suscrito para garantizar su prestación entre la Consejería competente en materia de servicios sociales y la Diputación Provincial de Granada, correspondiendo a la Corporación Local la prestación del servicio y a la Consejería

garantizar su financiación, a través de las transferencias correspondientes a la aportación de la comunidad autónoma de Andalucía, realizando las mismas a través de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia.

Finalmente, el sistema aplicado para el pago del Servicio responde al modelo de liquidaciones mensuales, implantado en 2017, realizándose en función del servicio efectivamente prestado, cuya acreditación precisa de determinada documentación justificativa por parte de la Corporación Local, que la traslada a la Diputación Provincial y está, a su vez, previa comprobación, a la Agencia de Dependencia para la liquidación oportuna; de la Agencia se transfiere a la Diputación, por esta al Ayuntamiento y, finalmente, se abona su salario a las trabajadoras del servicio.

Un proceso que, según afirma la Diputación Provincial, se integra por trámites que comportan un período mínimo de 45 días y que en no pocas ocasiones obliga al Consistorio o a la Diputación, a desembolsar de sus fondos los adelantos de nóminas.

Confirmada la denuncia, hubimos de recomendar a la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía y a la Diputación Provincial de Granada la remoción de las deficiencias que obstan a una gestión ágil y eficaz del sistema de liquidación mensual aplicado, para garantizar al personal auxiliar del servicio de ayuda a domicilio de Guadahortuna la percepción puntual de su salario con regularidad mensual; así como acometer el análisis del vigente sistema de liquidación mensual del servicio de ayuda a domicilio del Sistema de la Dependencia, a fin de determinar sus incidencias y, conforme a las conclusiones resultantes, determinar las mejoras que deben adoptarse en su gestión o las consecuencias a que las mismas hayan de dar lugar para su superación.

La Diputación Provincial de Granada respondió que son "muy conscientes de la gravedad de la situación" y los contactos directos que mantienen con la Agencia de Dependencia para buscar alternativas. Añadía que la Consejería elaboraba una nueva orden reguladora del servicio de ayuda a domicilio en la que deberían solventarse las incidencias con soluciones.

Al proyecto de orden aludía igualmente la Agencia que, no obstante, insistía en que el método vigente para la financiación y seguimiento del servicio "muestran que el sistema de liquidaciones actual supone un método ágil y confiable" que permite "que la mayoría de las entidades locales se encuentren prácticamente al día en el proceso de liquidación". No es, desde luego, el caso de las auxiliares de la queja que tratamos.

Al cierre del ejercicio 2020 no teníamos conocimiento de la nueva orden de regulación y la promotora de la queja nos trasladaba que en el mes de septiembre las auxiliares de ayuda a domicilio llevaban cinco meses sin cobrar y nos escribía estas palabras, a las que no añadiremos nada más:

"Buenas tardes, como verán siguen sin abonar los meses. Yo ya no sé qué más hacer, así llevamos más de año y medio y no pasa nada, un horror... La verdad, ya no me quedan fuerzas, cuando esto es así, qué más puedo hacer. Me gustaría que alguien me dijera cómo se puede vivir cobrando un mes cada seis. Y no se puede hacer nada, yo tiro la toalla... gracias".

1.3.2.3.4. Recursos adecuados para dependientes de perfiles específicos

No es fácil la vida de las personas que dependen de otras en lo más cotidiano, menos aún cuando la limitación es psíquica, falta la salud mental o se sufre una patología dual.

Este tipo de dependencias vitalicias corre a cargo del esfuerzo de padres, eventualmente de hermanos, cuyas vidas, como las de todos, atraviesan etapas, procesos personales y vicisitudes, cuyos momentos peores deben afrontar sin permitirse el lujo de desfallecer en la atención de la persona querida.

Es el caso de las personas en situación de dependencia fundada en un trastorno del espectro autista, el de las que padecen demencias o trastornos mentales importantes, sufren adicciones o ambas cosas y también es el de sus familias.

Normalmente son sus padres o hermanos los que piden la ayuda del Defensor del Pueblo Andaluz, ante la evidencia de no ver llegar el día de acceder a un recurso adecuado, sobre todo residencial, que permita a la persona dependiente desarrollarse en un entorno favorable a sus necesidades. En el mejor de los casos, la

tesitura es verse abocados a la distancia, aceptando una plaza de ámbito autonómico; o incluso una plaza residencial no específica, para mayores; o a otro tipo de recurso no residencial. Se resisten a soluciones de compromiso, quieren una garantía de bienestar y por eso esperan la oportunidad durante años.

Entre las quejas favorablemente resueltas en 2020, citaremos la de la persona dependiente con plaza en unidad de estancia diurna y servicio de ayuda a domicilio desde 2015, cuyo deterioro hacía insostenible la convivencia familiar, precisando un cambio de recurso sin las demoras de un procedimiento de revisión y que, afortunadamente, pudo acceder a Casa Hogar mediante la tramitación por la vía de urgencia, informada e impulsada por su trabajador social (queja 19/6259).

1.3.2.4. Personas mayores

Las personas mayores han sido protagonistas involuntarias del año 2020, debido a la mayor incidencia del coronavirus sobre su salud, hasta el punto de ser el grupo poblacional con mayor número de fallecidos.

Esta triste realidad se agrava en los casos en que la persona mayor vive en un hogar colectivo, como el de los Centros residenciales, cifrándose en 25 700 los fallecidos en el conjunto de los de España por coronavirus (confirmado o por síntomas compatibles), que en Andalucía se concretan en 1577 personas desde el inicio del brote y hasta el mes de enero de 2021, o lo que es lo mismo, las personas mayores representan un 28,51 % del total de muertes por esta causa en nuestra comunidad autónoma.

La crisis sanitaria ha servido para poner el acento sobre el trato que la sociedad, la Administración y sus familias, dispensan a las personas mayores; sobre los recursos más dignos para apoyar sus limitaciones; sobre sus necesidades en las Residencias y, respecto de estos Centros, ha cuestionado su modelo organizativo y de prestación, el de atención sanitaria a sus moradores e incluso el concepto mismo de Centro residencial.

Las carencias de los Centros sociosanitarios (modelo de cuidados y atención, financiación, cualificación y reconocimiento profesional o dignidad salarial, entre otras), los interrogantes que plantea y las aportaciones de las personas vinculadas a dicho entorno, las recogimos en el Informe Extraordinario de octubre de 2020, *Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19. Primera ola de la pandemia*, al que nos remitimos para evitar la reiteración.

El 27 de diciembre de 2020 comenzó la vacunación frente al coronavirus en los Centros residenciales andaluces, de conformidad con la Estrategia de vacunación COVID-19 en España del Ministerio de Sanidad, sus etapas y grupos de priorización. Confiamos en que una vez que la grave crisis sanitaria ceje en su virulencia y nuestra sociedad recobre el sosiego, se recorra la senda que lleve a una respuesta consensuada que resuelva problemas directamente vinculados a la dignidad humana en las Residencias que constituyen el hogar sustitutorio de las personas mayores.

Cuando hablamos de dignidad, sin embargo, lo hacemos también de observancia de derechos subjetivos de carácter social y de respeto a la voluntad individual en las decisiones que adopta la Administración para su efectividad. Es decir, la dignidad comporta hacer efectivos en plazo los derechos de las personas mayores en situación de dependencia y considerar como servicio idóneo y adecuado a sus necesidades, aquel que preserve sus lazos afectivos y familiares.

Precisamente el Acuerdo del Consejo de Gobierno de 28 de agosto de 2020, al que aludimos en el apartado de análisis de la dependencia, contempla la priorización de expedientes de este ámbito para personas con dicha situación reconocida en cualquiera de sus grados y en riesgo de aislamiento social, que viviendo solas en su domicilio tengan prescrito un servicio. El Preámbulo del referido Acuerdo, además de vincular la soledad de vida no deseada con las personas mayores (Plan Estratégico Integral para personas mayores en Andalucía), explica que para estas personas lo más adecuado es beneficiarse de un servicio de proximidad (unidad de estancia diurna o ayuda a domicilio), que les permita desarrollar su vida en un contexto cercano, o bien de un servicio de atención residencial que supla la insuficiencia de apoyo familiar y comunitario.

El concepto de "servicio de proximidad", en todo caso, en la concepción de esta Institución, no queda reducido a la ayuda a domicilio, sino que debe predicarse igualmente del servicio residencial y, en

consecuencia, asignar plaza a las personas en situación de dependencia (mayores o no) en un entorno que respete su arraigo vital.

Las consideraciones que sostenemos al respecto pueden consultarse en los Informes Anuales de esta Institución y, particularmente, en la investigación iniciada de oficio sobre el procedimiento de adjudicación de plazas residenciales para dependientes mayores (**queja 19/0071**), que dio lugar al dictado de resolución en enero de 2020, comprensiva de las siguientes **recomendaciones**:

1ª. La elaboración por parte de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía de unas instrucciones en las que se reflejen todos los criterios excepcionales a tener en cuenta en orden a alterar el orden normal de incoación en los procedimientos de dependencia (urgencia social, internamientos involuntarios, traslados, reagrupación familiar), incluidos los recogidos en el acuerdo del Consejo de Gobierno de 4 de junio de 2019 (menores de 21 años, especialmente los que tengan reconocida una situación de dependencia severa o gran dependencia, y mayores de 80 años, especialmente los que tengan reconocido el grado I de dependencia, y que se encuentren sin prestación reconocida) e, incluso, el establecimiento de un orden de aplicación preferente entre los mismos.

2ª. Que dichas instrucciones reflejen con claridad cómo actuar en los casos en los que en el PIA esté prescrita la atención residencial como primera opción y la Prestación Económica Vinculada al Servicio como segunda y en los casos en los que en el PIA no esté prescrita inicialmente la Prestación Económica Vinculada al Servicio.

3ª. Que las referidas instrucciones sean objeto de publicidad, a través de su publicación en el BOJA y en la página web de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, de acuerdo con lo dispuesto en párrafo segundo del apartado primero del art. 6 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

4ª. Que las personas dependientes o sus familiares puedan acceder, si lo solicitan, a conocer su posición en las listas de espera confeccionadas por las Delegaciones, de manera que se mejore la transparencia y se facilite el ejercicio del derecho a la información pública de aquellos.

5ª. Que se aumente el número de plazas residenciales en centros públicos o concertados, especialmente en las capitales de provincia, donde la propia Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía admite que la demanda es muy superior a las plazas existentes disponibles.

La Agencia de Dependencia respondió, en síntesis, informando de la iniciación de "un proceso de revisión del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y el derecho a las prestaciones, en el que se concretarán, entre otros aspectos, criterios de actuación que doten de mayor transparencia a este proceso". Así como refirió estar articulando los mecanismos que permitan optimizar la gestión del Sistema y garantizar el ejercicio de los derechos, en el sentido interesado por la resolución de esta Institución.

A la espera de que sea una realidad el acceso a una plaza en centro residencial del Sistema de la Dependencia, ajustándose a criterios de arraigo y proximidad, debemos dar cuenta de la persistencia de esta petición ciudadana en quejas como la de la señora de ochenta y tres años que aguarda desde agosto de 2019 el traslado solicitado de Residencia de Dos Hermanas a otra de Sevilla, en su entorno familiar (queja 20/4798), al tener como único familiar a un hijo con problemas de salud mental; la de la hija que en julio de 2019 solicitó el cambio de su madre desde Mairena del Aljarafe a Sevilla, su ciudad (queja 20/6120); la de madre e hija de la provincia de Cádiz, que desde febrero de 2020 esperan el traslado de dependiente mayor desde Arcos de la Frontera a Centro de Puerto Real cercano al domicilio familiar (queja 20/1534); o los dieciocho meses transcurridos sin respuesta desde la petición de traslado de mayor dependiente de Mengíbar a Jaén, como paciente pluripatológico complejo que frecuentemente precisa desplazamientos al hospital para tratamientos diversos, cuya calidad de vida mejoraría viviendo en la capital (queja 20/8323); así como la solicitud de diciembre de 2018 para traslado de Residencia de la provincia de Córdoba a la de Granada, en que vive la familia (queja 20/4456).

La falta de plazas vacantes impide la respuesta estimatoria en el plazo de tres meses que preceptúa el Decreto 388/2010, de 19 de octubre, por el que se regula el régimen de acceso y traslado de personas en situación de dependencia a plazas de centros residenciales y centros de día y de noche.

Ilustramos el problema con el enlace para consulta de la resolución emitida a la Delegación Territorial en Sevilla de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en septiembre de 2020 (**queja 19/0312**), con ocasión de la demora en atender la solicitud de traslado de Centro residencial de diciembre de 2018, interesada a favor del marido de la promotora, que ocupaba plaza residencial concertada como persona en situación de dependencia en La Puebla de Cazalla, con fundamento en preservar el arraigo personal y familiar del afectado, cuya mujer y familia viven en Sevilla.

Si bien la solicitud contaba con propuesta favorable, la Administración refirió que "ante la gran demanda existente del servicio de atención residencial para personas mayores dependientes, es de gran dificultad realizar una previsión temporal para que se pueda efectuar dicho traslado".

Desde el Defensor del Pueblo Andaluz sostenemos que forman parte de las necesidades personales, tanto las físicas como las afectivas. Cualquier ser humano, además de ver satisfecha su necesidad de atención en las necesidades básicas de la vida diaria mermadas por su dependencia, precisa con la misma intensidad de la frecuencia del afecto de sus seres queridos, del que mal puede nutrirse a distancia. Por lo que el acceso a una plaza residencial próxima al domicilio familiar de la persona en situación de dependencia, no es una preferencia, sino, salvo excepciones particulares, un requisito a preservar en la asignación de tal plaza, que forma parte integrante de la idoneidad de la decisión administrativa.

El dependiente aludido en la queja antecedente, falleció en junio de 2019, su mujer nos escribió agradeciendo el apoyo con estas palabras que hemos estimado oportuno reflejar: "Lamentablemente no hemos tenido la opción que muchas personas tienen de poder dedicar más tiempo y cariño en sus últimos meses, ya que para este sistema por lo visto somos números y no personas".

Finalizamos con una importante y bienvenida novedad: el Acuerdo de 4 de noviembre de 2020, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el I Plan Estratégico Integral para Personas Mayores en Andalucía 2020-2023, publicado en el BOJA número 221 de 16 de noviembre de 2020.

1.3.2.4.1. Mayores en otras materias

1.3.2.4.1.1. Servicios de interés general y consumo

Debemos comenzar este subapartado reseñando la aprobación de una nueva normativa que nos parece especialmente relevante en relación al ámbito que nos ocupa, y cuya publicación se ha producido coincidiendo con la redacción de este Informe.

Nos referimos al **Real Decreto 1/2021**, de 19 de enero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad de la que damos cuenta en el apartado de Servicios de interés general y consumo de este Informe (ENLACE)

Este Real Decreto-ley considera que las personas mayores constituyen uno de los colectivos sociales que presenta situaciones de vulnerabilidad que lo hacen acreedor de un régimen de especial protección en sus relaciones de consumo. Así, en la exposición de motivos de la norma se señala lo siguiente:

«Las personas mayores son uno de los grupos más numerosos de consumidores en España. Según los datos provisionales del Instituto Nacional de Estadística (INE) de enero de 2020, hay 9 278 923 personas de 65 o más años para un total de población española de 47 332 614, lo que supone un 19,6 % del total de la población. En muchas ocasiones, factores que pueden estar asociados a la edad, como el estado de salud, el desfase generacional o el nivel sociocultural, influyen en la posibilidad de las personas mayores para desenvolverse como personas consumidoras en igualdad de condiciones, principalmente en la sociedad de la información actual. Además, las personas mayores enfrentan en ocasiones barreras relacionadas con la forma en que se genera o proporciona la información en las relaciones de consumo, incrementándose el riesgo de que puedan ser inducidas a error, así como barreras relacionadas con prejuicios y estereotipos

asociados a la edad. Este desfase generacional que puede afectar a sus relaciones de consumo se observa, por ejemplo, respecto al consumo on line, puesto que el uso de internet de forma frecuente por personas de entre 65 y 74 años se sitúa por debajo del 60 %, muy lejos del 83,1 % del total de la población mayor de 16 años, de acuerdo con datos del INE.»

Entrando ya en la dación de cuentas de las quejas tramitadas en 2020 que afectaban especialmente a las personas mayores, debemos señalar que, en el ámbito de los servicios de interés general y referido concretamente al **servicio de suministro eléctrico**, debemos destacar durante 2020 las quejas denunciando los problemas de personas mayores para renovar o solicitar el bono social.

Tal fue el caso planteado en la queja 20/452 cuyo promotor mostraba su indignación por las dificultades que conllevaba para su padre, con 87 años, atender los requerimientos de Endesa para renovar su bono social eléctrico. Según relataba, su padre había recibido un correo instándole a renovar el bono social en un plazo de 15 días, indicándole que podía hacer la gestión "a través de su correo electrónico, apartado de correos web y app o en sus oficinas, que en nuestro caso la más cercana está en Martos a 11 km de su domicilio". Además, "debía rellenar un formulario que tenía que recoger en sus oficinas o descargarlo de su web, e ir al ayuntamiento a pedir un certificado de empadronamiento".

Concluía el interesado su queja manifestando lo siguiente: "Mire a las personas que va dirigido esta ínfima cantidad de ayuda son personas mayores muchas de ellas solas, sin movilidad sin defensa ninguna y el cachondeo de personas vulnerables, es dantesco que pongan todas estas zancadillas, mi padre tiene 87 años y así la mayoría creo que con una fe de vida en un sobre de vuelta correo sería suficiente cada año".

Solicitamos al interesado que nos aportase datos que eran necesarios para ayudarle a solucionar el problema, pero, tras varios intentos fallidos de contactar con él, hubimos de dar por concluida nuestra intervención. Creemos que el problema finalmente se solucionó tras realizar el promotor de la queja las gestiones oportunas y creemos también que el objeto principal de la queja no era otro que poner de manifiesto las dificultades que afrontan las personas mayores para cumplimentar unas gestiones tan complejas como las requeridas para la solicitud o renovación del bono social.

Una situación similar fue la planteada en la queja 20/6695, cuyo promotor nos decía lo siguiente: "El día 28-05-2020 y el 29-05-2020 mandé dos correos electrónicos solicitando la renovación del Bono Social para mi madre. Sin que recibiera contestación alguna. A primeros de Septiembre con el recibo de la luz recibe una indicación de que no había solicitado la renovación, y vuelvo a enviar la documentación y este pasado 28 de septiembre recibe una misiva solicitando un certificado del registro civil, al cual llama y comunica por la situación actual del covid. Mi madre vive sola y el año pasado tuvo que recurrir a los servicios de la oficina del consumidor porque le decían desde Endesa que con ella vivía más gente. Y ningunos de mis hermanos vive con ella, ya que residen en localidades distintas y yo en otra dirección. Y cuando llama a Atten Clientes le dice que remita los carnet de sus hijos. A ver si a ustedes le hacen caso y no molestan a personas mayores"

También en este caso el problema se solucionó finalmente, tras las gestiones realizadas por el promotor de la queja.

El problema planteado en la queja 20/483 traía causa del excesivo retraso en dar de alta el suministro eléctrico. Los afectados eran un matrimonio de personas mayores (80 años) que llevaban dos meses intentando que se hiciera efectivo el enganche de la luz en su vivienda sin conseguirlo, lo que les obligaba a abandonar la misma por las noches y refugiarse en casa de un amigo, dada la imposibilidad de calentar la casa para soportar el frío nocturno.

El problema se solucionó finalmente y los interesados escribieron expresando su alegría por poder utilizar finalmente sus electrodomésticos y volver a hacer vida normal en su hogar.

En la queja 20/1659 su promotora nos denunciaba el corte de suministro padecido por sus padres, ya mayores, sin previo aviso y sin especificar la causa. Tras innumerables gestiones les comunicaron que existía un expediente por fraude, sin aportarles la documentación acreditativa, ni las pruebas existentes, indicándoles que debían avisar a un electricista para que arreglase la instalación.

Así lo hicieron y el electricista redactó un informe acreditando que no existía fraude alguno, sino únicamente unos cables sin conexión provenientes de una obra antigua. Trasladada esta información a Endesa le indicaron que el expediente se había resuelto favorablemente y que procederían a restablecer el suministro. Sin embargo, los técnicos tardaron 15 días en ir a arreglar la instalación y dejaron la misma en malas condiciones, sin que en ningún momento Endesa les facilitase una explicación de lo ocurrido o asumiera alguna responsabilidad por el tiempo que habían estado sin suministro.

Nuestras gestiones en este caso estuvieron orientadas a pedir una explicación de Endesa sobre lo ocurrido, interesar una respuesta adecuada a las reclamaciones de los interesados y conseguir que dejasen la instalación en las debidas condiciones.

No podemos dejar de reseñar aquí las numerosas quejas recibidas como consecuencia de los cortes de luz que se producen en determinadas poblaciones, por averías o deficiencias en las instalaciones, y cuya frecuencia y reiteración provocan la desesperación de los vecinos y graves perjuicios a los mismos, especialmente a las personas mayores y enfermas.

Tal ha sido el caso de la queja 20/100 , referida al municipio granadino de Chauchina; la **queja 20/0750**, que afectaba al municipio almeriense de Berja; la **queja 20/1463**, relativa al municipio sevillano de Cantillana; la queja 20/2559, afectante al municipio onubense de Niebla; y la queja 20/3235, relativa al municipio de Beas en Huelva.

Un buen ejemplo de este tipo de problemas lo encontramos en la **queja 20/0100**, remitida por un vecino de Chauchina que solicitaba nuestra intervención ante los reiterados cortes de luz que venían sufriendo a diario en la localidad. Según relataba, desde hacía más de un mes se producían continuos cortes de luz desde las 19:00 hasta las 21:00, ocasionándose importante averías a los electrodomésticos y perjuicios a la población. Nos trasladaba el hartazgo vecinal y su pesar por los mayores, que se pasaban a oscuras durante más de una hora y con frío.

Nos decía que sus gestiones habían resultado infructuosas ya que "desde el Ayuntamiento nos remiten a Endesa y esta nos dice que acudamos al Ayuntamiento, pero no se ofrece solución alguna".

Solicitados los oportunos informes a Endesa y al Ayuntamiento pudimos conocer que se habían realizado las reparaciones correspondientes y que se había normalizado el suministro de luz, lo que nos permitió poner fin a nuestra intervención.

En relación con los **servicios de suministro de agua**, consideramos de interés reseñar las siguientes quejas:

- Queja 20/1616, cuyo promotor nos decía que tenía 82 años y que su mujer había fallecido poco antes. Relataba que, debido a problemas de enfermedad, mantenía una deuda con ARCGISA, cuyo pago fraccionado en 18 mensualidades se acordó en junio de 2019. Según afirmaba, no se le concedió, pese a solicitarlo, un fraccionamiento de hasta 48 mensualidades por superar la unidad familiar los límites de renta (1,5 IPREM), ya que el total de ingresos de la unidad familiar era de 1513 euros. Sin embargo, tras la muerte de su mujer, sus ingresos se habían visto reducidos a 991 euros y debía atender a numerosos gastos. Según reconocía, había dejado de pagar los recibos correspondientes al segundo y tercer trimestre de 2019.

Había solicitado que se incluyeran dichos recibos en el fraccionamiento de pago y que se aumentase este a 48 mensualidades, aportando informe de Servicios Sociales que avalaba dicha solicitud. Sin embargo, dicha petición no había sido atendida.

Admitida la queja a trámite, se solicitó informe al Ayuntamiento y también a la empresa de agua, a la que pedimos expresamente información relativa a la posibilidad de atender la solicitud formulada por el interesado. Asimismo, le indicamos que nos interesaba conocer si resultaba posible que se acogiera de modo urgente a las bonificaciones previstas para clientes (10 % en primer bloque de abastecimiento) y para pensionistas (50 % para determinados consumos). Solicitando que nos indicaran si se hubiera tramitado tal solicitud con anterioridad y hubiese perdido el derecho.

Finalmente señalamos a la empresa que habíamos observado que las facturas correspondientes al segundo y tercer trimestre de 2019 registraban consumos elevados, lo que se le trasladaba a los efectos de si fuera

posible orientar y/o facilitar al interesado un estudio de las circunstancias de consumo de la vivienda, por si estuvieran relacionadas con deficiencias en las instalaciones interiores y/o en el contador.

Recibidos los informes interesados hemos podido comprobar la existencia de discrepancias entre la información económica facilitada por la persona promotora de la queja y la acreditada por los organismos interpelados, resultando que los ingresos de la unidad familiar son superiores a los reseñados en el escrito de queja, del mismo modo que son superiores las cantidades adeudadas y no pagadas. Por último, hemos podido conocer que podría existir una derivación irregular en el suministro que incluiría una segunda vivienda, lo que podría explicar los consumos tan elevados registrados.

De confirmarse la información recabada, procederemos a archivar el expediente de queja.

- Queja 20/3224, promovía esta queja un matrimonio octogenario que se había encontrado con la sorpresa de unas facturas por un importe muy elevado como consecuencia, al parecer, de una fuga de agua no detectada. Lamentaban los interesados que la empresa de agua no les hubiese advertido con antelación del consumo excesivo, lo que les hubiera permitido solucionar la avería sin generar una facturación tan elevada. Asimismo, demandaban una minoración del importe de la deuda que consideraba excesivo e inasumible.

La queja ha sido admitida a trámite y se ha pedido un informe al Ayuntamiento, como gestor del servicio, solicitando lo siguiente:

"-motivos por lo que no se habría comunicado al usuario el registro de consumo excesivo detectado en la facturación correspondiente al 4º trimestre de 2019 (213m^3),

-posibilidad de reducir la cuota variable de saneamiento, teniendo en cuenta que el agua se habría vertido al terreno y no a la red de saneamiento,

-trámites para la liquidación de la cuota variable del canon de mejora autonómico aplicando las previsiones para casos de fuga del artículo 87.4 de la Ley de Aguas de Andalucía (apartado añadido por la Disposición Final Séptima de la Ley 5/2017, de 5 de diciembre, del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el año 2018)."

La queja aún se encuentra en tramitación.

- Queja 20/8127, en un escrito recibido recientemente se nos decía lo siguiente: "Mi madre ha tenido un salidero oculto en el baño y Emasesa no se hace cargo de los gastos del consumo del salidero que ascienden a 1088,72 €, a pesar de entregar toda la documentación en regla, ya que su política según cuentan es de pagar 3 salideros en un periodo de 10 años. Y que podemos hacer para remediarlo antes de que ocurra si la avería se produce en las tuberías ocultas, el piso es viejo está situado en un barrio humilde, mi madre tiene 75 años y es pensionista con una paga de viudedad de apenas 700 €, no puede afrontar dicho pago ni a cuotas mensuales porque no tendría ni para comer. Apelo a la buena voluntad humana para una ciudadana honrada que debería vivir sus avanzados años tranquila".

Actualmente estamos recabando de la interesada la documentación necesaria para tramitar la queja ante Emasesa.

Por lo que se refiere a los **servicios de telecomunicacione**s podemos reseñar las siguientes quejas:

- **Queja 20/0587**, nos decía la promotora que su madre con 83 años y convaleciente de una intervención quirúrgica, se veía imposibilitada de utilizar el servicio de teleasistencia porque dicho servicio precisa para su funcionamiento de una línea de telefonía fija y la misma había sido desconectada por error del operario que acudió a su vivienda para instalarle el servicio de fibra óptica.

Solicitada la intervención de la compañía de telecomunicaciones, la misma nos comunicó que la incidencia había quedado solucionada y la linea fija restablecida, no obstante lo cual el cliente había optado por darse de baja en la compañía.

- Queja 20/6966 y queja 20/7038, ambas quejas denunciaban el problema que suponía para las personas mayores, que residían en una barriada de Alhaurín de la Torre y disponían del servicio de teleasistencia,

los continuos cortes que padecía el servicio de telefonía fija como consecuencia de los repetidos robos del cableado de cobre.

Los interesados planteaban como opción alternativa la instalación de fibra óptica. No obstante, la empresa suministradora alegaba que tal opción no estaba incluida en el servicio universal, aparte de no solucionar el problema de la teleasistencia, ya que dicho servicio precisaba de una línea telefónica fija para su funcionamiento.

Por lo que se refiere a los **servicios financieros**, podemos reseñar las siguientes quejas:

- Queja 20/4096, en la que nos denunciaban el abuso de unos comerciales hacía una persona mayor con sus capacidades disminuidas. El escrito de queja relataba lo sucedido de la siguiente manera: "Persona mayor (80 años) con incapacidad permanente absoluta por ENFERMEDAD MENTAL GRAVE (sent. judicial). Le vendieron en su domicilio con técnicas de marketing agresivo una maquina de presoterapia (producto de salud) totalmente contraindicada para sus múltiples dolencias sin advertirle de los efectos secundarios ni contraindicaciones y con un albarán de compra totalmente irregular (el precio de la compra fue puesto a bolígrafo por el comercial DESPUÉS de la firma de la cliente, con lo que esta NUNCA supo al firmar, ni al irse el comercial, ni la cantidad total de la compra, ni las condiciones de financiación".

Los promotores de la queja relataban que, tras interponer las oportunas reclamaciones habían conseguido anular el contrato de venta y que la empresa les restituyera las cantidades entregadas a cuenta, no obstante al haberse financiado la compra para su pago a plazos, estaban teniendo serios problemas para conseguir que la financiera anulara el acuerdo de financiación.

Finalmente el problema se solucionó al acceder la financiera a anular el contrato.

- Queja 20/6361 y queja 20/8174, ambas quejas plantean el problema que supone para algunas personas mayores, especialmente si padecen enfermedades que les dificultan la movilidad, la exigencia de acreditar su pervivencia ante la entidad financiera donde tienen domiciliado el cobro de su pensión, para poder seguir percibiendo la misma.

Especialmente ilustrativa del problema era el relato que nos ofrecía la promotora de la queja 20/6361: "Mis padres son personas mayores (83 y 82 años). La Caixa les pide el control de presencia en sus oficinas para poder cobrar sus pensiones cada seis meses aproximadamente. (...), mi padre se encuentra en cama y con casi inexistente capacidad de comunicación verbal pues padece ictus lacunares. (...) Mi madre entre su múltiples afecciones destaco que es diabética, padece broncoestasia y es enferma de alzheimer. Son personas dependientes (Grado III y II de la Ley de Dependencia). Realmente no están en condiciones para poder realizar desplazamientos de manera autónoma, ni al banco ni a ningún otro sitio. Además, ¿creen que en la situación actual de pandemia mundial, están en condiciones para ir presencialmente al banco para demostrar que siguen vivos y que pueden seguir cobrando sus pensiones?".

Las alternativas que la entidad financiera ofrecía para evitar que tuvieran que acudir los padres a la sucursal bancaria pasaban por aportar una "fe de vida" documento que requería de la previa obtención de informes médicos actualizados y la posterior solicitud al registro civil que debía hacerse de forma presencial. Ambas gestiones conllevaban la misma dificultad y problemática que el desplazamiento a la entidad financiera, por lo que no solventaban el problema, simplemente derivaban el mismo a la posible intervención de algún familiar o allegado que quisiese y pudiese hacer las gestiones.

La interesada se preguntaba si no era posible encontrar otra forma de acreditar la pervivencia de sus padres, como podría ser una llamada telefónica o una videoconferencia.

Analizado el asunto planteado comprobamos que la normativa de la que deriva esta exigencia, art. 17 Orden de 22 de febrero de 1996 para la aplicación y desarrollo del Reglamento General de la Gestión Financiera de la Seguridad Social, aprobado por el Real Decreto 1391/1995, de 4 de agosto, estipula lo siguiente en sus apartados 1, b) y 5:

«17.1.b) (...) Cuenta corriente o libreta de ahorro ordinarias, de titularidad del perceptor, que podrá ser individual o conjunta, figurando el beneficiario o, en su caso, su representante legal como uno de sus

titulares. En este supuesto, la entidad financiera deberá hacerse responsable de la devolución a la Tesorería General de la Seguridad Social de las mensualidades que pudieran abonarse, correspondientes al mes o meses siguientes al de la fecha de extinción, por fallecimiento, del derecho a la prestación de que se trate, sin perjuicio del derecho de la entidad financiera a repetir el importe de las prestaciones devueltas a la Tesorería General de la Seguridad Social de quienes las hubieren percibido indebidamente. Todo ello se entiende sin perjuicio asimismo del derecho de la Seguridad Social a descontar el importe de las prestaciones indebidamente percibidas o a exigir su reintegro directamente de quienes las hubieren percibido indebidamente en los términos establecidos con carácter general, con los efectos procedentes respecto de la entidad financiera que las hubiere devuelto a la Tesorería General

17.5. Las entidades financieras pagadoras comunicarán a la correspondiente entidad gestora, al menos una vez al año, la pervivencia de los titulares de aquellas pensiones y demás prestaciones periódicas que vengan satisfaciendo mediante abonos en cuenta. A estos efectos, la entidad pagadora podrá solicitar de la respectiva Dirección Provincial de la Tesorería General de la Seguridad Social que esta requiera a la totalidad o parte de los titulares a quienes se hagan abonos en cuenta que acrediten dicha pervivencia».

Ciertamente de los preceptos transcritos se deduce que la entidad financiera asume un riesgo frente a la seguridad social en caso de no comprobar la pervivencia del perceptor de la pensión, aunque posteriormente pueda repercutir dicha responsabilidad accionando contra la persona responsable de la percepción fraudulenta. Esto explica el rigor de alguna entidad financiera en la exigencia de tal acreditación.

No obstante, una somera búsqueda de información en Internet nos permite comprobar que varias entidades financieras han optado por no ser excesivamente rigurosas en la exigencia de esta acreditación, ya sea aceptando fórmulas alternativas, como la llamada telefónica, o, simplemente, confiando en la honradez de su clientela.

Creemos que el problema planteado en esta queja es real y que habría que buscar alternativas válidas que facilitasen el cumplimiento de esta obligación a las personas mayores sin necesidad de que las mismas tuvieran que realizar desplazamientos a las entidades financieras, ni debieran depender del favor de terceras personas.

- Queja 20/6600 y queja 20/6816. En ambas se denunciaba el mismo problema: el cierre de una sucursal bancaria en un pequeño municipio de la provincia de Granada y las consecuencias que de dicha decisión se derivaban para los vecinos del municipio.

Es un asunto que hay que enmarcar en una problemática mayor, cual es la despoblación rural, ya que el cierre de servicios como el que prestan las sucursales bancarias es, a la vez, causa y efecto de la despoblación creciente a que se ven sometidos numerosos municipios rurales de Andalucía.

La progresiva pérdida de actividades y servicios, tanto públicos como privados, es una de las razones por las que muchas personas deciden abandonar sus municipios de residencia y trasladarse a otros de mayor relevancia poblacional, donde estos servicios y actividades se mantienen y se prestan adecuadamente.

La exclusión financiera de los municipios rurales provocada por el cierre progresivo de las sucursales bancarias, afecta especialmente a las personas mayores ya que son un colectivo que tiene especiales dificultades para adaptarse a las exigencia de la banca on line, que constituye la principal alternativa a los servicios bancarios presenciales.

Así se ponía de manifiesto en la queja recibida, que incidía en las repercusiones que la decisión de cierre tenía para las personas mayores que residían en el pueblo, en su mayoría pensionistas, con dificultades para desplazarse a las sucursales más próximas ubicadas en otros municipios.

Admitida a trámite la queja estamos a la espera de que la entidad financiera de respuesta a nuestra petición de colaboración para encontrar una solución al problema planteado.

En materia de **consumo** podemos destacar la queja 20/2425, queja 20/6101 y queja 20/6467, todas ellas remitidas por personas de avanzada edad y relacionadas con una misma problemática: la anulación de viajes programados como consecuencia de las restricciones a los desplazamientos derivados de la pandemia. El

motivo de las quejas no era otro que la dificultades encontradas para conseguir que las empresas gestoras del viaje accediesen a la devolución de las cantidades previamente abonadas.

Se trata de asuntos en los que las posibilidades de intervención de esta Institución son muy limitadas ya que se trata de conflicto suscitados entre particulares, la empresa en cuestión -normalmente una agencia de viaje o una compañía aérea- y las personas reclamantes. Nuestra intervención queda supeditada a la supervisión de la actuación realizadas por la Administración de consumo radicada en Andalucía, siempre que se haya instado la misma mediante la presentación de las oportunas reclamaciones. De no ser así, debemos limitar nuestra actuación a trasladar a las personas promotoras de las quejas la información oportuna sobre como ejercitar sus derechos y presentar reclamaciones en función de cual sea el asunto planteado.

No queremos concluir este subapartado sin reseñar en el mismo dos quejas que han planteado una problemática que nos parece de especial trascendencia y que se está convirtiendo en uno de los principales factores de exclusión social: la **brecha digital**. Un problema creciente, que afecta de modo muy particular y directo a las personas mayores y que se ha puesto especialmente de manifiesto durante el periodo de confinamiento domiciliario obligado por la declaración del estado de alarma.

En efecto, si algo ha puesto de relieve este periodo de confinamiento es la necesidad de replantearnos la consideración de los servicios de telecomunicaciones como meros servicios de interés general y comenzar a pensar en los mismos como servicios básicos, en la medida en que **se han convertido en instrumento indispensable para el acceso y el disfrute de derechos fundamentales** como la educación, la salud o el trabajo. La **brecha digital** afecta a importantes colectivos sociales y les impide o, cuando menos les dificulta, el acceso y disfrute de los servicios de telecomunicaciones y, lo que es aún más grave, el adecuado ejercicio de los derechos fundamentales asociados al uso de las nuevas tecnologías.

No se trata solo de personas con carencias educativas o dificultades para el manejo de tecnologías complejas, sino también de muchas personas que por su edad o por decisión personal no han adquirido las habilidades digitales que exige el manejo de las actuales tecnologías de la comunicación y la información.

Nos parece importante destacar en este subapartado algunas de las quejas y consultas recibidas durante el confinamiento que ponen de manifiesto la trascendencia de la brecha digital y su especial incidencia en las personas de mayor edad.

Tal es el caso que planteaba en la queja 20/6541 un señor de avanzada edad que precisaba hacer unas gestiones en la hacienda municipal para evitar la imposición de unos recargos de cuantía considerable y no conseguía su objetivo pese a haberse desplazado en varias ocasiones a las dependencias municipales. Allí le negaban el paso y le indicaban que era necesario tener cita previa y que la misma sólo podía obtenerse telemáticamente. Una opción que a este señor le resultaba inalcanzable porque, como señalaba, "ni tengo internet, ni sé manejarlo".

Asimismo, merece ser reseñada la airada queja que nos trasladaba una persona mayor al conocer el cierre de la sucursal bancaria de su localidad como consecuencia de la COVID-19, que le obligaba a desplazarse hasta el municipio vecino para realizar unas gestiones que habitualmente realizaba presencialmente en su sucursal y que se veía incapaz de realizar de forma telemática, por más que le hubieran insistido en tal opción desde la entidad financiera como alternativa a un desplazamiento que suponía un riesgo para él, al carecer de vehículo propio y ser persona aquejada por una enfermedad crónica.

Debemos concluir reseñando la queja 20/2943, que en alguna medida resume fielmente el problema que estamos denunciando. Fue remitida por la Asociación APDHA, Delegación de Sevilla, denunciando "una nueva causa de exclusión social, especialmente entre la población anciana, la llamada brecha digital".

Exponía la Asociación su preocupación por haber detectado durante el estado de alarma los siguientes hechos:

"1) Que gran parte de la población anciana está tenido una dificultad especial para cobrar sus pensiones en sus sucursales bancarias porque, aun habiendo personal en la oficina, no atienden al público y la única opción disponible es vía on line.

2) Que la vía telefónica está colapsada y que resulta imposible realizarlo por este medio sin tener unos conocimientos básicos.

3) Que gran parte de esta población no solo son analfabetos digitales, sino también funcionales y que ni las entidades bancarias ni las instituciones públicas están teniendo en consideración este problema grave entre nuestros mayores, que se encuentran en indefensión absoluta."

Puede parecer que las quejas relatadas plantean situaciones poco significativas o carentes de relevancia, pero a nuestro entender ejemplifican de forma harto elocuente lo difícil que puede ser la cotidianidad en la nueva sociedad digital para aquellas personas que, por una razón u otra, se han quedado rezagadas en la adquisición de las imprescindibles habilidades digitales. No creemos exagerar si afirmamos que **los nuevos marginados sociales son quienes han quedado en el lado equivocado de la brecha digital**.

Para tratar de evitar que se profundicen estas situaciones de exclusión y afecten a cada vez más colectivos es necesario que se adopten medidas destinadas a favorecer la inclusión digital de todas las personas.

Y la primera medida a adoptar debe ser **el reconocimiento del derecho de todas las personas a acceder en condiciones de igualdad, asequibilidad y universalidad a los servicios de la sociedad digital**.

Un reconocimiento que, a nuestro juicio, debe tener un rango normativo suficiente para constituir una verdadera garantía frente a posibles vulneraciones de este derecho y para conformar un auténtico derecho subjetivo. Y esto solo puede conseguirse con un reconocimiento de este derecho a nivel constitucional y estatutario.

La consecuencia práctica de este derecho debe ser **que todas las personas tengan la posibilidad de disponer de los medios y la formación necesaria para acceder a los servicios que ofrece la nueva sociedad digital**.

Esto supone que, por parte de los poderes públicos, deben adoptarse las medidas necesarias para que todas las personas puedan disponer de acceso a ordenadores o equipos conectados a internet; que se garantice el acceso a unos mínimos de conectividad a las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad económica; que se ofrezca formación digital a todas las personas que carezcan de habilidades en el manejo de las nuevas tecnologías; que se ofrezcan ayudas a todas las personas que carezcan de conocimientos digitales y así lo demanden para la realización de gestiones o trámites necesarios; que se garanticen unos niveles de conectividad adecuados a todas las personas que residen en el medio rural; y que se ofrezcan recursos adaptados para posibilitar el acceso en condiciones de igualdad a la sociedad digital de las personas con discapacidad.

Con estas medidas podría solventarse en alguna forma la actual brecha digital e impedir que la misma siga ahondándose y afectando cada vez a más colectivos.

1.3.2.4.1.2. Medio Ambiente

En materia de medio ambiente se reciben con frecuencia quejas en las que se denuncian las **molestias provocadas por algún establecimiento de hostelería** ubicado en las proximidades del hogar familiar. Estas molestias pueden resultar especialmente graves cuando los afectados son personas mayores.

Tal fue el caso planteado en la queja 20/0478, en la que un vecino de Huelva nos denunciaba las molestias originadas en un bar próximo a su vivienda, que disponía de un importante número de veladores, consistentes en "mesas y bancos de gran tamaño y peso, fabricados a base de madera y metal. Material que retira, para guardarlo en el local propio, habitualmente en hora cercana a las 24, y en los fines de semana sobre la 1 o las 2".

Añadía el promotor de la queja que el número de veladores instalados era superior al permitido por lo que el Ayuntamiento habría incoado un procedimiento sancionador. El principal problema, según nos decía "es que la retirada de mesas y bancos de gran tamaño y peso, a tales horas de la noche, se lleva a cabo -aparte de excedida la hora de cierre-, sin el menor cuidado por parte de los empleados; lo que provoca ruidos insoportables en vecinos como el firmante".

A este respecto, nos indicaba que tanto él como su esposa eran personas mayores aquejadas de diversas enfermedades. Sus reclamaciones al Ayuntamiento habían sido numerosas pero no habían dado resultado.

Recibido del Ayuntamiento de Huelva el informe solicitado, en él se nos daba cuenta de las actuaciones que habían llevado a cabo a resultas de las reclamaciones presentadas por el promotor para el control del ruido provocado por el material de los veladores del bar que estaba frente a su vivienda. Asimismo, se nos ofrecían las oportunas explicaciones por las que se estimaba que no se sobrepasaban los límites máximos acústicos establecidos en la normativa, teniendo en cuenta asimismo la presencia de otros establecimientos hosteleros en la zona.

A la vista del informe recibido, entendimos que no procedían más actuaciones por nuestra parte por lo que dimos por terminada nuestra intervención en este asunto y archivamos la queja.

En la queja 20/0596, una jubilada de 74 años y enferma, nos denunciaba las molestias que le generaban los múltiples locales de ocio instalados en la calle donde residía en Sanlúcar de Barrameda. Unas molestias denunciadas en innumerables ocasiones al Ayuntamiento sin que se pusieran remedio a las mismas.

En uno de los escritos remitidos al Ayuntamiento describía su situación en los siguientes términos:

"... como reiteración de mi denuncia de la situación ilegal que se mantiene repetidamente en el tiempo, en esta calle, en lo que respecta a la superación máxima de los niveles de ruido humanamente tolerables, lo que incluye además la circunstancia de que los locales abiertos al público no tienen licencia alguna para emitir música y a pesar de ello incumplen descarada y reiteradamente dicha norma; ausencia total de respeto de los horarios de cierre de los locales de copas de dicha calle, sobre todo en época estival; invasión del espacio público ciudadano por medio de todo tipo de sillas, mesas, taburetes, propiedad de dichos bares de tal modo que impide a la ciudadanía circular libremente y sin obstáculos por dicha calle; publicidad de venta de alcohol en cartelería en la fachada de estos establecimientos, estando esta actividad prohibida; violación constante del derecho de esta particular a que se respeten los derechos de vado que paga religiosamente a este Ayuntamiento, que le concedió dichos derechos antes de la peatonalización y ocupación posterior de los bares"

Tras admitir a trámite la queja y solicitar informe al Ayuntamiento de Sanlúcar de Barrameda sobre los hechos denunciados seguimos a la espera de recibir una respuesta del Consistorio que ya hemos reclamado en dos ocasiones, infructuosamente.

En cuanto a la queja 20/1500, se denunciaba en la misma la problemática de ruidos, humos y olores de cocina que sufría la promotora en su domicilio por la actividad de un bar que había bajo el mismo. Decía el escrito de queja que este bar "vende todo tipo de tapas que consisten mayormente en fritos variados y con numerosos veladores, siendo muy molesto el ruido causado por la clientela de los mismos y los malos olores que llegan a mi vivienda". Añadía que habían denunciado en la policía local esta situación y que "nos han comentado en la Policía que por lo visto el bar no tiene licencia de veladores ni de cocina, tampoco tiene extracción de humos necesaria en estos casos".

Explicaba la interesada que en su piso vivía también su padre, con 87 años y muchos problemas de salud, que se veían agravados por la situación soportada, ya que "no se puede ni asomar a la terraza con esos olores, no oye bien el televisor con los ruidos y encima cuando se asoma al balcón lo insultan porque saben que hemos denunciado. Mi marido está de baja por depresión desde hace un año y está empeorando por este problema, a mi también me han diagnosticado de ansiedad debido al tema del bar".

Solicitado informe al Ayuntamiento de Sevilla aún no hemos recibido el mismo, aunque hemos podido conocer por la interesada que el establecimiento está en estos momentos cerrado.

Otras cuestión que suscita con cierta frecuencia la llegada de quejas en materia de medio ambiente es la relacionada con los **contenedores de residuos**, cuya ubicación despierta muchas veces la protesta de quienes viven en las proximidades del lugar elegido por las molestias que generan en forma de ruidos, olores y suciedades. Una molestias que se acrecientan cuando quienes las padecen son personas mayores.

El caso planteado en la queja 20/2004, sin embargo, presentaba la particularidad de que el motivo de su presentación era, en realidad, el problema ocasionado a un grupo de vecinos mayores de edad por la decisión del Ayuntamiento de desplazar el contenedor existente en las proximidades de sus viviendas a un lugar alejado, al que les resultaba difícil llegar por la distancia y las pendientes que debían superar.

Exponían su problema así: "La retirada de dicho contenedor en verano del 2019, convierte el ir a tirar la basura en una odisea, la distancia al contenedor más próximo es superior a 200 metros, pero la distancia se ve aumentada por las sucesivas cuestas con grandes pendientes, que tenemos que sortear".

Las promotoras de la queja manifestaban haber pedido explicaciones al Ayuntamiento por el traslado sin recibir respuesta.

Por nuestra parte nos dirigimos al Ayuntamiento indicándoles que la queja introducía un matiz diferenciador respecto de otras quejas por el mismo problema: la edad y estado físico de las personas que residían en la zona donde se ubicaba anteriormente el contenedor y el hecho de que la orografía, con sucesivas cuestas y pendientes, dificultaba si cabe aún más el depósito en el contenedor. De ahí, señalamos al Ayuntamiento "que si pudiera pensarse que 200 metros quizás es una distancia prudencial y razonable en condiciones de normalidad, es posible que sea un gran problema si quien ha de desplazarse tiene sus facultades físicas mermadas y ha de subir o bajar una cuesta".

Ante tales circunstancias, y como quiera que según nos decían las interesadas, no se les había respondido al escrito presentado, requerimos del Ayuntamiento que nos informase de los motivos por los que en el verano del 2019 procedió a reubicar en otro lugar, alejado a 200 metros y tras una cuesta, el contenedor, y, asimismo, le pedimos que nos informase si era posible devolver el contenedor a aquel lugar originario pues, según los vecinos, se trataba de un espacio alejado de las viviendas más cercanas y suficientemente aislado como para no generar incidencia ambiental en forma sobre todo de impacto visual, olores y salubridad, o bien a otro lugar alternativo, aunque fuera rotatorio.

Recibido del Ayuntamiento el informe, en el mismos se exponían las razones por las que se había tenido que fijar una nueva ubicación para ese contenedor, al parecer, debido a que estaba situado en un espacio privado donde se daban ciertos problemas de salubridad e higiene, así como para facilitar las labores de recogida. Asimismo, se nos indicaba que el lugar elegido para ubicar el contenedor no generaba estos problemas y, según afirmaban, estaba situado a una distancia prudente de los vecinos más cercanos.

En vista de estas explicaciones, consideramos que no estaban justificadas más actuaciones por nuestra parte en este asunto, por lo que dimos por terminada nuestra intervención en el mismo y procedimos a su archivo.

1.3.2.5. Discapacidad

1.3.2.5.1. La situación de discapacidad

Los beneficios sociales que las normativas específicas otorgan a las personas que tengan reconocida su situación de discapacidad (prestación no contributiva de invalidez del sistema de seguridad social, prestación familiar por hijo o descendiente a cargo, desgravaciones fiscales, exención o bonificación en impuestos, complementos salariales, cualificación en el acceso al sistema de garantía de ingresos mínimos, estatal o autonómico, acceso a puestos de trabajo con reserva específica o cupo reservado para participar en procesos selectivos en el ámbito del empleo público, entre otros), fundamentan que las personas que estiman padecer una deficiencia física, psíquica o sensorial de suficiente entidad para obtener la calificación de persona en situación de discapacidad, insten la valoración de su estado.

El Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad, sienta las normas básicas que han de regir de modo uniforme en todo el territorio del Estado en la valoración de la discapacidad, garantizando con ello la igualdad de condiciones en el ejercicio de este derecho.

Dispone dicha norma que el grado de discapacidad ha de establecerse aplicando los baremos contenidos en la misma y que, competencialmente, su determinación tiene lugar previo dictamen de los equipos de valoración y orientación dependientes del Instituto de Migraciones y Servicios Sociales o de los órganos correspondientes de las comunidades autónomas con las funciones transferidas, como es el caso de Andalucía.

En el territorio de nuestra comunidad autónoma, el reconocimiento de la situación de discapacidad, determinando su tipo y grado, constituye una de las prestaciones que la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía, califica como "garantizada", es decir, como prestación cuyo reconocimiento tiene el carácter de derecho subjetivo, siendo por ello exigible y obligatoria su provisión para la Administración Pública competente (artículo 42.1 y 42.2.j).

En el plano práctico, Andalucía cuenta con competencia para el reconocimiento del grado de discapacidad, así como para su revisión, de oficio o a instancia de parte y, por tanto, para la tramitación del procedimiento que, previa valoración de la persona solicitante, conduzca al dictado de la resolución pertinente. Función que cumple a través de los Centros de Valoración y Orientación, como órganos técnicos cuyos equipos son los encargados de emitir el dictamen técnico-facultativo para el reconocimiento de su tipo y grado, incardinados en la estructura de cada Delegación Territorial de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, cuya organización y funciones regula el Decreto 258/2005, de 29 de noviembre.

Este aspecto está particularmente contemplado en el artículo 36.1 de la Ley 4/2017, de 25 de septiembre, de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía, que concibe a los Centros de Valoración y Orientación de personas con discapacidad como estructuras de carácter público, entre cuyas funciones se encuentra la de contribuir a la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad y la de sus familias, "para que puedan ejercer sus derechos y acceder a los recursos que puedan corresponderles de acuerdo con la normativa aplicable". Especificando en su apartado segundo que la tipificación y graduación de la discapacidad "serán la base para el reconocimiento de las medidas de acción positiva, derechos económicos y servicios que pudieran corresponder a las personas con discapacidad de acuerdo con la normativa aplicable".

Pues bien, de la afirmación legal resulta, sin género de dudas, que la puerta para el ejercicio de los derechos y el acceso al reconocimiento de los recursos pertinentes reservados a personas en situación de discapacidad, solo puede abrirse con la llave del reconocimiento del tipo y grado de tal situación, siendo igualmente indiscutible que este umbral se aleja en el tiempo cuando concurren dilaciones de importante entidad en el trayecto hasta alcanzar el mismo.

Efectivamente, en el año 2020 el grueso de las quejas manifestadas en torno a la discapacidad vuelve a agruparse en torno a dos cuestiones principales: la demora en la valoración de la situación a instancia de parte, ya inicial o por revisión fundada en un agravamiento, y las discrepancias respecto del resultado de la valoración, con especial preponderancia de las correspondientes al primer grupo.

Los **retrasos que se producen en la valoración de la discapacidad** en los diferentes Centros Provinciales de Valoración y Orientación de Andalucía, constituye una dificultad sostenida en el tiempo desde hace un buen número de años, que, como tal, tiene presencia propia en el quehacer diario del Defensor del Pueblo Andaluz, tanto en intervenciones a instancia de parte, como en investigaciones iniciadas de oficio en momentos precedentes y en la memoria anual que elevamos al Parlamento de Andalucía.

Desde el punto de vista administrativo, el dirigido al reconocimiento de la discapacidad es un procedimiento, que ha de ceñirse a los principios generales y disposiciones de común aplicación contenidos en la vigente Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, con especialidades.

Precisamente por ello está sujeto, entre otras garantías, a la obligación de dictar resolución expresa y a notificarla (artículo 21.1 Ley 39/2015) y a hacerlo con la observancia del plazo máximo de seis meses, que, dentro de las normas básicas de procedimiento administrativo, en nuestra comunidad autónoma estableció el Decreto 141/1993, de 7 de septiembre, tras la entrada en vigor de la ya derogada Ley 30/1992. Toda

solicitud para la valoración de la discapacidad, en resumen, debe dar lugar a la cita para valoración, a la valoración y al dictado y notificación de resolución expresa que ponga término al procedimiento iniciado, dentro de seis meses computados desde la fecha en que la solicitud tuviera entrada en el registro electrónico de la Administración u Organismo competente para su tramitación (artículo 21.3.b) Ley 39/2015).

De las quejas recibidas y objeto de investigación por parte de esta Institución, resulta, sin embargo, un panorama que guarda poca proximidad con la observancia del plazo legalmente prescrito, cuyo escalafón más alto lo ocupa el EVO de la provinciat de Málaga, con solicitudes inconclusas detectadas datadas a enero de 2019 (veinticuatro meses); seguido por el Centro de Cádiz y el de Sevilla, con peticiones pendientes de quince meses de antigüedad el primero y de al menos junio de 2019 el segundo (dieciocho meses); hasta llegar a los once meses de duración del procedimiento en Jaén y los ocho meses en la provincia de Córdoba. Por lo demás, carecemos de datos que nos permitan alcanzar conclusiones objetivas en las provincias de Huelva, Granada y Almería.

Para comprender este fenómeno y sus causas, desde la perspectiva de los propios Centros afectados, consideramos oportuno reflejar, por su interés, la respuesta ofrecida por la Delegación Territorial en Jaén de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, con ocasión de la queja en la que se refería haber solicitado la valoración inicial de la discapacidad en junio de 2019, sin haber sido resuelta y haber obtenido la información de que el tiempo medio de resolución del procedimiento en Jaén es de diez meses, que dio lugar al dictado de la pertinente Resolución (queja 20/1349).

El Delegado Territorial atendía la petición de información reconociendo que el tiempo medio de respuesta en la provincia es de once meses (diez meses en citar y un mes en finalizar el procedimiento y notificar la resolución). Fundando sus causas en varios factores: el elevado número anual de demandas y solicitudes de valoración del grado de discapacidad a instancia de parte, tanto iniciales, como revisiones; y la merma de efectivos reales técnicos y administrativos.

En lo que se refiere a la dotación de personal, concretaba la pérdida de dos profesionales de la medicina no repuestos durante mucho tiempo (desde febrero de 2018 hasta comienzos de 2020), con la consecuencia de contar únicamente con tres equipos completos de los cinco de la Relación de Puestos de Trabajo, que en el plano práctico, se traduce en torno a mil doscientas citas menos por profesional; y la insuficiencia de personal administrativo durante meses, con cinco plazas cubiertas de las catorce de plantilla.

Respecto del elevado número anual de demandas de la ciudadanía, aportaba un dato muy revelador, que estimamos digno de tomar en consideración en un análisis más de conjunto de la situación en nuestro territorio y que por ello dejamos apuntado, consistente en "que un importante porcentaje de las demandas de valoración no llegan al 33 % de discapacidad mínimo exigido que da derecho a poder optar a determinados servicios, prestaciones y/o beneficios", que en el año 2019 fue del 37 %, concluyendo el Delegado que esta realidad les obliga a dedicar gran parte de su trabajo "a realizar valoraciones que no van a tener ninguna repercusión" y que contribuyen a incrementar los tiempos de espera.

Al elevado número de solicitudes en relación con el personal existen en cada Centro, aluden asimismo las Delegaciones Territoriales restantes con las que hemos tenido la oportunidad de contactar, añadiendo una circunstancia sobrevenida, la de la suspensión administrativa de plazos y el confinamiento derivados de la crisis sanitaria y su consiguiente Estado de Alarma inicial, como razón de un mayor incremento de las demoras.

En este sentido, la Delegación Territorial de Cádiz refirió que de forma previa a la declaración del estado de alarma el Centro de Valoración tenía un atraso de once meses para resolver los expedientes de discapacidad, recordando que superado el confinamiento se encontraba retomando la actividad. En diciembre de 2020, sin embargo, concretaba el retraso en quince meses, motivado por las consecuencias del primer estado de alarma, al no haber podido retomar las citaciones presenciales hasta el 15 de septiembre de 2020.

De peor situación daba cuenta la Delegación territorial de Málaga, que previamente a la crisis sanitaria (en marzo de 2020), reconocía la demora de al menos dieciséis meses en la valoración de la discapacidad solicitada por una ciudadana el 28 de noviembre de 2018; y ya en diciembre de 2020 informaba de la

práctica de la valoración el 23 de noviembre de 2020, cuyo resultado estimatorio, de 1 de diciembre, iba a ser notificado a la misma, es decir, de un plazo total de dos años en la conclusión del procedimiento (**queja 19/4446**).

Las investigaciones iniciadas con la Delegación Territorial de Sevilla, revelaron que el tiempo de demora entre la solicitud y la cita de reconocimiento reconocido por aquella, es de doce meses, a los que debe añadirse el tiempo adicional para el dictado y notificación de la resolución. Por lo demás, en las respuestas remitidas por la Delegación en octubre de 2020, a sendas Recomendaciones dictadas por esta Institución (**queja 20/1220** y **queja 20/0335**), concretó que el Centro de Valoración tenía abiertas 11 000 solicitudes de valoración inicial de la discapacidad y 6000 de revisión, siendo de cuatro meses la demora en la grabación de solicitudes, de quince meses la antigüedad en las solicitudes de valoración inicial (julio de 2019) y de diecisiete las de revisión (mayo de 2019). También la Delegación de Sevilla, adelantaba la probable dilación de plazos a consecuencia de la declaración del Estado de Alarma.

Precisamente el incremento de unos plazos ya dilatados derivado de la interrupción de la actividad de los Centros de Valoración desde marzo hasta junio de 2020, ha intentado ser mitigado mediante la implantación por la Dirección General de Discapacidad durante el segundo semestre del año, de un Plan de Choque temporalmente acotado hasta el 31 de diciembre de 2020.

Del mismo nos informaba la Delegación Territorial de Jaén, señalando que "desde la Consejería conscientes de la problemática que se viene arrastrando en los Centros de Valoración, recientemente se ha puesto en marcha un Plan de Choque, consistente en la contratación de una serie de efectivos, tanto a nivel técnico como administrativo, y la realización de una serie de horas extras por parte del personal de plantilla, durante un período de tiempo concreto; apoyo que contribuirá sin duda a mejorar los plazos de resolución". La de Málaga, al afirmar que "desde el mes de agosto, y de forma escalonada, se ha procedido a reforzar al personal hasta el 31 de diciembre a través de una actuación de Plan de Choque, con lo que se espera que el tiempo de resolución se reduzca a los trámites previstos en su normativa". Y la de Córdoba (**queja 19/4677**), que de forma más prolija señalaba que en dicho Centro el refuerzo temporal de personal había dado lugar a la contratación de 4 técnicos y de 4 administrativos hasta final del año 2020; a la aprobación de un montante de 22 250 € para la realización de horas extra, permitiendo de este modo hacer valoraciones en horario de tarde; añadiendo que se habían prorrogado por un año las revisiones de oficio cuya vigencia finalizaba antes del 30 de septiembre, impulsado el registro telemático, reforzado el teléfono de atención a la discapacidad, filtrando así muchos procedimientos y suprimido los Registros presenciales de los Centros de Valoración y Orientación, canalizando los procedimientos de presentación de solicitudes por otros canales.

En ocasiones precedentes **esta Defensoría ha advertido sobre el recurso reiterado a los conocidos como Planes de Choque, como instrumento inadecuado para la superación de dilaciones en la respuesta de la Administración**, por cuanto constituye un remedio llamado a mitigar de forma muy puntual una disfunción estructural de carácter permanente, que solo puede solventarse con respuestas igualmente estructurales, organizativas o de gestión y de mejora procedimental.

A título de ejemplo citaremos la situación del Centro de valoración de Cádiz, apuntada anteriormente, cuya tramitación de las solicitudes de valoración de la discapacidad pasó de los once meses en el mes de marzo de 2020, a los quince meses en el mes de diciembre del mismo año, a pesar de la aplicación de las medidas del Plan de Choque.

En conclusión, insistiremos en que factores como la elevada demanda de reconocimiento o revisión de la situación de discapacidad, de las cuales un porcentaje muy elevado es desestimatorio, las diversas actuaciones y gestiones que tienen encomendadas los Centros de Valoración y Orientación, la falta de cobertura de sus plazas y la falta de actualización de la plantilla de personal al servicio de los mismos, hacen necesario un replanteamiento de estos Centros.

Desde el punto de vista procedimental, organizativo y funcional, aún se encuentra pendiente el desarrollo reglamentario del procedimiento administrativo de reconocimiento de grado de discapacidad y de regulación de la organización y funciones de los Centros de Valoración y Orientación, preceptuado por la Ley 4/2017,

de 25 de septiembre, de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía (artículo 36.3).

Entretanto, Delegaciones Territoriales, como la de Córdoba, afirman la puesta en práctica de mejoras de gestión, que compendian en "el impulso de las valoraciones con datos obrantes, siempre que estén debidamente informadas y con el acceso a otras plataformas como DIRAYA o ALBORADA, que permiten sustentar dichas valoraciones de forma mucho más exhaustiva y más actualizada; la reestructuración de citas de forma que tengan más cabida las citas presenciales; la creación de nuevos equipos a jornada reducida que permiten concentrar su trabajo en horario de citas presenciales; y la digitalización de todos los expedientes desde el 1 de enero de 2020, que permite el teletrabajo y por tanto el aprovechamiento de los recursos de personal de forma más adecuada".

La inobservancia del plazo para el reconocimiento de la situación de discapacidad, constituye una práctica contraria a los principios de la Ley 4/2017, operando en contra de la efectividad del derecho a la igualdad de oportunidades de las personas que cuenten con los requisitos que les permitan obtener dicho reconocimiento, y de su acceso a las garantías, planes, prestaciones, servicios y medidas de acción positiva y de protección que legalmente se reserva a las mismas. La previsión normativa de retroactividad del reconocimiento de grado a la fecha de la solicitud (artículo 10.2 del Real Decreto 1971/1999), no evita la pérdida de oportunidad que la persona afectada pueda haber sufrido durante el tiempo de demora, como ocurre en materia de empleo y en el acceso al empleo público por los cupos específicamente reservados.

Finalmente, en lo tocante al segundo grupo de quejas mencionadas al comienzo, -menos numerosas pero igualmente presentes en cada anualidad-, alusivas a la **disconformidad de la persona solicitante con el resultado de su valoración por el equipo técnico**, hemos de señalar que el Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad, determina que la calificación del grado de discapacidad constituye una actuación facultativa única, por lo que se refiere a los equipos competentes para llevarla a cabo y a los baremos determinantes de la valoración.

Esto significa, en suma, que la discapacidad alegada por la persona interesada es apreciada por los equipos técnicos de los Centros de Valoración provinciales, aplicando a la información clínica que obre en el expediente los baremos del Real Decreto 1971/1999 (anexos I y II), que, como prevé la norma, son actualizados para adecuarlos a las variaciones en el pronóstico de las enfermedades, a los avances médico-funcionales y a la aparición de nuevas patologías.

Esta operación de subsunción arrojará como resultado un tipo y grado concreto de discapacidad, de mayor o menor entidad, o incluso ninguno, para la persona peticionaria, que, en determinados supuestos se verá asimismo incrementado por la valoración de los factores sociales complementarios que concurran.

Esta es la razón, basada en un principio de coherencia y prudencia, por la que las peticiones de la ciudadanía que versan sobre discrepancia con el porcentaje de discapacidad resultante de su valoración por el equipo técnico, únicamente justifican la actuación de esta Institución, en los contados casos en que pueda surgir duda razonable sobre si ha concurrido algún error susceptible de subsanación, bien meramente aritmético en el cómputo conjunto del resultado, bien por omisión de la valoración de alguna patología que conste documentalmente acreditada en el expediente, o causa similar.

Fuera de estos supuestos aislados y puntuales, es nuestro deber informar verazmente a la ciudadanía que la valoración del grado de discapacidad, es el cometido especializado de un equipo técnico, que tiene lugar conforme a criterios unificados fijados mediante los baremos descritos en los Anexos I y II del Real Decreto 1971/1999, que, como tal, no podemos someter a enjuiciamiento crítico en abstracto. Además de informar debidamente sobre las posibilidades sucesivas de modificar el porcentaje de discapacidad por las vías pertinentes y de forma muy cualificada, la solicitud de revisión por agravamiento debidamente apoyada sobre los informes facultativos que la sustenten.

Terminaremos citando como novedad normativa en elaboración, el Anteproyecto de Ley de modificación de la Ley 4/2017, de 25 de septiembre, de los Derechos y Atención a las Personas con Discapacidad en

Andalucía, cuyo texto fue remitido en diciembre a informe del Consejo Consultivo de Andalucía, y que persigue introducir la accesibilidad o, en su defecto, la asistencia a consumidores con discapacidad, en las máquinas expendedoras, suministradoras automáticas o en la modalidad de autoservicio, que vendan bienes que puedan poner en riesgo la seguridad de las personas y, particularmente, combustibles y carburantes; estableciendo sanciones pecuniarias por el uso indebido de la tarjeta de aparcamiento por persona distinta de su titular.

Por el contrario, no hemos tenido oportunidad de conocer la culminación del **III Plan de Acción Integral para las Personas con Discapacidad en Andalucía**, cuya formulación se aprobó por Acuerdo del Consejo de gobierno de 11 de septiembre de 2018 (BOJA número 180 de 17/09/2018). Tomando en consideración que el mentado Plan tiene como finalidad promover la inclusión social de las personas con discapacidad a través de la consecución de los fines definidos en la Ley, consideramos importante tanto su elaboración como la regularidad en su revisión y reformulación, dado que hasta la fecha solo hemos conocido el I Plan de Acción Integral 2003-2006, y el II Plan 2011-2013, ambos previos a la vigencia de la Ley 4/2017.

1.3.2.5.2. La discapacidad en otras materias

1.3.2.5.2.1. Menores, Educación, Cultura y Deporte

Durante el año 2020 se han tramitado 98 expedientes de queja cuyo contenido estaba relacionado con cuestiones que afectan a los derechos de los menores de edad con discapacidad.

"Señalar las vicisitudes acontecidas en el proceso de enseñanza del alumnado con discapacidad auditiva"

Como viene aconteciendo en ejercicios anteriores, la atención al alumnado con necesidades educativas especiales ha constituido el eje central de las intervenciones de la Institución, tanto en su condición de Defensor del Pueblo Andaluz como de Defensor del Menor de Andalucía en materia de discapacidad. No obstante, el ejercicio al que se contrae el presente informe ha estado marcado por la incidencia de la COVID-19 en los procesos de enseñanza-aprendizaje de este colectivo, especialmente tras la suspensión de la actividad docente presencial y su continuidad por medios telemáticos.

Las Tecnologías de la información y comunicación (TIC) han adquirido un singular protagonismo en el proceso de inclusión educativa del alumnado con necesidades educativas especiales. Un alumnado, no lo olvidemos, expuesto aún a mayor vulnerabilidad y desigualdad en el acceso a su educación en las especiales circunstancias tras la suspensión de la presencialidad en las aulas. Ciertamente las TIC se han considerado como una herramienta muy valiosa, dado el papel que pueden desempeñar en el desarrollo de una educación flexible e individualizada, evitando las limitaciones de los sistemas tradicionales y ofreciendo un canal más sencillo de acceso a las fuentes de conocimiento y formación, al mismo tiempo que facilitan un aumento de la autonomía, una mejora de la integración social y la comunicación interpersonal del alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo.

La suspensión de la actividad educativa para este tipo de alumnado desde que se acordó el cierre de los centros docentes, si no se potencia el seguimiento de su proceso por vía telemática, puede conllevar a una desconexión del ámbito educativo. Una desconexión que de prolongarse en el tiempo incrementa el riesgo de fracaso escolar y abandono temprano del Sistema educativo. Si el acceso a las TIC de este alumnado se muestra imprescindible en una situación de normalidad, en las especiales circunstancias derivadas de la suspensión de las clases presenciales, se convirtió en irrenunciable para seguir avanzando en su educación. Caso contrario, estos niños y niñas se verán afectados por una doble exclusión y marginación.

Y **en este ámbito de la educación especial debemos señalar las vicisitudes acontecidas en el proceso de enseñanza del alumnado con discapacidad auditiva.**

Conocimos que durante la suspensión de las clases de forma presencial por el coronavirus, estos alumnos no estaban recibiendo de manera telemática el apoyo imprescindible de los intérpretes de lengua de signos.

Estos profesionales son contratados a través de la adjudicación de la prestación del servicio a la empresa con la que mantienen la relación laboral. Desde que se decretó el estado de alarma, a las intérpretes -en su mayoría mujeres-, se les estuvo facilitando información contradictoria sobre su situación laboral, ya que, al parecer, la Agencia Pública Andaluza de Educación (APAE) no concretaba las medidas que debían seguir para continuar desarrollando sus cometidos. Después fueron informadas por su empresa de que no se iba a proceder a ningún tipo de ERTE porque se mantendrían sus puestos de trabajo, sin embargo, cuando preguntaron cómo y qué medios se les iba a facilitar para continuar con su actividad de manera telemática la Agencia Pública informó de que no podían ejercer su actividad porque sus contratos se encontraban "suspendidos".

Al parecer, la Administración contratante habría facilitado a la empresa la partida necesaria para que pudiera abonar las nóminas a las intérpretes a pesar de tener su actividad paralizada. Pero, paradójicamente, el alumnado con discapacidad auditiva, que debía continuar con sus obligaciones formativas, seguía sin poder acceder a este servicio indispensable. Y ello porque la Junta de Andalucía había equiparado todos los servicios externalizados sin distinguir entre los que son prescindibles durante el estado de alarma, como el comedor o el transporte escolar, y los que son irrenunciables, como la interpretación de la lengua de signos española, tal como se concibe en la Ley 11/2011, de 5 de diciembre, por la que se regula el uso de la lengua de signos española y los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y con sordoceguera en Andalucía.

En este contexto, iniciamos una investigación de oficio ante la Consejería de Educación para conocer con exactitud la situación del alumnado con discapacidad auditiva así como las medidas que se van a adoptar o, en su caso, ya se hayan adoptado, para posibilitar que aquel siga recibiendo el apoyo de los especialistas en lenguaje de signos (queja 20/2615).

La respuesta obtenida confirma la ausencia del servicio de intérpretes de signos en estas especiales circunstancias. En efecto, la Agencia Pública Andaluza de Educación procedió, en cumplimiento de la Instrucción de 13 de marzo de la Viceconsejería de Educación y Deporte, a la suspensión de todos los contratos de servicios educativos que gestiona durante la suspensión de la actividad docente presencial, incluidos los intérpretes de lengua de signos, habiéndose recibido instrucciones específicas de reanudación del servicio por parte de la Consejería de Educación. En cualquier caso, para la prestación telemática de dicho servicio hubiese sido necesario formalizar nuevos contratos ya que se necesitarían, por parte de las empresas adjudicatarias, determinados medios de teletrabajo para su personal cuyo coste no se incluía en los contratos iniciales.

Por otro lado, esta Institución ha continuado trabajando para que el alumnado con necesidades educativas especiales cuente con todos los recursos necesarios para su debida atención e inclusión educativa.

Recordemos que las leyes educativas reconocen la inclusión escolar como uno de los principios del Sistema educativo y la escuela inclusiva como base para la atención de todos los alumnos, independientemente de sus condiciones y capacidades. Siendo así, el alumnado afectado por algún tipo de discapacidad tiene garantizada su escolarización, siempre que sea posible, en centros ordinarios y recibir una atención educativa adecuada a sus necesidades que les garantice el máximo desarrollo posible.

Esta es la teoría, la realidad, sin embargo, es que el alumnado con necesidades educativas especiales sigue encontrándose con muchas dificultades y obstáculos para poder integrarse plenamente y de forma real y efectiva en condiciones de igualdad en el ámbito educativo.

Y en este aspecto la **ausencia o insuficiencia de profesionales técnicos de integración social** (PTIS) continúa siendo un problema recurrente que afecta a este colectivo de niños y niñas vulnerables. En numerosas ocasiones, las demandas de estos profesionales son realizadas por las familias y ratificadas por los equipos directivos de los centros docentes, y no resulta tarea fácil discernir sobre la oportunidad de estas peticiones teniendo presente que cualquier demanda de ampliación de la atención que se presta al alumnado con

necesidades educativas especiales se debe encontrar plenamente justificada. Aún así, las informaciones que nos aportan las familias, los docentes o los equipos de dirección permiten acreditar la justificación racional de incrementar los servicios de los profesionales técnicos de integración social en algunos centros educativos, y así lo demandamos a la Administración educativa (queja 19/5381).

1.3.2.5.2.2. Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social

Durante el año 2020 se han tramitado 101 quejas relacionadas con el acceso y mantenimiento del empleo público de las personas con discapacidad en el Área de Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social del Defensor del Pueblo Andaluz.

Entre estas cabe destacar la **queja 20/2192**, iniciada de oficio sobre el modo de **acreditar la condición de persona con discapacidad en los procesos selectivos de acceso al empleo público** a partir de las sentencias del Tribunal Supremo números 992/2018, 993/2018 y 994/2018, de 29 de noviembre, que se comenta con mayor profundidad en el Epígrafe 5.2.3. del Capítulo 5 del presente Informe Anual.

Otra actuación a destacar en este ámbito es la **queja 19/2253**, promovida de oficio por el incumplimiento por parte de la Universidad de Sevilla del precepto legal que establece, dentro del **cupo legal de reserva** en favor de personas con discapacidad, la reserva del 1 % de plazas prevista en el mismo para personas con enfermedad mental.

La Administración universitaria, en el informe remitido a esta Institución, manifestaba que: "*Parte este rectorado de la base de que la Resolución de esta Universidad de 26 de noviembre de 2018, (…) respeta la normativa de aplicación en lo que se refiere al acceso a la función pública de las personas con discapacidad, al entender que esta no puede ser otra sino la contenida en el Art. 59 del Real Decreto Legislativo 7/2015 del Empleado Público de 30 de octubre cuando establece que "En las ofertas de empleo público se reservará un cupo no inferior al siete por ciento de las vacantes para ser cubiertas entre personas con discapacidad (…). La reserva del mínimo del siete por ciento se realizará de manera que, al menos, el dos por ciento de las plazas ofertadas lo sea para ser cubiertas por personas que acrediten discapacidad intelectual y el resto de las plazas ofertadas lo sea para personas que acrediten cualquier otro tipo de discapacidad*".

A la vista de este planteamiento, en la Resolución que se le dirigió al Rectorado de la Universidad de Sevilla se le puso de manifiesto que dicha Universidad, de acuerdo con lo establecido en la Disposición adicional segunda del Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Andaluza de Universidades, forma parte del sistema universitario andaluz y, consiguientemente, de la Administración pública de Andalucía, siéndole de aplicación las leyes y disposiciones aprobadas por esta comunidad autónoma en el ejercicio de sus competencias.

Y, desde esa posición, la cuestión objeto de la actuación de oficio no puede reconducirse a una cuestión de régimen jurídico de personal, ya que en la misma prima el aspecto de cumplimiento de los mandatos constitucionales, estatutarios y legales para la protección de los derechos de las personas con discapacidad. En este sentido, debe tenerse en cuenta que la Ley 4/2017 no es una ley que regula el régimen jurídico funcionarial, sino que se trata de una ley que nace de la necesaria adecuación de la normativa autonómica a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo, aprobada el 13 de diciembre de 2006 por la Asamblea General de las Naciones Unidas, que ha sido ratificada, junto con su Protocolo Facultativo, en 2007 por España, y entró en vigor el 3 de mayo de 2008, como ya se había hecho con anterioridad en el ámbito estatal a través del Real Decreto Legislativo 1/2013.

Por todo ello, concluimos recomendando a la Universidad de Sevilla que se reconozca el porcentaje de reserva de plazas para personas con discapacidad que establece el artículo 28.1 de la ley 4/2017, de 25 de septiembre, de los Derechos y Atención a las personas con Discapacidad en Andalucía, por ser este el cuerpo legal de aplicación dada la condición de dicha Universidad de Administración pública de Andalucía.

En respuesta a la Recomendación formulada, el Rectorado de la Universidad de Sevilla nos manifiesta la aceptación de la misma y su predisposición a aplicar los porcentajes de reserva para personas con discapacidad previstos en la Ley 4/2017 en las próximas ofertas públicas de empleo de la misma.

Otra actuación destacable en este apartado es la **queja 19/3719**, sobre **adaptaciones de tiempo y medios** para personas con un grado de discapacidad inferior al 33 % en el desarrollo **de los procesos selectivos** del Servicio Andaluz de Salud.

La Administración sanitaria, en su informe, manifiesta que: "esta Administración entiende y pretende garantizar a todos los candidatos que tengan acceso a las misma información previa al desarrollo de las pruebas, aunque las principales instrucciones sobre el contenido, forma de realización del examen e instrucciones sobre la utilización de las hojas de respuestas también son facilitadas por escrito, facilitando en la medida de lo posible y, siempre que no entre en contradicción con las garantías necesarias de seguridad del proceso, que cualquier discapacidad, con adaptaciones concedidas o incluso sin tales, no sea impedimento para la realización de las pruebas garantizando la igualdad en la información facilitada".

A la vista del contenido de dicho informe, y tras recordar a esta Administración los principios constitucionales y normas legales que resultan de aplicación en esta materia, le indicamos que las normas reguladoras de los procedimientos selectivos convocados por el SAS, solo prevén la adopción de las medidas necesarias para garantizar la igualdad de oportunidades en el desarrollo de las pruebas selectivas a las personas aspirantes que tengan reconocido el grado legal de discapacidad; es decir, igual o superior al 33 %. Y que esta delimitación legal, aunque necesaria para determinados aspectos, no debe tener un carácter absoluto y excluyente, toda vez que ello no quiere decir que la discapacidad como factor de desigualdad sea exclusiva de ese grado legal, pudiendo producirse también en otras circunstancias que no alcancen ese porcentaje.

En consecuencia, y sin perjuicio de la muy positiva valoración que nos merecen las medidas que se vienen adoptando por el Servicio Andaluz de Salud para facilitar el acceso al empleo público de las personas con discapacidad en condiciones de igualdad, consideramos oportuno sugerir a dicha Administración que se incluyeran en las bases de sus convocatorias las medidas de adecuación de tiempos y medios que fueran necesarias para que estas personas, cualquiera que fuera el grado de discapacidad que tuvieran reconocido, previa acreditación de sus dificultades específicas para el desarrollo de las pruebas selectivas en las que fueran a participar, a fin de garantizar que pudieran participar en las mismas en condiciones de igualdad con el resto de participantes.

La Resolución formulada se encuentra pendiente de contestación por parte del SAS.

Por último, reseñar también la **queja 20/6942**, iniciada de oficio dirigida a la Dirección General del Profesorado y Gestión de Recursos Humanos, de la Consejería de Educación y Deporte, sobre la **situación de los docentes con discapacidad auditiva incorporados tras la finalización del estado de alarma.**

En las informaciones que hemos conocido se pone de manifiesto que con las nuevas medidas para hacer frente al contagio de la COVID-19, el uso obligatorio de mascarillas impide que este personal docente se pueda apoyar en la lectura labial, herramienta fundamental para que las personas sordas que imparten la docencia puedan entender al resto del profesorado y al alumnado al que imparten la docencia, imposibilitando la comunicación y aislando al personal docente con dificultades auditivas, al igual que sucede con el alumnado afectado por esta discapacidad sensorial.

Es por ello que, según las informaciones que hemos conocido en relación con esta problemática, numerosos docentes de toda Andalucía piden recursos y medidas de adaptación del puesto de trabajo y la homologación de mascarillas transparentes para que se puedan llevar a cabo las clases con total y plena normalidad.

Tras la solicitud del preceptivo informe al citado Centro Directivo, nos encontramos a la espera de su remisión.

1.3.2.5.2.3. Servicios de interés general y consumo

El **Real Decreto 1/2021**, de 19 de enero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad considera que las personas con discapacidad constituye uno de los colectivos sociales que presenta situaciones de vulnerabilidad que lo hacen acreedor de un régimen de especial protección en sus relaciones de consumo. Así, en la exposición de motivos de la norma se señala lo siguiente:

«Igualmente es necesario hacer alusión a las personas con discapacidad y cómo puede afectar esta situación a sus relaciones de consumo. De acuerdo con la Encuesta de Discapacidad, Autonomía Personal y Situaciones de Dependencia, elaborada por el INE en 2008 (último informe disponible), el número de personas con alguna discapacidad se elevaba a 3 847 900 personas, de las cuales 1 600 000 aproximadamente son menores de 65 años.

Estas personas se pueden encontrar en diferentes situaciones de vulnerabilidad a la hora de desenvolverse en las relaciones de consumo dependiendo de la capacidad de respuesta. En tal sentido, estas personas están más expuestas a la quiebra y vulneración de sus derechos como personas consumidoras, por cuanto en muchas ocasiones el mercado de bienes, productos y servicios carece de condiciones de accesibilidad universal, dificultando su desempeño como consumidores protegidos. Por ejemplo, las personas con discapacidad visual pueden ver impedido el acceso a la información que incorporan las etiquetas de los productos de uso cotidiano.»

Entrando ya en la dación de cuentas de las quejas tramitadas en 2020 que afectaban especialmente a las personas menores, debemos señalar que, en el ámbito de los servicios de interés general y referido concretamente al **servicio de suministro de agua**, debemos destacar durante 2020 las siguientes quejas:

- Queja 20/1042, en la que se nos denunciaba un corte en el suministro sin aviso previo que afectaba a una vivienda en la que residían una persona enferma y dos personas con discapacidad, circunstancia que, según nos indicaba el promotor de la queja, era conocida por la empresa suministradora.

Tras solicitar el oportuno informe al Ayuntamiento y a la empresa suministradora se nos indica por esta última que el corte de suministro se ha realizado previos los avisos correspondientes y que es al Ayuntamiento a quien le corresponde informar sobre las circunstancias sociales de los clientes.

Ante la respuesta recibida nos hemos dirigido al Ayuntamiento para que nos informe sobre la actuación de sus servicios sociales, a la vez que hemos requerido de la empresa de aguas acreditación documental de las comunicaciones de aviso del corte de suministro dirigidas al titular del contrato.

La respuesta recibida del Consistorio se limita a comunicarnos que la empresa de aguas ha informado que el suministro fue restablecido pocos días después del corte tras pagarse la deuda pendiente.

Este informe se encuentra actualmente pendiente de valoración por esta Institución, aunque es evidente que no responde a las cuestiones planteadas.

- Queja 20/6033, en la que una mujer nos pedía ayuda al haberle cortado el suministro de agua la empresa suministradora. Según nos indicaba era una **mujer maltratada, amenazada de muerte** por su ex marido que recientemente había salido de prisión. En busca de protección se había trasladado a un municipio rural donde había ocupado una vivienda desocupada propiedad de un banco, en la que residía con una hija discapacitada y otra que se encontraba en esos momentos embarazada. La interesada pedía ayuda urgente para conseguir disponer de suministro de agua.

Admitida a trámite la queja nos hemos dirigido por dos veces al Ayuntamiento trasladando el problema y pidiendo una respuesta con la mayor urgencia sin que a la fecha de redacción de este Informe hayamos conseguido respuesta alguna del Consistorio.

- Queja 20/2076, en esta queja una asociación dedicada a la defensa de los derechos de la comunidad gitana nos denunciaba la situación de varias familias que habían ocupado unas viviendas en un municipio de la Sierra de Huelva y se encontraban sin suministro de luz y agua. Se pedía la intervención de la Institución por haberse ordenado el confinamiento obligatorio y por contar las familias afectadas con menores y personas con discapacidad.

Nuestras gestiones con las empresas suministradoras de luz y agua no resultaron fructíferas ya que ambas adujeron la inexistencia de contrato y los precedentes de enganches ilegales a la red para negar la posibilidad de una reconexión del suministro. Por su parte el Ayuntamiento se limita a indicar que las familias están siendo atendidas por los servicios sociales en la medida de sus posibilidades, indicando que carecen de medios para sufragar gastos de agua o luz.

En relación con los **servicios financieros** podemos destacar la queja 20/7696, en la que nos denunciaban la estafa a una mujer con un 68 % de discapacidad psíquica por parte de una conocida que la habría inducido a solicitar dos tarjetas de crédito en beneficio propio.

La persona promotora de la queja, familiar de la afectada, manifestaba no comprender cómo la sucursal de la entidad financiera había podido dar un crédito a una persona con tal grado de discapacidad, considerándolo una negligencia bancaria.

Dado que los hechos que nos trasladaban pudieran revestir el carácter de delictivo (estafa), más aconsejamos a la promotora de la queja que formulase la oportuna denuncia ante la Policía o el Juzgado de Guardia detallando los hechos acontecidos y aportando los elementos de prueba de que disponga, a fin de que se instruyeran las correspondientes averiguaciones.

Asimismo, le recomendamos que se asesorase de profesional que ejerciera la abogacía para personarse en el procedimiento que se instruyera o iniciar actuaciones en la vía judicial civil que le permitieran recuperar las cantidades que le habían sido apropiadas indebidamente.

En materia de **consumo** destacar la queja 20/5828, en la que una asociación sin ánimo de lucro, que trabaja desde hace 20 años en la atención a personas con discapacidad intelectual, pedía nuestra ayuda para recuperar las cantidades pagadas, como entregas a cuenta, en concepto de reserva para el alojamiento en un Albergue de Inturjoven, para 60 personas, para las fechas 4 al 13 de abril. Dado que con fecha de 19 de marzo se produjo la declaración del Estado de Alarma, los interesados se dirigieron a Inturjoven para comunicar la cancelación de la reserva debido a la situación existente, solicitando la devolución íntegra del importe abonado.

La propuesta de la Institución que dirige la Red de Albergues de la Junta de Andalucía fue la de retener un 30 % de la cantidad entregada, cantidad que se descontaría del monto total si la asociación hacía uso de los Albergues Inturjoven en el plazo de un año desde el fin del estado de alarma.

La asociación, conocedora de las disposiciones contenidas en el artículo 36.1 del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente a la COVID-19, que les permitían optar entre aceptar los bonos para hacer uso del albergue en el plazo de un año o exigir la devolución integra del dinero depositado, manifestaba haber ejercido la segunda opción y haber requerido a Inturjoven la devolución integra de lo abonado en concepto de reserva.

Aducían para justificar su decisión que la situación de alarma provocada por la pandemia había producido la paralización de las actividades de la asociación, provocando una situación económica precaria en la misma, por lo que necesitaba la trasferencia inmediata de la cantidad depositada y retenida por Inturjoven.

Asimismo, alegaban la incertidumbre de la situación sanitaria que aconsejaba evitar desplazamientos innecesarios, señalando que, entre las personas discapacitadas integradas en la Asociación, existía población de riesgo a la que se debía proteger en esas circunstancias.

Finalmente nuestra intervención no tuvo necesidad de concretarse ya que el problema se solucionó al aceptar Inturjoven la petición de devolución instada por la asociación.

1.3.2.5.2.4. Universidades

En materia de Universidades merece la pena ser destacada la queja 20/4106, remitida por una persona con discapacidad que no había podido acceder a las ayudas que precisaba para continuar sus estudios.

Según nos explicaba, "sufro un trastorno de personalidad, diabetes y tengo un grado de discapacidad del 34 %. Tengo que acudir a terapia a la vez que asisto a clases y mi cuadro psiquiátrico no me permite llevar un ritmo de estudios como el de un alumno sin esa patología".

Al parecer, le habían denegado las becas del Ministerio por faltarle 0,09 puntos para alcanzar el 6,5 de media en el curso anterior que se exigía como requisito para poder optar a dichas becas. El interesado consideraba que su situación personal le había impedido obtener las calificaciones necesarias y estimaba injusta la denegación de la beca, no obstante entendía que no tenía sentido presentar reclamación contra la denegación ya que la misma no prosperaría.

En esa tesitura, optó por solicitar las ayudas propias que ofrecía la Universidad de Sevilla y que contemplaban casos como el suyo. Sin embargo, no pudo finalmente presentar su solicitud para más estas ayudas por un problema con el plazo de presentación de las solicitudes.

Según explicaba dicho plazo, como consecuencia de la declaración del estado de alarma, se había fijado en un periodo que comprendía desde la publicación de las ayudas hasta pasados 10 días hábiles de concluido el estado de Alarma. Dado que el estado de alarma se levantó el 21 de junio el interesado consideró que el plazo acababa el día 1 o 2 de julio, sin embargo, cuando intentó presentar su solicitud el día 18 de junio se encontró con que la plataforma telemática de inscripción no estaba activa.

Cuando realizó una consulta a la Universidad para saber que ocurría le informaron que el plazo había concluido el día 16 de junio, dado que los 10 días hábiles debían contarse desde el 1 de junio, que era la fecha fijada por el Real Decreto 537/2020, de 22 de mayo, para la reanudación de los plazos administrativos.

El interesado, entendía que se había producido una modificación del plazo de presentación de solicitudes del que nadie le había informado, lo que le suponía un grave perjuicio, dado que vivía fuera de Sevilla y para continuar con sus estudios, "o tengo que pagar un piso o tengo que desplazarme y sin ayudas económicas me veo en la obligación de abandonar mi carrera y mi contrato terapéutico para trastornos de la personalidad en el Hospital de Día del Virgen del Rocío".

Tras estudiar el asunto planteado, tuvimos que indicar al interesado que no podíamos admitir a trámite su queja al considerar que la actuación de la administración había sido ajustada a derecho.

En efecto, consultada la página web de la Universidad de Sevilla, concretamente el apartado que regulaba las ayudas al estudio propias, comprobamos que figuraba publicado en la misma una Resolución Rectoral de fecha 1 de junio de 2020 por la que se modificaban las bases de la convocatoria de las ayudas estableciendo que para las modalidades A y D el plazo de presentación de solicitudes finalizaba el día 16 de junio.

Dado que la modificación del plazo se había realizado mediante una norma -resolución rectoral- de idéntico rango que la norma que aprobaba las bases de la convocatoria, y la misma había sido objeto de la debida publicación, debíamos entender que la modificación operada en las bases era conforme a derecho y no podía aducirse su desconocimiento.

Le explicamos al promotor de la queja que lamentábamos los perjuicios que de ello se derivaban para su situación y que nos hubiera gustado poder hacer algo más en su favor, pero al tratarse de una convocatoria de ayudas con un límite presupuestario, que habían sido convocadas en régimen de concurrencia competitiva, no podíamos pedir a la Universidad que se le concediera una ampliación del plazo de solicitud ya que con ello podríamos perjudicar los derecho de terceras personas que igualmente deseasen acceder a esas ayudas y hubieran presentado su solicitud dentro del plazo legalmente fijado.

En todo caso, le invitamos a dirigirse a la Universidad de Sevilla por si la misma, atendiendo a sus especiales circunstancias, pudiese encontrar alguna forma de ofrecerle una ayuda que le posibilitase la continuación de sus estudios universitarios.

1.3.2.5.2.5. Medio ambiente

Unicamente destacamos en este apartado la **queja 20/1084**, en la que se planteaba la disconformidad con la ubicación decidida por el ayuntamiento para la colocación de varios contenedores de basura que consideraba que perjudicaban a varias personas mayores que vivían en las proximidades y tenían un alto grado de dependencia. Por este motivo solicitaba que el Ayuntamiento procediera a un cambio de ubicación de los contenedores.

Trasladado el problema al Ayuntamiento por el mismo se nos informó que se había iniciado un proceso de negociación con los vecinos de la zona para encontrar una ubicación consensuada para los contenedores. Esta respuesta propició que archiváramos el expediente al considerar que el asunto se encontraba en vías de ser solucionado.

1.3.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

1.3.3.1. Quejas de oficio

- Queja 20/1814, para investigar sobre las medidas extraordinarias en materia de renta mínima de inserción social en Andalucía durante el estado de alarma sanitaria, dirigida a la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación.

- Queja 20/2001, referente a las medidas frente a la crisis sanitaria en las residencias de personas mayores en la comunidad autónoma de Andalucía, dirigida a la Consejería de Salud y Familias y la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación.

1.3.3.2. Colaboración de las Administraciones

La colaboración de las Administraciones, autonómica y local, responsables en materia de Dependencia y Servicios Sociales para con esta Institución, ha sido diligente a lo largo de todo el año 2020. Lo que agradecemos, tomando en consideración las importantes necesidades de la ciudadanía a consecuencia de la crisis social y económica generada por la gravedad de la situación sanitaria y, al propio tiempo, el sobreesfuerzo requerido a los profesionales del ámbito público encargados de estos cometidos.

1.3.3.3. Resoluciones no aceptadas

- Queja 17/0879, relativa a la demora en el Programa Individual de Atención, dirigida a la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Cádiz;

- Queja 18/2475, relativa a la falta de respuesta a escrito presentado por la parte promotora de la queja, dirigida a la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Sevilla;

- Queja 18/3416, relativa a la demora en la revisión del grado de dependencia, y la aprobación del recurso correspondiente al nuevo grado, dirigida a la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Sevilla;

- Queja 18/5644, relativa a la demora en la resolución del expediente de la Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía, dirigida a la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Sevilla;

- Queja 19/0090, relativa a la demora en la resolución del expediente de la Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía, dirigida a la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Cádiz;

- Queja 19/0315, relativa a la demora en la resolución del expediente de la Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía, dirigida a la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Málaga;

- Queja 19/0679, relativa a la demora en la resolución del expediente de la Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía, dirigida a la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Sevilla;

- Queja 19/1103, relativa a la demora en la resolución del expediente de la Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía, dirigida a la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Cádiz;

- Queja 19/1629, relativa a la demora en la resolución de expediente de Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía, dirigida a la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Cádiz;

- Queja 19/1690, relativa a la demora en la resolución de expediente de Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía, dirigida a la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Cádiz;

- Queja 19/2222, relativa a la demora en la resolución de expediente de Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía, dirigida a la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Cádiz;

- Queja 19/2386, relativa a la demora en la resolución de expediente de Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía, dirigida a la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Cádiz;

- Queja 19/2565, relativa a la demora en la resolución de expediente de Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía, dirigida a la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Sevilla;

- Queja 19/2589, relativa a la demora en la resolución de expediente de Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía, dirigida a la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Cádiz;

- Queja 19/2763, relativa a demora en la resolución de expediente de Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía, dirigida a la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Cádiz;

- Queja 19/2820, relativa a demora en la resolución de expediente de Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía, dirigida a la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Cádiz;

- Queja 19/2995, relativa a demora en la resolución de propuesta de revisión de PIA, dirigida a la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Sevilla;

- Queja 19/3322, relativa a demora en la resolución de expediente de Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía, dirigida a la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Sevilla;

- Queja 19/4140, relativa a demora en la resolución de expediente de Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía, dirigida a la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Sevilla;

- Queja 19/5476, relativa a demora en la resolución de expediente de Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía, dirigida a la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Sevilla;

- Queja 19/6349, relativa a demora en la resolución de expediente de Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía, dirigida a la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Sevilla;

- Queja 20/0229, relativa a demora en la resolución de expediente de Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía, dirigida a la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Cádiz;

- Queja 20/0855, relativa a demora en la resolución de expediente de Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía, dirigida a la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Cádiz.

1.4. Educación



1.4. Educación

1.4.1. Introducción 129
1.4.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite: Enseñanzas no universitarias 131
1.4.2.1. Educación Infantil 0-3 años 131
1.4.2.2. Escolarización del alumnado 133
1.4.2.3. Servicios Educativos complementarios 136
1.4.2.4. Equidad en la Educación 139
1.4.2.5. Formación Profesional 143
1.4.2.6. Enseñanzas en Régimen Especial 144
1.4.2.7. Otras cuestiones en materia educativa 146
1.4.3. Análisis de las quejas admitidas a trámite. Enseñanzas Universitarias 148
1.4.3.1. La Universidad andaluza ante el reto de la pandemia 149
1.4.4. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones 152
1.4.4.1. Actuaciones de oficio 152
1.4.4.2. Colaboración de las Administraciones 153
1.4.4.3. Resoluciones no aceptada 153

1.4.1. Introducción

El año 2020 ha girado en torno a un protagonista que ha marcado y condicionado nuestras vidas: el SARS-CoV-2. **La pandemia provocada por este virus y las distintas medidas adoptadas por las autoridades para evitar su propagación han incidido de manera singular en el ejercicio del derecho a la educación de niños y jóvenes**.

Prueba de ello son las reclamaciones que la ciudadanía ha presentado ante la Institución. Unas reclamaciones que han puesto de relieve **los efectos negativos del cierre de las escuelas durante el periodo de confinamiento, las dificultades para compaginar la actividad docente presencial con las medias adoptadas para limitar los contagios del virus, la escasez de recursos para atender al alumnado con discapacidad ante tal escenario, o la brecha digital que afecta al alumnado más vulnerable**.

La incidencia de la pandemia en el ámbito educativo se ha puesto de relieve también en el singular incremento del número de quejas presentadas ante esta Defensoría en materia educativa durante 2020, alrededor de un 70% más respecto del ejercicio anterior.

A mediados del mes de marzo, cuando la incidencia y la propagación de la enfermedad hacían presagiar el colapso del sistema sanitario, las autoridades acordaron la suspensión presencial de la actividad docente. En nuestra Comunidad Autónoma esta decisión se adoptó a partir del 16 de marzo y se mantuvo vigente hasta la conclusión del señalado curso.

La incertidumbre vivida en el curso 2019/2020 se hizo extensiva al siguiente curso académico 2020/2021 tras la decisión de las autoridades educativas de retomar la presencialidad en las aulas. Para garantizar una vuelta segura a clase se han ido dictando por la Consejería de Educación y Deporte una serie de instrucciones que no siempre han contando con el beneplácito de los equipos docentes de los centros y de las familias. El objetivo de estas instrucciones desarrolladas se ha centrado en **garantizar la presencialidad** del alumnado en las aulas, especialmente en las enseñanzas obligatorias.

Muchas han sido las quejas recibidas coincidiendo con el inicio del curso y que reflejaban la lógica preocupación de los distintos elementos de la comunidad educativa a la hora de definir, entender y, sobre todo, aplicar los requisitos específicos para compatibilizar el nuevo curso con la situación de pandemia. Los supuestos han sido tan numerosos como ricas y variadas las casuísticas que se nos han presentado, aunque podríamos hacer un esfuerzo recopilatorio distinguiendo dos principales tipos de queja.

De un lado, han llegado muchas quejas rechazando de manera genérica la estrategia primaria de disponer el inicio del curso escolar en una modalidad presencial haciéndola compatible con todas las medidas de protección y prevención ante la COVID-19 que se han descrito por las autoridades científicas. Estas quejas rechazaban la propia opción elegida por las autoridades educativas y reclamaban un diseño telemático y a distancia para afrontar el nuevo curso. Desde esta Institución **compartimos el objetivo de disponer la organización del curso con carácter presencial desde las pautas habituales** y fundamentales para garantizar el sentido último del sistema educativo, como es otorgar a nuestros menores y resto del alumnado su efectivo derecho a la educación en el sentido y alcance que, constitucional y estatutariamente, tienen reconocido haciéndolo compatible con las garantías complementarias que se alcanzan con el conjunto de medidas sanitarias adoptadas.

Por otra parte, han sido numerosas las quejas de otro tipo que venían a plantear aspectos específicos y concretos derivados de incidentes o problemas de aplicación de las medidas y condiciones específicas recogidas por las Instrucciones y pautas organizativas de las autoridad educativas. Han sido quejas que relataban problemas de concretos centros o alumnos que manifestaban la necesidad de disponer medidas anticipadas para el inicio del curso, sobre todo destinadas a casos de alumnado con necesidades educativas especiales o que tenían un entorno familiar en situaciones de especial vulnerabilidad.

En estos ejemplos concretos y analizables por su especificidad, hemos requerido de las autoridades educativas las respuestas que estas familias aguardaban con una previsible preocupación y, en ciertos casos, con un comprensible estado de angustia. Y hemos de señalar que, en la mayoría de los casos, las

Delegaciones Territoriales de Educación han sabido reaccionar ofreciendo, a través de las direcciones de centros o con la intervención de la Inspección Educativa, las respuestas que estas familias han requerido.

Con todo, este modelo de curso presencial, y con los condicionantes expresados, ha permitido dar la respuesta adecuada a cada singularidad que se ha ido presentando y permanecerá sometido a una permanente adaptación como la propia evolución de la pandemia exige. Dada la naturaleza cambiante de esta delicada situación, siempre hemos insistimos en nuestros mensajes en la necesidad de acceder a la información oficial que periódicamente se publica en un **portal específico Covid-19** por las autoridades educativas.

Por otro lado, a finales de 2020, se ha publicado una nueva Ley educativa: **la Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, publicada en el Boletín Oficial del Estado de 30 de diciembre (Lomloe)**. Se trata de la octava ley educativa de la democracia, la cual, como sus predecesoras, ha sido aprobada sin el suficiente consenso de todas las fuerzas políticas.

Han sido muchas las ocasiones en las que esta Defensoría ha apelado a un pacto que haga posible apartar a la Educación de la confrontación política y que evite los continuos cambios normativos que se realizan en materia educativa cada vez que se produce una alternancia política, por muy legítima que esta sea. Sin embargo, **una vez más, hemos de lamentar que la nueva Ley orgánica carezca de ese necesario acuerdo político**, circunstancia que sin duda ha contribuido a la existencia de una controversia social entre sus partidarios y sus detractores.

La recién aprobada norma incluye varios cambios de mayor o menor calado con respecto a la ley anterior (Lomce). Hay modificaciones de tipo organizativo, relativas a la oferta de plazas escolares o la construcción de nuevos centros; y de tipo educativo, que atañen a la promoción de curso o las materias que se impartirán en las escuelas. Pero, sin duda, los cambios más polémicos y que mayor debate social han ocasionado se refieren, por un lado, al rol de la escuela concertada, al eliminar la Lomloe el concepto de "demanda social" a la hora de programar la red de centros; y, por otro, a la educación especial, en concreto, por el temor de algunas asociaciones de familias y profesionales al cierre de los centros específicos de educación especial.

En relación con este último aspecto referido a la educación especial, conviene señalar que **la Lomloe no contempla de manera expresa la decisión de eliminar los centros específicos de educación especial**, pero lo que sí hace es otorgar un plazo de diez años para que «los centros ordinarios cuenten con los recursos necesarios para poder atender en las mejores condiciones al alumnado con discapacidad». No obstante, añade que «las Administraciones educativas continuarán prestando el apoyo necesario a los centros de educación especial para que estos, además de escolarizar a los alumnos y alumnas que requieran una atención muy especializada, desempeñen la función de centros de referencia y apoyo para los centros ordinarios» (Disposición adicional cuarta).

Como no puede ser de otro modo, atendiendo a la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas y en cumplimiento del cuarto objetivo de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, las administraciones educativas deben garantizar para todo el alumnado una educación inclusiva y de calidad que les permita su realización personal y social en igualdad de condiciones que los demás, dotando para ello a los centros educativos de todos los recursos y medios necesarios para hacerla posible y real.

Pero esta loable proclama inclusiva no puede hacernos olvidar que hay determinados alumnos que, por la gravedad de sus patologías o sus singulares características, no pueden realizar su proceso educativo en un centro ordinario, precisando de una atención muy especializada que solo puede ser proporcionada en recursos específicos. **Los centros específicos de educación especial, por tanto, son necesarios para algunos alumnos** y, en el actual contexto, sería un grave error promover su supresión.

Ahora bien, ello no empece para reconocer que algunos niños y niñas escolarizados en colegios específicos, mayoritariamente aquellos afectados por trastornos graves del comportamiento, lo están no por sus necesidades sino por la incapacidad de los centros ordinarios para su debida atención integral. A estos niños se les está negando el derecho reconocido desde todos los ámbitos a una escuela inclusiva que le

permita su realización personal y social en igualdad de condiciones que los demás. Para estos alumnos la Administración educativa se encuentra obligada a implementar todos los recursos necesarios, siempre que puedan ser objeto de ajustes razonables, para su escolarización en un centro ordinario.

La disyuntiva no debe estar entre el centro ordinario y el centro específico. De lo que se trata es de que, velando por **su interés superior, cada alumno y alumna tenga acceso al recurso que realmente necesita para el desarrollo de sus capacidades y habilidades**, poniendo a su disposición todos los medios y recursos que permitan su inclusión. Solo cuando con fundamento en su interés superior no sea aconsejable la escolarización en un centro ordinario, se debe facilitar su acceso a un centro específico de educación especial.

A continuación damos cuenta de las principales actuaciones desarrolladas por la Defensoría en materia de educación no universitaria durante el año 2020 y que han estado marcadas principalmente por la COVID-19.

1.4.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite: Enseñanzas no universitarias

1.4.2.1. Educación Infantil 0-3 años

Antes de la declaración del estado de alarma y la paralización de toda la actividad docente, se hizo publica una decisión que contó con el beneplácito de toda la comunidad educativa, y que venía siendo demandada especialmente por el sector empresarial: tras diez años congelados, **la Junta de Andalucía aprobó el aumento del precio público de la plaza en escuelas y centros de primer ciclo de educación infantil**. La actualización de precios públicos también se hizo extensiva al comedor escolar, a los servicios de atención socioeducativa y a los talleres de juego.

De esta manera, el precio de la plaza pasaba de 278,88 euros (207 euros sin comedor) a 320,71 euros. Lo más positivo de esta decisión es que ninguna familia pagaría más de lo que ya abonaba desde el inicio del curso debido a que la reciente subida de los precios se compensaría con un aumento proporcional en la bonificación percibida. Tampoco tendrían que pagar más las familias no bonificadas, a las que se abonaría una ayuda de 41,22 euros para compensar la diferencia entre el precio inicial estipulado y el aumento aprobado.

En Andalucía, el 44,5 por 100 de las familias está exenta del pago total de la guardería de sus hijos por su bajo nivel de renta, mientras que otro 45 por 100 recibe algún otro tipo de bonificación que le supone un ahorro en el coste fijado para una plaza.

Pero poco duraron las bondades de esta medida anunciada porque mes y medio más tarde se paralizó el servicio de atención socioeducativa que se presta en estas escuelas y centros colaboradores, temiéndose estos últimos que su futuro fuera no percibir cantidad alguna al no poder prestar el servicio, lo que supondría el cierre definitivo de muchos de los centros y la pérdida de 10.000 puestos de trabajo (queja 20/1790).

No obstante, la Consejería de Educación y Deporte, en el marco del Decreto-ley 4/2020, de 20 de marzo, de medidas urgentes, en el ámbito educativo, de apoyo a escuelas-hogar y a centros de primer ciclo de educación infantil adheridos al Programa de ayuda a las familias como consecuencia de la crisis sanitaria provocada por el coronavirus (COVID-19), estableció una línea de subvenciones para estos centros, aproximadamente unos 1.800.

La cantidad total que se destinaría al conjunto de las subvenciones sería coincidente con la cantidad dejada de abonar por la Administración educativa a los centros en concepto de ayuda a las familias como consecuencia del cierre de los mismos por el estado de alarma. Para el cálculo de la cantidad de la subvención se tendría en cuenta lo abonado en la última liquidación realizada en la mensualidad anterior a la suspensión de la actividad.

Esto suponía un 86,2% del coste de la atención socioeducativa, estando su concesión condicionada a que se mantuviera por la entidad beneficiaria la plantilla de trabajadores del centro en las mismas condiciones

laborales y durante el tiempo que se mantuviera la no prestación del servicio, así como el abono de los salarios y seguros sociales.

Por otro lado, **durante el periodo de confinamiento las familias demandaron la colaboración de esta Defensoría por las repercusiones negativas que el cierre de los centros de educación infantil suponía** para muchas de ellas. En unos casos, padres y madres se mostraban preocupados porque ello implicaba un importante obstáculo para poder conciliar vida familiar y laboral, sobre todo en aquellos casos en los que los progenitores eran trabajadores esenciales que, aún en confinamiento, tenían que seguir trabajando (queja 20/3210). Otras familias, sin embargo, mostraban su preocupación por todo lo contrario, es decir, por el riesgo que supondría para los menores que se volvieran a abrir estos centros (queja 20/3841).

Los titulares de centros de educación infantil privados no adheridos al programa de ayudas a las familias que no recibirían ninguna de las subvenciones o ayudas antes mencionadas, también expresaron a esta Institución su malestar, ya que no podían acogerse a las citadas subvenciones aprobadas por el Gobierno andaluz, con lo que la única opción para salvar la continuidad de estos recursos y de su plantilla eran los ERTE (queja 20/4873).

Como viene sucediendo en los últimos años, **la gran mayoría de las quejas relativas a esta etapa educativa se refiere a los problemas con los que se encuentran las familias al respecto de las bonificaciones en el precio público de las plazas**. Nos referimos a discrepancias de estas con el hecho de que para su cálculo se recurra a la declaración de renta de dos años atrás (queja 20/6410); no consideración, para el cálculo de la renta, de los hijos o hijas de unión anterior cuando la guarda y custodia es compartida (queja 20/4948); o cuando no se reconoce ninguna bonificación al no poderse obtener datos fiscales de uno o ambos progenitores (queja 20/1235 y queja 20/8592).

Respecto de este asunto de las bonificaciones, se ha planteado en 2020 una cuestión novedosa: la diferencia de su cuantía en función de que se hubiese presentado o no la declaración del impuesto sobre la renta de las personas físicas (IRPF). Así aconteció con una familia en la que ni padre ni madre, conforme a las normas del impuesto, se encontraban en la obligación de presentar dicha declaración de renta. En su caso, el cálculo de la renta de la unidad familiar para determinar la bonificación que le correspondía se habría realizado de manera muy diferente de presentar voluntariamente la declaración de referencia. Tanto que, con los mismos ingresos, no habiendo presentado la declaración de renta le había correspondido un 30,43% de bonificación, mientras que de haberla presentado le hubiera correspondido un 65,22%.

Resulta discriminatoria, a nuestro juicio, que para aquellas personas o familias que no tienen la obligación de presentar la declaración de renta, precisamente por sus bajos ingresos, se les perjudique concediéndoles una bonificación bastante inferior.

Ciertamente, el problema deriva de la Instrucción conjunta, de 19 de febrero de 2020, de la Dirección General de Planificación y Centros y de la Dirección General de la Agencia Pública Andaluza de Educación, sobre determinados aspectos relativos al procedimiento de admisión y matriculación del alumnado y a la concesión de ayudas económicas a las familias en el primer ciclo de la educación infantil para el curso 2020/21 en centros adheridos al programa de ayuda para el fomento de la escolarización en el primer ciclo de la educación infantil en Andalucía. En estas Instrucciones solo se establece cómo se han de calcular las bonificaciones si se ha presentado declaración de renta, pero omite toda referencia expresa a sobre cómo calcular las mismas si los posibles beneficiarios de las ayudas no tienen la obligación de presentarla, dándose la circunstancia de que son estas, precisamente, las que disponen de menos ingresos y se encuentran en una situación de mayor vulnerabilidad.

Todo parece indicar, por tanto, que la Agencia Pública de Educación está aplicando a estos supuestos una fórmula de cálculo que pudiera estar suponiendo la vulneración del principio de igualdad en un doble sentido; uno, porque, ante igualdad de ingresos, perjudica a aquellas familias que por no estar obligado a ello no presentan declaración de renta frente a aquellas que voluntariamente sí lo hacen; y dos, porque familias con mayores ingresos que están obligadas a presentar declaración, reciben un trato más favorable al computársele los ingresos menos los gastos deducibles, de modo que, finalmente, les puede corresponder bonificaciones en mayor porcentaje que a quien no tiene la obligación de presentar declaración.

Preocupándonos, pues, esta cuestión, en el momento de la elaboración del presente informe nos encontramos a la espera de que por la mencionada Agencia se nos informe al respecto. Una vez que recibamos la debida respuesta, valoraremos si resulta necesario sugerir o recomendar un cambio de criterio o modificación de las Instrucciones señaladas.

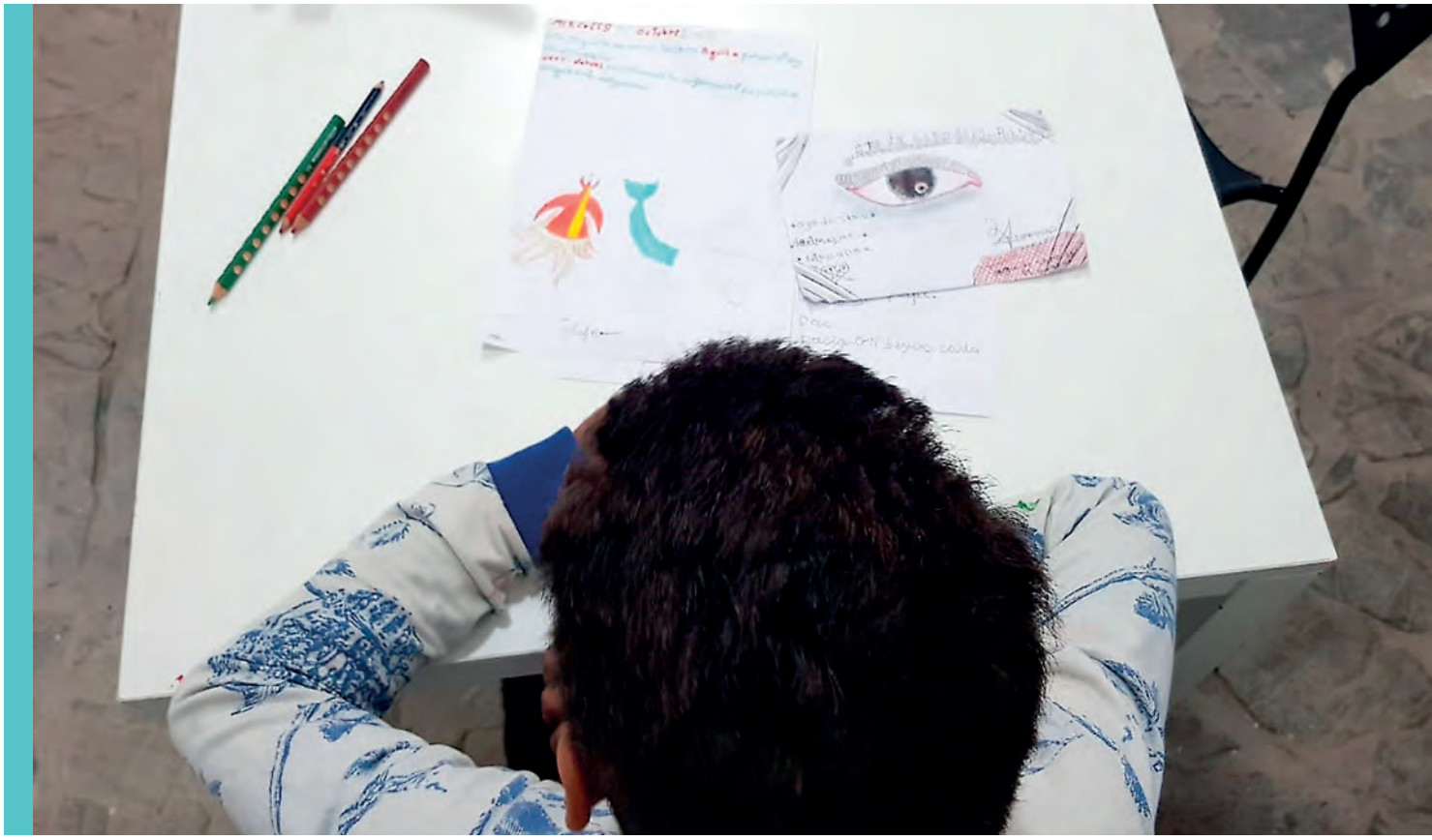
1.4.2.2. Escolarización del alumnado

El procedimiento de escolarización ha estado presidido por la entrada en vigor de una nueva normativa: el Decreto 21/2020, de 17 de febrero, por el que se regulan los criterios y el procedimiento de admisión del alumnado en los centros docentes públicos y privados concertados para cursar las enseñanzas de segundo ciclo de educación infantil, educación primaria, educación especial, educación secundaria obligatoria y bachillerato; y la Orden de 20 de febrero de 2020, por la que se desarrolla el procedimiento de admisión establecido en el mencionado Decreto.

Muchas fueron las críticas a este Decreto por parte de diferentes sectores de la comunidad educativa, considerando que su aprobación se había llevado a cabo sin la participación de todos los agentes implicados, rompiendo la armonía y el consenso existente en los últimos años respecto a un asunto de suma trascendencia para las familias como es la escolarización de sus hijos.

Pero **el principal rechazo a esta nueva regulación vino de la mano de entidades, organizaciones y asociaciones de padres defensores de la enseñanza pública** por considerar que la nueva regulación prima la educación concertada frente a la pública con fundamento en el derecho de las familias a la libre elección de centro.

A pesar de estas voces discrepantes, lo cierto es que no son muchas las variaciones introducidas en la nueva norma respecto de la anterior, si bien algunas de ellas con importante calado aunque, a nuestro juicio y por las razones que seguidamente se señalan, de escasa trascendencia práctica. También el Decreto ha introducido algunas materias y cuestiones reclamadas por la Defensoría para hacer más justo y equitativo el proceso de escolarización del alumnado.



Estos fueron **los aspectos más controvertidos o novedosos** que ha incorporado el Decreto 21/2020 a los procesos de escolarización:

- Se amplían las zonas de influencia para que en todas ellas esté presente, al menos, un centro privado concertado (artículo 9.4). En tal caso, las familias obtendrán la máxima puntuación por domicilio familiar o por lugar de trabajo (14 y 10 puntos respectivamente). Pretende con ello la norma que todas las familias puedan elegir el tipo de centro que desean para sus hijos. Con esta medida aquellas familias deberían tener la posibilidad de acceder al menos a un centro concertado, aunque el domicilio familiar y laboral se encuentre muy alejado del centro educativo.

Sin embargo, las consecuencias que conlleva esta medida en la práctica son escasas. En efecto, la posibilidad de que se pueda acceder a estos centros es limitada debido a la amplia demanda que suelen tener los mismos. A lo que hay que añadir las dificultades de las familias para trasladar a sus hijos a kilómetros de estos recursos teniendo en cuenta, además, que los centros concertados no reciben ayudas para los servicios complementarios de comedor escolar, aula matinal o transporte escolar.

- Se ha incluido a los centros concertados en la adscripción de centros docentes públicos (artículo 6.3). Antes de la entrada en vigor del nuevo Decreto, cuando un alumno o alumna debía cambiar de centro porque en el que estaba escolarizado no existía un nivel educativo superior, el centro adscrito siempre era público, de este modo, de los colegios de educación primaria se pasaba a los institutos de educación secundaria adscritos. Con la entrada en vigor de la nueva norma los centros adscritos podrán ser centros concertados.

En nuestro criterio, y dependiendo de cómo se realicen las adscripciones, esta medida podría suponer la disminución de alumnado en centros públicos y, por consiguiente, un aumento del alumnado de los centros docentes concertados. No obstante, hay que tener en cuenta que los centros concertados imparten generalmente las enseñanzas de primaria y secundaria, y teniendo preferencia de permanencia el alumnado que ya estaba escolarizado en el centro, pocas plazas disponibles quedarán para el alumnado procedente de los centros adscritos, a no ser que se amplíen las líneas del concierto educativo en secundaria.

- Se valora en el procedimiento la previa matriculación del alumno o alumna en el primer ciclo de la educación infantil en un centro autorizado para ello (artículo 27). Hemos de recordar que la mayoría de los centros privados no tienen concertado el primer ciclo de la educación infantil (0-3 años), por lo que su coste debe ser sufragado por las familias, sin perjuicio de las ayudas públicas correspondientes. Eso significa, además, que cuando estos alumnos y alumnas pasan al segundo de ciclo de infantil (de 3 a 6 años) deben concurrir al procedimiento de escolarización en iguales condiciones que el resto. Con la anterior normativa no se reconocía ningún beneficio al hecho de que el niño ya estuviera en el colegio; en cambio, con el actual Decreto de escolarización, se otorga un punto.

- Se otorga prioridad en el acceso al centro solicitado cuando alguno de sus progenitores tengan su puesto de trabajo en el centro docente al que se pretenda acceder (artículo 20.2). Este criterio, que en la anterior regulación operaba como criterio de admisión puntuable, pasa a ser un criterio de prioridad, por lo que junto con el resto de situación contempladas como prioritarias, estos alumnos y alumnas son escolarizados con anterioridad al resto del alumnado solicitante.

- Se ha establecido un nuevo valor a los criterios de admisión, aunque sigue primando por encima de cualquier otro la existencia de hermanos o hermanas ya matriculados en el centro docente (artículo 10), de manera que si antes este criterio de admisión se puntuaba con 16 puntos, ahora son 20 los atribuidos por estas circunstancias. También se han configurado determinados tramos en la puntuación respecto a algunos criterios como son la renta anual de las familias; el grado de discapacidad del alumno o su familia; y las familias numerosas o monoparentales. Estas modificaciones, en principio, podrían considerarse más equitativas al otorgarse mayor o menor puntuación dentro de cada grupo en atención a las circunstancias de mayor a menor gravedad concurrente en cada caso.

- Reagrupación de hermanos y hermanas en el mismo centro docente (artículo 51.5). Como se ha recogido en informes anteriores, este asunto es uno de los que más preocupa a las familias por las distorsiones que

lógicamente causa el que sus hijos e hijas estén escolarizados en distintos centros. El nuevo Decreto abre una vía para permitir dicha agrupación, si bien, con escasa trascendencia.

En efecto, no se trata de un trámite diferente o desligado del procedimiento ordinario de admisión -como algunas familias han interpretado-, sino que en el desarrollo de dicho procedimiento, y siempre que se produzcan determinadas circunstancias, la Administración educativa puede autorizar la matriculación de los hermanos y hermanas en el mismo centro (artículo 51.5).

De este modo, en las Instrucciones de 29 de febrero de 2020, de la Viceconsejería de Educación y Deporte, sobre los procedimientos de admisión y matriculación del alumnado en los centros docentes sostenidos con fondos públicos para el curso escolar 2020-2021, se viene a aclarar el contenido de dicho artículo (Instrucción quinta): «en el procedimiento ordinario de admisión se podrá modificar la relación de alumnos y alumnas por unidad con el fin de favorecer la escolarización en un mismo centro docente de los hermanos y hermanas, por lo que las Delegaciones Territoriales competentes en materia de educación o, en su caso, las comisiones territoriales de garantías de admisión, podrán autorizar la matriculación de hermanos y hermanas en un mismo centro, en las condiciones establecidas en el artículo 51.5 del Decreto 201/2020, de 17 de febrero, previa ponderación de las circunstancias que concurran en cada caso, siempre que no se conculquen derechos de terceras personas participantes en el procedimiento de admisión y respetando las ratios máximas establecidas para cada enseñanza en los apartados 1 y 2 del articulo 5 del Decreto 201/2020, de 17 de febrero.»

Por lo tanto, el hecho de que la Administración pueda autorizar la matriculación de un alumno o alumna en el mismo centro docente que sus hermanos o hermanas cuando en el correspondiente procedimiento no ha sido posible por inexistencia de plaza vacante, no depende de que la familia lo solicite expresamente, sino que se hace depender de que las circunstancias que concurren permitan hacerlo.

La no obligatoriedad de solicitar expresamente, mediante formulario o escrito, la reagrupación de los hermanos y hermanas en el mismo centro, se deriva de que la presentación de la solicitud de admisión, por sí misma, supone el deseo tácito de que todos ellos estén juntos.

Esta última afirmación, aunque pudiera parecer una obviedad, no lo es, de manera que algunas de las familias han demandado la colaboración de la Institución porque habiendo solicitado de forma expresa la reagrupación de sus hijos o hijas en el mismo centro al no haber sido admitidos, sin embargo, se denegaba esta pretensión y, en cambio, se accedía a la reagrupación de otros casos en los que las familias no formularon expresamente dicha petición. En estos supuestos comprobamos que las familias a las que se accedió a la solicitud de reagrupación, a pesar de no haberlo solicitado expresamente, habían obtenido una mayor puntuación en el proceso de baremación y el acceso a la plaza escolar no suponía sobrepasar la ratio máxima por unidad (queja 20/4497 y queja 20/7882).

- Se posibilita la presentación telemática de las solicitudes de escolarización (artículo 45). Con el derogado Decreto de escolarización la solicitud de plaza escolar había que presentarla única y exclusivamente de manera presencial en el centro docente en el que el alumno o alumna pretendía ser admitido prioritariamente, sin perjuicio de lo establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Sin embargo, a partir de la nueva regulación, las solicitudes se podrán cursar de forma electrónica a través del acceso al portal de atención a la ciudadanía **www.juntadeandalucia.es** o mediante el acceso a las direcciones oficiales de Internet de la Administración de la Junta de Andalucía o de la Consejería competente en materia de educación.

La nueva forma de presentación de las solicitudes, que se configuraba como una posibilidad, ha resultado ser una herramienta necesaria en el proceso de escolarización y matriculación para el curso 2020-2021 debido a la situación provocada por la pandemia.

Ciertamente, el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19, estableció la interrupción de los plazos para la tramitación de los procedimientos de las entidades del sector público. Asimismo disponía que el cómputo de los plazos se reanudaría en el momento en que perdiera vigencia dicho Real Decreto

o, en su caso, las prórrogas del mismo. Esto significaba que, una vez que se estableciera la finalización del estado de alarma, se volverían a reanudar todos los plazos administrativos.

En concreto, el plazo de entrega de solicitudes de admisión para dicho procedimiento de escolarización se interrumpió el día 14 de marzo, quedando todavía doce días hábiles para su finalización, por lo que, una vez que culminara el estado de alarma, se podría entregar en los centros docentes, en formato papel, las solicitudes durante doce días hábiles más. Pero teniendo en cuenta las especiales circunstancias vividas en aquellas semanas por la pandemia, la Consejería de Educación y Deporte habilitó una herramienta para aquellas personas que optaran por presentar su solicitud de manera telemática durante todo el periodo de suspensión, mediante un procedimiento simplificado para el que solo era necesario contar con el número de DNI y un teléfono móvil, sin perjuicio de que una vez reanudados los plazos se tuviera que acudir a los centros docentes para la presentación de la documentación correspondiente, lo que sucedió entre los días 18 de mayo y 1 de junio de 2020.

Después llegó la fase de matriculación, que debía realizarse necesariamente, a la vista de la evolución de la pandemia, de manera telemática entre los días 2 y 8 de junio de 2020, actividad que representó un auténtico reto para la Administración educativa y para las familias.

Conocimos que, por los problemas técnicos sufridos en los servidores de la Secretaría Virtual de la Junta de Andalucía, miles de familias se estaban viendo impedidas de poder matricular a sus hijos e hijas en sus respectivos centros docentes. A pesar de que tras detectarse los problemas iniciales se procedió a triplicar la capacidad de dichos servidores, el colapso continuaba y miles de los usuarios dedicaron horas intentando acceder a la matriculación telemática sin conseguirlo.

Dado que el plazo de matriculación concluía el 8 de junio, las familias se encontraban desconcertadas porque, finalizado el mismo, no habían podido formalizar las matrículas, desconcierto que compartían los propios centros docentes, desde donde se aconsejaba acercarse al centro a formalizarla de manera presencial, que era precisamente lo que se trataba de evitar como medida para limitar el contagio del virus.

Ante estas circunstancias, intervenimos de oficio con el objeto de conocer qué medidas se habían adoptado para solventar los problemas técnicos que se estaban produciendo, así como para interesarmos por si se había planteado la posibilidad de ampliar el plazo en principio establecido, puesto que apremiaba el tiempo y los problemas parecían no poderse resolver.

En respuesta, la Consejería de Educación y Deporte comunicó todas las actuaciones realizadas para solventar el problema y que ponían de relieve el importante esfuerzo realizado por la Administración para hacer posible la matriculación telemática, que requirió la intervención de muchos equipos de trabajo, trabajando las 24 horas al día y que se hizo en tiempo récord a pesar del corto periodo de tiempo del proceso de matrícula. (**Queja 20/3528**).

Como hemos señalado, el Decreto 21/2020, de 17 de febrero, ha introducido algunas modificaciones demandadas por esta Defensoría. Nos referimos al nuevo sistema de gestión de las listas de alumnado no admitido en el centro tras la certificación de matriculas (artículo 55.2); una especial atención a la escolarización del alumnado con enfermedad grave (artículo 53); flexibilización para la escolarización del alumno en casos de prematuridad extrema (artículo 54); prioridad en los procesos de escolarización para los descendientes de víctimas de terrorismo (artículo 20.4); y posibilidad de autorizar la matriculación de los hermanos o hermanas en el centro en el que se haya matriculado uno de ellos con necesidades educativas especiales (artículo 33.4).

1.4.2.3. Servicios Educativos complementarios

La declaración del estado de alarma, el confinamiento de toda la población y cierre de los centros docentes, supuso que **aproximadamente 18.000 usuarios del servicio complementario de comedor escolar acogidos al Plan de Solidaridad y Garantía Alimentaria -SYGA-, a través del que se proporciona y se garantiza a los menores tres comidas al día, se quedaban sin acceso a los alimentos**.

Esta nueva situación exigía que se arbitrasen distintas medidas con carácter urgente para que mientras durara el confinamiento se pudiera repartir los alimentos a los niños y niñas beneficiarios de este Programa, a pesar del cierre de los colegios. Por ello, la Defensoría solicitó de las Administraciones que aceleraran todas las gestiones necesarias para el reparto ágil, eficiente y fácil de comida a los niños y niñas en exclusión social o en riesgo de padecerla, garantizándoles una adecuada alimentación.

En principio, el alumnado que recibía estos menús ya estaba identificado como en riesgo de exclusión social cuando se suspendió el comedor escolar. No obstante, a petición de los servicios sociales, se amplió el número de beneficiarios a 1.000 niños y niñas más de los colegios públicos, así como a casi 1.900 de los concertados con planes de compensación educativa. Ello suponía que a fecha 30 de marzo, en plena fase de confinamiento, casi 21.000 niños y niñas en riesgo de exclusión estarían recibiendo estas ayudas alimentarias.

La distribución de alimentos se mantuvo durante la Semana Santa, algo que no habría ocurrido en condiciones normales, y el mismo día 8 de abril -miércoles de esa misma semana- el Consejo de Gobierno aprobó la inclusión de alrededor de 11.000 alumnos más, con lo que los menores beneficiados llegaron hasta los 31.000.

Tras un seguimiento de la situación y la excepcionalidad de las circunstancias, la Junta de Andalucía reforzó las actuaciones de ayuda a los más vulnerables, y mediante medidas coordinadas entre distintas Consejerías, facilitó ayudas económicas a las familias con el objetivo de darles una respuesta integral, y no solo al hijo en edad escolar.

No obstante, algunas Asociaciones de Madres y Padres de Sevilla se lamentaban de que en esta gestión del Plan de Refuerzo Alimentario Infantil, unido al SYGA, no se hubiese valorado, ni tenido en cuenta, las dificultades que muchas familias habían tenido para recoger los menús en pleno confinamiento domiciliario. También se quejaban de que aun conociendo la Administración educativa que algunas familias no habían podido aceptar los menús por su baja calidad, no se había llevado a cabo ninguna actuación al respecto.

La Consejería de Educación y Deporte argumentó, por su parte, que los incidentes señalados fueron escasos y muy puntuales, teniendo en cuenta el elevado volumen de menús diarios que se entregaban y el elevado número de alumnado atendido (queja 20/3787).

Otra cuestión con especial incidencia en el servicio complementario de comedor escolar ha sido la suspensión del mismo en más de un centenar de centros docentes en Andalucía, lo que ha motivado una investigación de oficio por esta Institución (**queja 20/6564**).

Un total de 132 centros educativos de Andalucía habían iniciado el curso sin prestar el servicio de comedor escolar. En el primer día de clase del alumnado de infantil y primaria, los padres y madres fueron informados de que sus hijos e hijas no tendrían servicio de comedor escolar.

Esta situación afectaba a todas las provincias andaluzas, excepto Cádiz, si bien la mayoría de los centros afectados se encontraban en Jaén y Málaga, suponiendo que 12.000 alumnos y alumnas no estaban recibiendo el servicio, con los graves perjuicios que ello ocasiona, una vez más, al alumnado beneficiario del Plan SYGA, así como a la conciliación de la vida laboral y familiar.

Mientras que por parte del Gobierno andaluz se explicaba que la situación se había debido a la quiebra de dos empresas adjudicatarias, las cuales habían comunicado sus problemas sin tiempo para poder resolverlo, ambas empresas aseguraban que podían empezar la actividad en cualquier momento, pero que la misma Junta de Andalucía les adeudaba 1,5 millones de euros, por lo que al no recibir esta importante suma no podían iniciar el servicio.

No obstante, la Consejería de Educación y Deporte aseguró en aquel momento que la situación se arreglaría en dos semanas. Pero este plazo fue superado con creces y el problema continuaba sin encontrar una solución satisfactoria, por lo que la Administración educativa optó por no señalar ya plazo alguno para la apertura de los comedores.

Este mismo problema aconteció en el año 2019 en la provincia de Jaén, donde quedó suspendido el servicio de comedor en 37 centros docentes a mediados del mes de octubre de 2019 y no habían vuelto a tener servicio hasta bien entrado el mes de febrero.

Todo hacía prever, pues, que el problema no iba a tener pronta solución, teniendo en cuenta, además, que la propia Consejería de Educación y Deporte advertía de la dificultad de que alguna empresa se interesara en prestar el servicio de comedor por el escaso atractivo económico de los contratos propuestos.

Como solución temporal se ponía en marcha las denominadas "aulas de espera", un servicio gratuito que cuenta con personal al cuidado del alumnado hasta su recogida por padres y madres, pero con el inconveniente de que los niños solo puede ingerir un bocadillo o comida fría. Añadía gravedad al problema que las "burbujas" del alumnado agrupado como grupo de convivencia estable se rompía en estos espacios de espera al tener que mezclarse alumnado de todas las edades.

De las informaciones recibidas de la Consejería de Educación a mediados del mes de noviembre de 2020, contrastadas con las que vienen apareciendo en la prensa en el momento en el que se está redactando el presente informe, parece que no se han cumplido las expectativas previstas de iniciar la prestación del servicio en muchos de los centros afectados, por haber quedado desierta algunas de las licitaciones llevadas a cabo para la gestión del servicio.

Lejos de encontrar solución, el problema parece agravarse, y así, a finales del mes de diciembre de 2020, recibimos varias quejas de familias preocupadas por la información que, al parecer, se les estaba proporcionando en los colegios respecto de la suspensión del servicio de comedor escolar en el mes de enero de 2021, una vez que el alumnado se reincorporase a los centros tras las vacaciones de navidad (queja 20/8221, queja 20/8223 y queja 20/8380).

En este momento, estamos a la espera de recibir la información solicitada a la Consejería competente, a la que le hemos insistido en la necesidad de adoptar todas las medidas necesarias para solventar el problema con celeridad y prontitud, y le hemos trasladado nuestra especial preocupación por la situación de aquellos niños y niñas acogidos al Plan SYGA. Del desenlace de todo este problema, daremos cuenta en el próximo informe.

La pandemia y las medidas adoptadas para evitar la propagación de la enfermedad han afectado también al servicio complementario de transporte escolar.

Como ejemplo, traemos a colación las actuaciones desarrolladas para mejorar las condiciones de este servicio en un centro específico de educación especial. Las familias de este alumnado mostraban su preocupación porque desde el inicio del curso sus hijos e hijas, discapacitados y la mayoría de ellos con patologías crónicas graves, se veían obligados a ir en un minibus de 22 asientos sin cumplirse ninguna de las medidas de seguridad recomendadas por las autoridades sanitarias para evitar el contagio y propagación del SARS-COV-2, esto es, ni distancia de seguridad -al ir unos sentados al lado del otro- , y sin poder hacer uso de mascarillas por sus especiales circunstancias.

Solicitada información a la Delegación Territorial con competencias educativas en Sevilla, esta estimaba que, en función del número de usuarios, el servicio se estaba prestando de manera adecuada porque había espacio suficiente para todos ellos, así como que no era exigible a la empresa concesionaria del servicio otras prestaciones distintas a las que se recogían en el contrato correspondiente.

Sin embargo, no se cuestionaba la idoneidad del servicio desde el punto de vista de que hubiera un asiento para cada alumno -eso era evidente-, lo que se argumentaba era la idoneidad del medio de transporte teniendo en cuenta las características particulares de sus usuarios. Es una cuestión de justicia que, ante la excepcionalidad de las circunstancias motivadas por la situación de crisis sanitaria, a estos niños y niñas, especialmente vulnerables, se les ofrezca también medidas excepcionales que garanticen su salud y, por extensión, la de sus familias y la comunidad educativa del centro.

En nuestra consideración, además, la Administración cuenta con los instrumentos legales suficientes y necesarios como para introducir aquellas modificaciones que hagan viable la prestación del servicio en las

condiciones idóneas a la finalidad que se persigue, o bien contratar un nuevo servicio que cumpla con las condiciones adecuadas.

Y esta finalidad no es otra que la de proteger en todo lo que sea posible el derecho a la salud de los alumnos y alumnas afectados que, por su especial vulnerabilidad, son acreedores de todas las medidas que puedan ponerse a su alcance.

Por ello, hemos recomendamos a la Dirección General de Planificación y Centros que, a la mayor brevedad, adopte las medidas necesarias para que se garantice al alumnado usuario del servicio de transporte escolar del centro específico de educación especial afectado, que en todos los trayectos se cumplan las medidas de distancia interpersonal recomendadas por las autoridades sanitarias para evitar el contagio y propagación del SARS.CoV-2, así como cualquier otra medida adicional que refuerce la protección de este alumnado. (**Queja 20/5970** y queja 20/6072).

1.4.2.4. Equidad en la Educación

Dentro de este epígrafe diferenciaremos las medidas de equidad en los dos grupos: **educación especial** y **educación compensatoria.**

a) Educación especial.

Las leyes educativas reconocen la inclusión escolar como uno de los principios del Sistema educativo y la escuela inclusiva como base para la atención de todos los alumnos, independientemente de sus condiciones y capacidades. Siendo así, el alumnado afectado por algún tipo de discapacidad tiene garantizado su escolarización, siempre que sea posible, en centros ordinarios y recibir una atención educativa adecuada a sus necesidades que les garantice el máximo desarrollo posible.

Esta es la teoría, la realidad, sin embargo, es que el alumnado con necesidades educativas especiales sigue encontrándose con muchas dificultades y obstáculos para poder integrarse plenamente y de forma real y efectiva en condiciones de igualdad en el ámbito educativo.

La ausencia de este alumnado de otras muchas parcelas en la vida del centro (una excursión, visita, actividad lúdica, o de cualquier naturaleza) por falta de un refuerzo de personal técnico de integración social no favorece el principio de inclusión que se preconiza hacia estos menores. Hemos de reconocer el carácter extra-curricular de estas actividades y, por tanto, su no pertenencia al bloque formativo obligatorio y común del centro, pero no es menos cierto que el hondo concepto de incorporación, normalización e inclusión de estos niños y niñas en su natural entorno educativo se resiente y daña. Se trata de alcanzar un objetivo de inclusión, que se persigue en el contexto de la vida escolar, ya sea un capítulo curricular o una actividad añadida que integran en la normal vida del centro como pueden ser los servicios educativos complementarios.

En numerosas ocasiones, las demandas de estos profesionales son realizadas por las familias y ratificadas por los equipos directivos de los centros docentes, y no resulta tarea fácil discernir sobre la oportunidad de estas peticiones teniendo presente que cualquier demanda de ampliación de la atención que se presta al alumnado con necesidades educativas especiales se debe encontrar plenamente justificada. Aún así, las informaciones que nos aportan las familias, los docentes o los equipos de dirección permiten acreditar la justificación racional de incrementar los servicios de los profesionales técnicos de integración social en algunos centros educativos, y así lo demandamos a la Administración educativa (queja 19/5381).

Los numerosos retos a los que se deben enfrentar el alumnado con necesidades educativas especiales y sus familias se han visto incrementados con la crisis provocada por la COVID-19, con mayor incidencia durante el periodo de confinamiento cuando se acordó la suspensión de la actividad docente presencial y se instauró la enseñanza por vía telemática.

La decisión de cerrar los centros educativos tras la decretación del estado de alarma no fue acompasada suficientemente de los apoyos necesarios para que el alumnado afectado por algún tipo de discapacidad pudiera continuar su proceso de aprendizaje. Así aconteció con **el alumnado afectado por discapacidad**

auditiva al que, en dicho periodo de tiempo no se les estaría facilitando el apoyo de los profesionales de intérpretes de lengua de signos.

Estos profesionales son contratados a través de la adjudicación de la prestación del servicio a la empresa con la que mantienen la relación laboral. La Administración contratante habría facilitado a la empresa la partida necesaria para que pudiera abonar las nóminas a las intérpretes a pesar de tener su actividad paralizada tras la suspensión de la actividad lectiva.

No obstante, el alumnado con discapacidad auditiva, que debía continuar con sus obligaciones formativas, seguía sin poder acceder a este servicio indispensable. Y ello porque la Junta de Andalucía habría decidido que no se desarrollaran los servicios externalizados equiparando todos ellos y sin distinguir entre los que son prescindibles durante el estado de alarma, como el comedor o el transporte escolar, y los que son irrenunciables, como la interpretación de la lengua de signos española, tal como se concibe en la Ley 11/2011, de 5 de diciembre, por la que se regula el uso de la lengua de signos española y los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y con sordoceguera en Andalucía.

En este contexto, iniciamos una investigación de oficio ante la Consejería de Educación y Deporte comprobando que efectivamente el alumnado con discapacidad auditiva no estaba recibiendo el apoyo de los profesionales señalados.

En efecto, la Agencia Pública Andaluza de Educación procedió, en cumplimiento de la Instrucción de 13 de marzo de la Viceconsejería de Educación y Deporte, a la suspensión de todos los contratos de servicios educativos que gestiona durante la suspensión de la actividad docente presencial, incluidos los intérpretes de lengua de signos, habiéndose recibido instrucciones específicas de reanudación del servicio por parte de la Consejería de Educación. Pero este empeño no fue posible por cuestiones organizativas ya que, según argumentaba la Agencia Pública de Educación, para la prestación telemática de dicho servicio hubiese sido necesario formalizar nuevos contratos ya que se necesitarían, por parte de las empresas adjudicatarias, determinados medios de teletrabajo para su personal cuyo coste no se incluía en los contratos iniciales. (Queja 20/2615).



El problema no se solventó, sin embargo, al iniciar el curso académico 2020/2021. Nuevas quejas incidían en la ausencia de estos profesionales en distintos centros educativos. Si bien, y tras la intervención de la Defensoría, se produjo la incorporación de los intérpretes de signos a los centros en cuestión a finales del mes de octubre, hemos recordado a la Administración educativa la necesidad de establecer una adecuada, eficaz y eficiente labor de planificación de modo que al inicio de cada curso escolar se encuentren a disposición de los centros educativos todos los recursos personales y materiales necesarios para la debida atención del alumnado con necesidades educativas especiales, evitando este tipo de disfunciones que perjudican a un alumnado especialmente vulnerable (**queja 20/6454**, **queja 20/6661**, **queja 20/6663**, queja 20/6664, queja 6665).

b) Educación compensatoria.

Las principales quejas que afectan a la educación compensatoria están referidas a becas y ayudas al estudio, tanto a la convocatoria general del Ministerio de Educación y Formación Profesional, como a las convocadas por la Administración autonómica y, en concreto, **los problemas se centran en la demora en su abono y en lentitud con la que se vienen resolviendo los recursos presentados contra la denegación de estas becas o ayudas**.

Al respecto de esta última cuestión, hemos conocido que, en el mes de agosto de 2020, un total de 2.323 recursos contra la denegación de becas estaban pendientes de resolución, así como que algunos de ellos se remontan a la convocatoria para el curso académico 2014-2015.

Sobre este problema, la Dirección General de Atención a la Diversidad, Participación y Convivencia Escolar ha señalado que, tras muchos esfuerzos por conseguir los recursos personales necesarios, se había aprobado un plan de choque para la contratación de personal interino, estando pendientes de su incorporación.

Dado que se omitían datos del personal que hasta ese momento estaba dedicado a la resolución de los recursos así como sobre el incremento previsto, hemos requerido nueva información para valorar la situación y para analizar si ese plan de choque es suficiente para desbloquear y solventar un problema ya cronificado (queja 20/3080, **queja 20/3789** queja 20/4646, entre otras).

En cuanto a la **tardanza en el pago de las becas y ayudas y las graves consecuencias que pueden producir**, sirva como ejemplo el problema que afecta al alumnado con necesidades educativas especiales.

El abono de las ayudas para el alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo no llega hasta muy avanzado el curso, y es a partir de ese momento cuando las familias, que no tienen ingresos para adelantar el pago, pueden llevar a sus hijos a recibir las terapias a las que están destinadas.

Las normas de la convocatoria obligan a las familias a emplear ese dinero hasta la finalización del curso escolar. Por tanto, los menores afectados solo pueden ser atendidos en un corto período de tiempo, quedando en consecuencia sin terapia durante la mayor parte del curso, ya que las cantidades sobrante en el mes junio por no haberse gastados deben ser devueltas.

Esto trae consigo dos consecuencias; la primera, que el alumnado recibe una terapia muy intensiva durante unos pocos meses para agotar las cantidades concedidas antes de finalizar el curso, lo que en la mayoría de los casos no es eficaz; y la segunda, que estos niños quedan sin atención durante los primeros meses del curso siguiente. Nada de esto favorece la atención especializada y continuada que el niño o la niña y sus familias necesitan.

A título de ejemplo: los problemas de conducta del alumnado con autismo necesitan una intervención con el niño y un asesoramiento a los padres muy constante y prolongado en el tiempo; el alumnado con diversidad funcional requiere también una atención permanente y no intensiva en un breve período de tiempo; y los problemas de conducta derivados de un TDH necesitan también un seguimiento continuado y no intermitente como se da actualmente por los motivos expuestos.

Al respecto de este asunto, la Dirección General de Atención a la Diversidad, Participación y Convivencia Escolar, entiende que, en parte, el problema se debe al gran volumen de solicitudes y de la complejidad

del estudio de cada una de ellas. Teniendo como referencia el ejercicio del 2019, se presentaron 32.111 solicitudes de ayudas para alumnos con necesidad especifica de apoyo educativo y 158.034 de becas de carácter general.

También considera el centro directivo que como consecuencia del convenio firmado cada curso escolar, desde 2009, entre el Ministerio competente en materia de educación y la Comunidad Autónoma de Andalucía, le corresponde a esta última la selección, adjudicación provisional y definitiva y pago de las becas y ayudas, así como la correspondiente inspección, verificación, control y, en su caso, resolución de los recursos administrativos que puedan interponerse, por lo que el procedimiento requiere de un tiempo necesario.

Siendo ello cierto, el señalado centro directivo no informa sobre qué medidas podrían ser adoptadas para acortar estos márgenes temporales, sino que sugiere a las personas perjudicadas que remitan su inquietud al Ministerio de Educación y Formación Profesional, para el estudio de alternativas al procedimiento establecido.

En nuestra consideración, es más oportuno, y desde luego más eficaz, que esta gestión con el Departamento Ministerial se realice por la propia Consejería de Educación y Deporte -conocedora en profundidad de todo cuanto atañe al problema expuesto-, y que sea dicho organismo quien proponga las alternativas al actual procedimiento, las cuales estarían dirigidas a mejorar los tiempos de tramitación de las solicitudes de las ayudas para el alumnado con necesidades educativas especiales (queja 20/1575).

Por otro lado, hemos comprobado la incompatibilidad de la normativa reguladora de las denominadas Becas 6000 con aquella que contempla las enseñanzas de personas adultas en su modalidad presencial y semipresencial.

Esta incongruencia afecta a la Orden de 5 de julio de 2011, por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de las Becas 6000, y la Orden de 25 de mayo de 2012, por la que se desarrolla el procedimiento de admisión y matriculación del alumnado en los centros docentes públicos para cursar las enseñanzas de Educación Permanente de Personas Adultas en las dos modalidades señaladas.

Recordemos que la Beca 6000 se configura como una ayuda al estudio que tiene como objetivo facilitar la permanencia del alumnado que, cumplido los 16 años, desee continuar con sus estudios de bachillerato o formación profesional de grado medio. Su orden reguladora -Orden de 5 de julio de 2011, conjunta de las Consejerías de Educación y Empleo, por la que se establecen las Bases Reguladoras de la Beca 6000, dirigida a facilitar la permanencia en el Sistema Educativo del alumnado de Bachillerato y de Ciclos Formativos de Grado Medio de Formación Profesional Inicial-, en su artículo 3.1.g), excluye expresamente que puedan ser beneficiarios quienes cursen las enseñanzas en régimen de adultos; dirigidas estas a las personas mayores de 18 años.

Por su parte, la normativa reguladora de este tipo de enseñanza -Orden de 25 de mayo de 2012- permite excepciones para quienes todavía no hayan alcanzado dicha edad. En concreto, los apartados 2 y 3 de su artículo 3, establecen que excepcionalmente podrán cursar en régimen de adultos los mayores de 16 años si son personas trabajadoras por cuenta propia o ajena que no le permita acudir a los centros educativos en régimen ordinario; ser deportista de rendimiento de Andalucía o de alto rendimiento o alto nivel; encontrarse en situación personal extraordinaria de enfermedad, discapacidad o cualquier otra situación que le impida cursar las enseñanzas en régimen ordinario, quedando incluidas en este supuesto las personas víctimas de la violencia de género y las víctimas de terrorismo, así como sus hijos e hijas, y las personas que se encuentren en situación de dificultad social extrema o riesgo de exclusión; y, por último, las personas mayores de dieciséis años internas en centros penitenciarios o de menores sujetas a medidas de privación de libertad.

Puestos en relación el artículo 3.1.g) de la Orden reguladora de la Beca 6000, con los apartados 2 y 3 del artículo 3 de la Orden reguladora del acceso a las enseñanzas de adultos, quedan excluidos como beneficiarios de la beca todos aquellos alumnos y alumnas que entre los 16 y 18 años, y aun cumpliendo el resto de requisitos exigidos para acceder a la ayuda al estudio, cursan sus enseñanzas en régimen de adultos acogiéndose a las excepciones legalmente establecidas.

Estas circunstancias, por lo tanto, producen una clara discriminación hacia el alumnado potencialmente beneficiario de la Beca 6000, ya que, pudiendo ser beneficiario de la ayuda, esta se condiciona al régimen en el que cursa sus estudios el alumno.

Adquiere esta cuestión una singular relevancia si se tiene en cuenta que, además, gran parte del alumnado excluido, por la incongruencia de ambas normas, es especialmente vulnerable y, por lo tanto, merecedor de una mayor protección, puesto que entre este se encuentran, como señala la norma, personas adolescentes o jóvenes que por precariedad económica se ven obligadas a trabajar a partir de los 16 años; que padecen enfermedades o discapacidad que no les permite estudiar en régimen ordinario; víctimas de la violencia de género y víctimas de terrorismo, y sus hijos e hijas; así como personas que se encuentren en situación de dificultad social extrema o riesgo de exclusión.

No se entiende, por lo tanto, que estando la Beca 6000 destinada a facilitar al alumnado que ha cumplido 16 años la permanencia en sus estudios de bachillerato o formación profesional de grado medio, queden excluidos aquellos que, pudiendo acreditar que cumplen todos los requisitos de carácter personal, económicos y académicos exigidos, se encuentran con el obstáculo de no poder realizar sus estudios en régimen ordinario.

Por ello, hemos sugerido a la Dirección General de Atención a la Diversidad, Participación y Convivencia Escolar que modifique la Orden de 5 de julio de 2011, por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de las Becas 6000, para que se incluya como beneficiario de la beca a aquel alumnado que, cumpliendo el resto de requisitos exigidos, curse sus estudios en régimen de enseñanzas de Educación Permanente de Personas Adultas. **(Queja 19/5677**).

1.4.2.5. Formación Profesional

La imposibilidad de poder realizar el ciclo formativo solicitado por ausencia de oferta constituye el principal motivo de quejas en este tipo de enseñanzas. A veces, incluso habiendo solicitado varios ciclos, tampoco ha sido posible su acceso a ninguno de los demandados (queja 20/4550, queja 20/5476, queja 20/6504, queja 20/6075, entre otras).

El desfase entre la oferta de ciclos formativos y demanda viene produciéndose desde hace ya casi una década. Se calcula que desde 2009 hasta 2017, entre el 34 y el 44% de solicitudes fueron rechazadas, suponiendo ello que entre 30.000 y 40.000 solicitantes se quedaron sin estudiar el curso académico en que solicitó su inscripción en uno de dichos ciclos.

La tendencia desde unos años atrás ha sido que mientras que el alumnado de Formación Profesional ha venido aumentando, los de Bachillerato retroceden o se estancan, pero esta tendencia no ha ido acompañada del suficiente incremento proporcional de plazas y, de ahí, el elevado número de solicitudes no atendidas en las enseñanzas formativas.

Para solventar esta situación, en el curso 2019-2020 se comenzó a concertar plazas de Formación Profesional con centros privados. Y acorde con esta tendencia, a finales de 2020 se hace pública la Orden de 16 de diciembre de 2020, por la que se establecen las normas de las convocatorias para acogerse al régimen de conciertos educativos en las enseñanzas de Educación Infantil, Educación Especial, Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato y Formación Profesional, desde el año académico 2021/2022 hasta el año académico 2024/2025. Con esta medida se prioriza el concierto de lineas de Formación Profesional con estos centros sobre las de Bachillerato.

Sobre la concertación de enseñanzas de Bachillerato y de FP se tendrán en cuenta los siguientes criterios por orden de prioridad: la transformación de unidades concertadas de Bachillerato o de Formación Profesional con bajas tasas de empleabilidad en unidades de FP con alta demanda en el mercado laboral; la transformación de la modalidad en las unidades de Bachillerato para adaptarla a la demanda del alumnado; en la concertación de nuevas unidades de FP de Grado Superior, los ciclos que presenten un alto índice de empleabilidad y sean impartidos por centros que tengan concertados ciclos formativos de Grado Medio

de la misma familia profesional. En la concertación de nuevas unidades de Bachillerato, los centros que tengan concertada la Secundaria y estén impartiendo Bachillerato en el presente curso escolar.

También tendrán prioridad las solicitudes de concertación de los centros que impartan los ciclos formativos de Formación Profesional Básica que tengan concertada la ESO, ciclos formativos de grado medio de la misma familia profesional, que impartan la FP Básica en horario de mañana y aquellos ciclos de FP Básica que estén dirigidos al alumnado con necesidades educativas especiales.

En cuanto a problemas específicos que hayan afectado a la Formación Profesional durante el año 2020, causó desconcierto, e incertidumbre, el hecho de que como consecuencia del estado de alarma y suspensión de la actividad docente, quedaran suspendidos los módulos de Formación en Centros de Trabajo, circunstancia que puso en peligro la posibilidad de que el alumnado titulara al finalizar el curso en el mes de junio (queja 20/2278 y queja 20/3516).

Este temor se disipó en el momento en el que se aprobó la Resolución de 24 de abril de 2020, de la Secretaría General de Educación y Formación Profesional, por la que se adoptan medidas excepcionales referidas a la flexibilización de determinados aspectos de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo y de las enseñanzas de régimen especial, permitiéndose reducir las horas de formación práctica y de los proyectos para que el alumnado pudiera titular. También abrió la posibilidad de que aquellos alumnos que estuvieran interesados en realizar la fase de formación práctica, y por lo tanto el proyecto, en un entorno real de trabajo, pudieran modificar la matrícula de este curso y realizarla en cualquiera de los dos primeros trimestres del curso 2020-2021.

En el caso de que el alumno quiera obtener el título en junio y continuar con su itinerario formativo, realizar la prueba o matricularse en otro ciclo formativo, se redujo la duración de los módulos de formación en centros de trabajo (FCT) y del Proyecto al mínimo de horas que figuran en los Reales Decretos que regulan cada título.

1.4.2.6. Enseñanzas en Régimen Especial

El mayor número de quejas presentadas en el año 2020 referidas a las enseñanzas de régimen especial se relacionaban con la realización de las pruebas de certificación de las enseñanzas de idiomas (20/3065, 20/3081, 20/3117, 20/4811, 20/4827, y hasta un total de 32).

La Instrucción de 23 de abril de 2020, de la Viceconsejería de Educación y Deporte, relativa a las medidas educativas a adoptar en el tercer trimestre del curso 2019/2020, en el punto d) (pruebas específicas de certificación de idiomas) del Anexo X, se especificaba que las pruebas específicas de certificación se aplazarían y se programarían en el momento en que las circunstancias sanitarias lo permitieran, quedando, en principio, en una única convocatoria en el mes de septiembre. Por tanto, quedaba suprimida una de las dos convocatorias para que el alumnado pudiera obtener la certificación correspondiente.

Sin embargo, el Decreto 499/2019, de 26 de junio, por el que se establece la ordenación y el currículo de las enseñanzas de idiomas de régimen especial en la Comunidad Autónoma de Andalucía, en su artículo 11, apartado 4 contempla expresamente la existencia de dos convocatorias, y no de una como ahora se pretendía.

Teniendo en cuenta que una instrucción no puede modificar el contenido de una norma reglamentaria, nos dirigimos a la Consejería de Educación solicitando que respetara la previsión legal de dos convocatorias y la impartición de las instrucciones necesarias para que los distintos centros que tendrían que organizar las pruebas previeran los medios para realizar aquellas con garantías de seguridad para el alumnado.

Esta demanda fue aceptada conforme estableció la Resolución de 19 de junio de 2020, de la Dirección General de Ordenación y Evaluación Educativa, por la que se modificaba la Resolución de 24 de febrero de 2020, por la que se convocaban inicialmente las pruebas específicas de certificación de las enseñanzas de idiomas de régimen especial para el curso 2019/2020 y se establecían determinados aspectos sobre su organización.

En su Anexo I, finalmente, quedaban establecidas las dos convocatorias preceptivas, si bien la convocatoria ordinaria se realizaría en el mes de septiembre y la extraordinaria en el mes de octubre.

Esta medida no tuvo, sin embargo, una buena acogida por el alumnado. Argumentaban que en otras enseñanzas se habían flexibilizado los requisitos para poder promocionar o titular, y señalaban a otras comunidades autónomas que tomaron la decisión de eximir la realización de las pruebas de certificación. Temían los alumnos que, tal y como se estaban desarrollando los acontecimientos, llegado el momento no pudiera celebrarse las pruebas de certificación previstas, o no con las garantías necesarias para salvaguardar su salud.

Estos planteamientos no fueron asumidos por la Dirección General de Ordenación y Evaluación Educativa quien señaló que, en virtud de la prudencia que aconsejaba la evolución de la pandemia y con el objeto de garantizar la seguridad sanitaria de todo el alumnado susceptible de concurrir a las Pruebas Específicas de Certificación y preservar sus derechos, se había adoptado esa decisión, sin conculcar ninguno de los derechos del alumnado a las dos convocatorias.

Asimismo, el centro directivo recordaba la obligatoriedad de la realización de las pruebas para poder certificar, puesto que es normativa básica el Real Decreto 1041/2017, de 22 de diciembre, en el que se establece que para obtener los certificados correspondientes será necesaria la superación de unas pruebas especificas de certificación, no siendo posible obtenerla mediante la aplicación de otros criterios de evaluación que no sean la superación de las correspondientes pruebas.

Las pruebas de certificación de idiomas se realizaron finalmente en los meses de septiembre y octubre de 2020 sin incidencias relevantes.

La pandemia y las medidas adoptadas para su control han tenido incidencia también en el calendario de las pruebas de acceso a los conservatorios superiores de Música, Danza y Arte Dramático (queja 20/3303, queja 20/3386 y queja 20/3765).

> **"La pandemia y las medidas adoptadas para su control han tenido incidencia también en el calendario de las pruebas de acceso a los conservatorios superiores de Música, Danza y Arte Dramático"**

En esta ocasión, miembros de la comunidad educativa de distintos Conservatorios se dirigieron a esta Institución exponiéndonos los perjuicios que pudiera causar la Orden de 14 de mayo de 2020, por la que se establecían los calendarios de actuaciones de determinados procedimientos administrativos del ámbito educativo, afectados por la situación de crisis sanitaria provocada por el coronavirus. En esta Orden se estableció que la fecha de inicio para la realización de las pruebas específicas de acceso a las enseñanzas artísticas superiores de Arte Dramático, de Danza y de Música sería el día 10 de julio de 2020, prolongándose hasta el día 17 siguiente.

Con esta nueva organización del calendario se dejaba un solo día entre las pruebas de acceso a la Universidad y el inicio de las pruebas de acceso a los Conservatorios, cuando en todas las convocatorias anteriores ese lapso de tiempo había sido al menos de 15 días. Estas vicisitudes hacían muy difícil acudir a ambas pruebas. Había que tener en cuenta, además, que en algunos casos los estudiantes tendrían que desplazarse de provincia en un plazo menor de 24 horas.

Sin embargo, la Dirección General de Ordenación y Evaluación Educativa informó detalladamente de los motivos por los cuales la Administración educativa se había visto obligada a modificar las fechas de un

importante número de procedimientos y pruebas de acceso a las distintas enseñanzas y niveles educativos, entre ellos las pruebas de acceso a las Enseñanzas Superiores de Arte Dramático, de Danza y de Música.

A la ya compleja labor de cuadrar todos los años un calendario que facilite al alumnado presentarse a distintas pruebas de evaluación, o determinadas pruebas de acceso de distintas enseñanzas o niveles que pueden ser cursados simultáneamente, se había añadido un factor que lo complicaba aún mas, teniendo en cuenta las excepcionales circunstancias en las que nos hemos encontrado como consecuencia de la pandemia.

No podemos por menos que reconocer la enorme complejidad de comprimir en muy poco espacio de tiempo, sin que se solaparan o coincidieran, todas las pruebas que en condiciones de normalidad se realizaban con un margen temporal mucho más amplio, lo que evidentemente añadía dificultad al alumnado que concurriría a más de una prueba.

También es cierto que retrasar las pruebas, como solicitaban los afectados, hubiera supuesto extender todas sus fases y conclusión de los procedimientos hasta bien entrado el mes de septiembre, lo que hubiera alterado las fechas del comienzo del curso siguiente, lo que resultaba incompatible con la pretensión de que el ejercicio comenzara con toda la normalidad que fuera posible, lo que supondría un incuestionable beneficio para todo el alumnado.

Por todo ello, reconocimos el loable esfuerzo que se había exigido al alumnado afectado para enfrentarse a unas pruebas de enorme trascendencia para su futuro académico, personal y profesional, pero entendíamos que no había sido una decisión caprichosa, ni que se había fundamentado en unas circunstancias del todo imprevistas y cuya gestión resultó de una incuestionable complejidad.

1.4.2.7. Otras cuestiones en materia educativa

Se han recibido también quejas que afectan a la actividad extraescolar de los centros y que forman parte de la amplia temáticas de aspectos que se ofrecen en nuestro sistema educativo.

Durante este ejercicio recibimos una reclamación en la que se discrepaba del modelo de definición y aprobación de estas actividades extraescolares reclamando el prioritario criterio de decisión de los progenitores para su realización en los centros. Este tema, conocido como el *"pin parental"*, motivó una respuesta aclaratoria desde el Defensor del Menor en la que se explicaba que aparecían dos aspectos que se podían analizar. De un lado, desde un enfoque genérico, hablaríamos de las atribuciones para definir y regular el diseño, la práctica y la evaluación de las denominadas actividades complementarias. Tales actividades se encuentran recogidas dentro del conjunto de la acción formativa de los centros educativos y han sido previamente estudiadas, diseñadas y, posteriormente, aprobadas por las instancias responsables para establecer esta faceta complementaria de la programación curricular. Con todos sus requisitos y procedimientos, las actividades, una vez aprobadas, quedan inscritas en el programa didáctico de cada centro respectivo que así lo ha decidido.

El diseño de esta faceta, inmersa en la labor educativa, está suficientemente regulado, contando con el trabajo previo del conjunto de profesionales especializados que integran los equipos docentes y ratificado posteriormente por los órganos de la comunidad educativa que han contado con la participación, obviamente, de la representación escolar de madres y padres del alumnado.

Estas actividades están definidas para ceñirse, en todo momento, a los proyectos curriculares recogidos en la normativa educativa común y complementan los respectivos programas docentes. Refuerzan las áreas establecidas en el Proyecto Curricular de cada centro y, lógicamente se imbrican en los objetivos propuestos a nivel de aula y en consonancia con los objetivos propios de cada área y del ideario de cada centro educativo.

Su diseño avanza y complementa el desarrollo de unos elementos troncales de carácter general, aprovechando el ámbito fijado de autonomía de los centros para delimitar el conjunto de estas actividades que se imparten al alumnado. Esa vinculación a los contenidos curriculares hace que se imparta por el profesorado y son evaluables en el conjunto de conocimientos y actitudes del alumnado.

Podríamos resumir que el esquema seguido se fundamenta de unos contenidos básicos y comunes que vienen establecidos por los diseños curriculares generales y apoyados por otros contenidos complementarios. Los primeros son comunes a los centros y los segundos se definen por cada centro como complementos del núcleo principal. Juntos suman y componen el espacio didáctico que define el servicio educativo ofrecido al alumnado.

Un sistema educativo que corresponde a los poderes públicos regular como garantía del derecho constitucional a la educación y que se gestiona por las autoridades educativas conforme la legislación de desarrollo se ha ido incorporando al ordenamiento jurídico.

Ante este diseño sólo podemos añadir, desde nuestra experiencia institucional, que no se han deducido problemas sustanciales ni en su regulación básica ni en su desarrollo concreto.

Es más; desde un segundo punto de vista más concreto, podríamos detenernos en la supuesta conflictividad que dicho diseño hubiera generado y en la plasmación consiguiente de quejas o reclamaciones. Y, a tal respecto, debemos señalar que la referida cuestión no ha sido motivo de ninguna situación próxima que merezca el calificativo de conflicto, ni tampoco a un cierto alcance de desacuerdo o polémica.

En suma, agradecimos las opiniones respecto de este asunto que se ha venido en denominar el "modelo de pin parental" en base a anuncios o manifestaciones vertidas en diversos cauces de expresión y difusión. Sin duda puede ser motivo para una cierta polémica o de una confrontación expresada como reivindicaciones o estrategias políticas que, sin mayor definición formal, no nos corresponde valorar institucionalmente (queja 20/0379).

Otro ejemplo de discrepancias sobre estas actividades escolares lo encontramos en una queja presentada por una entidad dedicada a la protección de los animales que consideraba contraria al ordenamiento jurídico la inclusión de determinados contenidos referidos a la caza en algunas de estas actividades docentes. Alegaban que tales mensajes vulneraban los derechos de niños y niñas, así como que su fomento implicaba una desatención a los ámbitos de protección de los animales favoreciendo su maltrato, incluso con implicaciones de índole penal.

La Consejería ofreció una completa exposición del alcance de estas actividades extraescolares y discrepaba de que estas sesiones supusieran una opción de promoción o fomento de las actividades cinegéticas entre el alumnado.

Tras analizar ambas posiciones, desde la Institución se aclaró el procedimiento para diseñar y aprobar los diferentes proyectos que se discuten y acuerdan en los centros escolares respecto de las actividades elegidas, acordes con los proyectos educativos de cada centro. A partir de la existencia de esta realidad regulada como es la caza, y del repertorio de normas y disposiciones que abordan esta cuestión en el seno del propio sistema educativo, no hemos podido deducir ni que esté proscrito el tratamiento de la caza, ni que resulte tampoco obligada su promoción o estímulo. Añadimos que el presente análisis se realiza respecto de la cuestión principal planteada por la Asociación promotora y referida, genéricamente, a la inclusión de actividades promocionales o de fomento de la caza entre los contenidos educativos de los centros docentes de Andalucía.

Como reflexión final, pudimos deducir que ese debate, y el ejercicio de intercambiar argumentos e intereses entre ambos márgenes de posturas sobre la cuestión del ejercicio de la caza, es un buen motivo para ser acogido en nuestros centros educativos. Y el sentido del tratamiento que se recoja acerca de estas actividades, en relación con la programación educativa del centro, ofrecerá sentidos diversos que discurrirán entre posturas divergentes y, en ocasiones, difícilmente compatibles. Con motivo del análisis de la presente queja, hemos percibido en esta Institución una multiplicidad de opiniones tan ricas, como variadas han sido las sensibilidades despertadas sobre este tema.

Por ello, no podemos sentirnos constreñidos a elegir, sin más, entre posiciones rotundas de prohibición de todo tipo de caza frente a las posturas que persiguen el rotundo incentivo y fomento de tales actividades.

Entre la persecución radical de la caza por parte de unos y la obligatoriedad de su aprendizaje que fomentan otros, existen multitud de posiciones intermedias que invitan a una inteligente conciliación de

posturas; por lo que no puede resultar extraño en este debate que se refleje en el propio escenario educativo que vive y bebe de la misma pulsión de nuestra compleja sociedad (queja 20/0481).

1.4.3. Análisis de las quejas admitidas a trámite. Enseñanzas Universitarias

Resulta obligado comenzar este repaso a lo acontecido en el año 2020 en materia de Universidades con una referencia a **las consecuencias derivadas de la pandemia de Covid-19 para el desarrollo de los estudios universitarios**.

Como es bien conocido, la declaración por el Gobierno del estado de alarma con el consiguiente confinamiento de la población en el mes de marzo, determinó una paralización de todas las actividades no esenciales, que se tradujo en una suspensión de las actividades docentes presenciales en las Universidades andaluzas y su obligada sustitución por formatos telemáticos que permitieron dar continuidad a la práctica docente, con la única excepción de aquellas actividades de carácter práctico que no eran susceptibles de realización no presencial.

Creemos, sinceramente, que **el esfuerzo realizado por todos los miembros de la comunidad universitaria**, tanto a nivel español como andaluz, para pasar de un sistema de docencia presencial a un sistema basado en la enseñanza on line, ha sido muy importante y **merece el reconocimiento y el elogio de esta Institución y estamos seguros que también de toda la sociedad**.

Creemos, asimismo, que los resultados obtenidos de este esfuerzo compartido han posibilitado mantener en unas condiciones adecuadas la prestación del servicio y han conseguido el objetivo fundamental de **posibilitar al alumnado universitario una opción viable para proseguir con su proceso formativo**, sin perjuicio de que se hayan podido producir incidencias o situaciones conflictivas que hayan dificultado la impartición de la docencia o el normal acceso a la misma.

Posteriormente dedicaremos un epígrafe específico a reseñar las quejas tramitadas por esta Institución durante 2020 que presentan la particularidad de tener una relación directa con lo acontecido durante este periodo excepcional.

Con independencia de estas quejas que presentan una particularidad propia, el año 2020 deparó otros asuntos dentro del ámbito universitario que fueron residenciadas en esta Institución en forma de queja y que, en bastantes casos, inciden en cuestiones que, con ciertas variaciones, se repiten de un año para otro.

Tal es el caso de las quejas recibidas por las incidencias habidas durante los **procesos de admisión** de las personas que aspiran a comenzar sus estudios universitarios que, en su mayoría, guardan relación con las complejidades de un procedimiento que se realiza de forma totalmente telemática.

Es evidente que esta forma de tramitación del proceso de admisión supone un gran avance respecto de los procedimientos manuales que se realizaban anteriormente y posibilita, además, utilizar las potencialidades de la informática para hacer realidad el reto de conjugar en un breve plazo y de forma simultánea las preferencias y méritos de un número muy elevado de personas. No obstante, el procedimiento diseñado y gestionado por la Comisión de Distrito Único de Andalucía no deja de resultar ciertamente complejo y difícil de cumplimentar para unos aspirantes a alumnos que en su mayoría acaban de alcanzar la mayoría de edad y no están acostumbrados a tramitar procedimientos administrativos.

No es por ello de extrañar que todos los años se reciban quejas en esta Institución, remitidas en muchos casos por los progenitores de los aspirantes, exponiendo su desesperación tras comprobar que no han cumplimentado adecuadamente alguna de las fases del proceso de admisión, con el resultado de ver frustradas sus esperanzas de entrar en los estudios deseados. Lamentablemente, poco podemos hacer en estos casos, ya que las instrucciones del proceso son claras y explicitan perfectamente las consecuencias que conlleva cualquier error en su cumplimiento, sin que sea posible retrotraer el procedimiento ya que se trata de un proceso de concurrencia competitiva, en el que deben respetarse los derechos de los demás interesados.

Cuestión distinta son aquellos casos en que se nos presenta queja por haberse producido algún tipo de **incidencia informática** durante el proceso que ha impedido al aspirante cumplimentar adecuadamente el trámite correspondiente. En estos casos, trasladamos de inmediato la queja a los responsables del proceso en la Comisión de Distrito Único, que disponen de medios informáticos para comprobar la veracidad de la incidencia denunciada y, cuando procede, posibilitan el restablecimiento del trámite o dan una solución al problema planteado. Tal ha sido el caso en la queja 20/6330; **queja 20/5360**, queja 20/4638 y **queja 20/5947**.

En otras ocasiones el problema durante el proceso de admisión que impide culminar adecuadamente el mismo se produce por otras circunstancias, como puede ser la no aportación de la documentación requerida para acreditar los estudios previos -**queja 20/4869**-, o la falta de acreditación en plazo de los requisitos exigidos para acceder a través del cupo reservado a deportistas de alto nivel o alto rendimiento. En ambos casos el problema pudo ser solventado, tras aceptar la Comisión de Distrito Único que se habían producido circunstancias que justificaban la actuación realizada por las personas afectadas, aunque la misma pudiera parecer incorrecta procedimentalmente.

Ciertamente peculiares fueron los casos planteados en las quejas 20/5735 y la queja 20/4816, ambos relacionados con las **titulaciones consideradas preferentes** para acceder a cursar un Grado o un Máster del ámbito de las Ciencias de la Salud.

En la queja 20/5735, la promotora se mostraba absolutamente sorprendida al conocer que la titulación que aportaba -Técnico Superior de Imagen para el Diagnóstico y Medicina Nuclear- no era considerada preferente para el acceso al Grado en Ingeniería de la Salud en la Universidad de Málaga, mientras se calificaban como titulaciones preferentes para dicho Grado las siguientes: *amueblamiento, arte floral, arte textil, artes del vidrio, bisutería artística, bordados y reposteros, cerámica artística, ebanistería artística, elementos de jardín, estilismo de indumentaria, joyería artística, patronaje, vestuario a medida y de espectáculos*, entre otros.

Se preguntaba la interesada "*¿Alguien me puede decir que relación tienen estos grados con esta ingeniería? ¿la persona que ha cursado estos grados que en su mayoría provienen de bachillerato de arte, están realmente preparados para acceder a esta ingeniería?*". Ciertamente nos ha parecido una pregunta lógica y oportuna y por eso se la hemos trasladado a la Comisión de Distrito Único, sin que, a la fecha de elaboración de este informe, hayamos obtenido respuesta.

En la queja 20/4816 su promotora pretendía acceder al MAES (procesos sanitarios) de la Universidad de Granada, pero no podía hacerlo al no reconocerse prioridad alta a la titulación aportada de Grado en Terapia Ocupacional. Trasladada la queja a la Comisión de Distrito Único, reconoció la misma el error cometido y procedió a corregir el mismo. No obstante, la interesada volvió a solicitar nuestra ayuda ya que se había producido un nuevo error en relación a la calificación consignada a dicha titulación. Finalmente este problema ha podido también ser solventado y la promotora de la queja ha accedido a los estudios deseados.

No queremos concluir este apartado introductorio sin mencionar que finalmente el Gobierno Andaluz ha accedido a reconocer al alumnado que ha superado los estudios superiores de danza o música el derecho a disfrutar de **una bonificación en el precio público universitario** cuando acceden a estudios de Máster en las mismas condiciones que el alumnado procedente de los estudios de Grado. Con esta decisión se da cumplimiento finalmente a la **Sugerencia** formulada por esta Institución en el curso de la queja 17/5634.

1.4.3.1. La Universidad andaluza ante el reto de la pandemia

La pandemia de la Covid-19 ha tenido una enorme incidencia en el desarrollo de la vida universitaria durante todo el año 2020 y, lamentablemente, todo apunta a que seguirá alterando nuestra normalidad durante, al menos, buena parte de 2021.

Las consecuencias en el ámbito universitario de las medidas adoptadas para combatir la pandemia han sido muy diversas y han afectado a cuestiones muy variadas, aunque es evidente que la principal incidencia

se ha producido en relación a la forma de impartir la docencia, al resultar necesario en bastantes periodos de los cursos 2019/2020 y 2020/2021 cambiar la docencia presencial por una docencia virtual o telemática.

La premura con que ha sido necesario realizar estos cambios, ha obligado a los responsables universitarios a adoptar medidas con una gran repercusión en toda la comunidad universitaria, sin que existiera tiempo material para abordar el proceso con la necesaria planificación y la correspondiente previsión de medios y recursos. Prácticamente de un día para otro las Universidades se han visto en la necesidad de cambiar sus esquemas habituales de funcionamiento y adaptarse a una nueva realidad que para muchos docentes y alumnos resultaba totalmente novedosa.

Aunque **el proceso se ha realizado con un éxito que podemos calificar de notable** y sin que se produjeran grandes incidencias, eso no significa que no haya habido situaciones conflictivas en los que resultaran perjudicados los derechos o intereses de algunos alumnos, de miembros del personal docente o del personal de administración y servicios.

En esta Institución se han recibido algunas quejas procedentes del alumnado en las que se cuestionaba la preparación o la capacidad de algunos docentes para impartir clases en formatos virtuales, del mismo modo que se han recibido otras quejas en las que miembros del personal docente denunciaban la falta de preparación o la inadecuación de los medios puestos a su disposición para desarrollar de forma adecuada una docencia virtual. Se han tratado de **quejas puntuales, que planteaban problemas o situaciones muy concretas**, sin que pueda deducirse de las mismas que ha habido una problemática generalizada que haya afectado de forma significativa a un sector de la comunidad universitaria o a alguna Universidad en concreto.

Este dato -el escaso número de quejas recibidas y la escasa entidad de los problemas planteados en las mismas- creemos que es revelador del alto grado de éxito con que se ha afrontado una situación ciertamente compleja y difícil por parte de todos los miembros de la Comunidad Universitaria y por parte de quienes ostentan las responsabilidades de gestión del sistema universitario andaluz.

De entre las quejas recibidas en esta Institución que guardaban una relación mas directa con las consecuencias derivadas de las medidas adoptadas por mor de la pandemia, nos parece de interés destacar las siguientes:

- Quejas que cuestionaban las decisiones gubernativas que conllevaban la asistencia del alumnado a los centros universitarios o impedían la misma. Tal fue el caso de la queja 20/2809, cuya promotora consideraba un riesgo innecesario y una temeridad la decisión de que las pruebas de acceso a la Universidad se realizaran de forma presencial. En sentido contrario cabe destacar la queja 20/6963, cuyos promotores cuestionaban duramente la decisión de prohibir la docencia presencial en la Universidad de Granada.

- Quejas que denunciaban que en las pruebas de acceso a la Universidad de 2020 se habían rebajado los niveles de exigencia, lo que se había traducido en una elevación de las calificaciones obtenidas, lo que a su vez conllevaba una elevación de las notas de corte para el acceso a las diferentes titulaciones universitarias. Una circunstancia que perjudicaba las aspiraciones de quienes habían realizado las pruebas de acceso en la fase extraordinaria del año 2019 para subir nota y poder así acceder a los estudios deseados. Tal fue el caso planteado en la queja 20/4681 y la queja 20/4816.

- Queja 20/3404, relativa a imposibilidad de realizar prácticas de empresa por la suspensión acordada por la Universidad de Almería por la COVID-19, pese a tener una oferta de una empresa.

- Queja 20/3824, en la que el alumnado de un Máster organizado por la UNIA, la UCO y la UPO, procedentes de Latinoamérica, planteaban las dificultades para continuar el curso como consecuencia de las medidas adoptadas por la pandemia de la COVID-19.

- Queja 20/7699, en la que un alumno admitido provisionalmente a un Máster, condicionado a aportar la titulación B1 en lengua extranjera, denunciaba la imposibilidad de realizar las pruebas acreditativas por la suspensión de las mismas en virtud del estado de alarma.

- Queja 20/2334, en la que una alumna denunciaba la calidad de la docencia on line recibida, especialmente por parte de algunos docentes que entendía que se excedían al encargar la realización de numerosos trabajos, sin tomar en consideración la carga que ya soportaba el alumnado.

Especial referencia tenemos que hacer aquí a la **queja 20/3300**, iniciada de oficio por esta Institución en relación con la realización de **exámenes en formato no presencial** por parte de las Universidades andaluzas.

Tal y como se expone en dicha queja, los motivos por los que esta Institución consideró oportuno acometer este proceso de evaluación cuando aun se mantenía la situación de confinamiento domiciliario por la declaración del estado de alarma fueron varios: en primer lugar, porque ya se estaban recibiendo quejas relacionadas con esta cuestión, en unos casos por disconformidad con el procedimiento elegido, en otros casos por discrepancia con la forma de aplicar dicho procedimiento en alguna universidad o por parte de algún profesor. También se estaban recibiendo quejas por incidencias específicas ocurridas durante la realización de algún examen (cortes en la conexión wifi, cortes de luz, etc), que generaban incertidumbre en las personas afectadas, tanto por sus consecuencias académicas, como por el desconocimiento acerca de la forma de plantearlas y resolverlas.

En segundo lugar, porque el asunto estaba tomando creciente relevancia en los medios de comunicación, ya sea por las dudas que suscitaban, desde una perspectiva de los derechos a la intimidad personal y familiar, los procedimientos previstos para evitar prácticas fraudulentas en la realización de los exámenes -cámaras y micrófonos activados, reconocimiento facial, proctoring, etc.-, ya fuera porque se cuestionaban las limitaciones de tiempo para responder a las preguntas y la imposibilidad de volver atrás en las mismas por entender que perjudicarían a los alumnos que no saben gestionar bien la ansiedad o el estrés, e impedirían disponer de un mínimo tiempo de reflexión antes de responder.

En tercer lugar, porque este sistema de examen no presencial podría perjudicar a los alumnos que carecen de las condiciones idóneas en sus viviendas para poder realizarlos adecuadamente, ya sea por sus circunstancias sociales o familiares, por la falta de medios materiales adecuados o por no disponer de un espacio donde realizar la prueba en las debidas condiciones de aislamiento y tranquilidad.



En cuarto lugar, porque no estaba claro cómo se iban a aplicar los procedimientos de reclamación legalmente previstos para las evaluaciones universitarias a este tipo de pruebas.

En quinto lugar, porque el sistema de evaluación no presencial podría acarrear problemas para el alumnado que presenta necesidades educativas especiales asociadas a algún tipo de discapacidad.

En sexto lugar, porque había dudas sobre cómo se iba a evaluar globalmente al alumnado en caso de que se optase, como parecía, por relativizar el valor de estos exámenes en la nota final. A este respecto, se cuestionaba esta forma de evaluación en aquellas asignaturas en las que, por diversas razones, no se hubieran podido realizar prácticas o trabajos on line, cuando los mismos resultasen obligados o necesarios para evaluar adecuadamente el rendimiento del alumnado durante el curso.

Además, otro motivo importante que justificaba la oportunidad de esta evaluación fue la decisión de esta Institución de elaborar y presentar al Parlamento de Andalucía un **Informe Especial sobre las consecuencias que la crisis sanitaria producida por la COVID-19** había tenido en relación a los derechos de la ciudadanía en las principales materias y ámbitos de gestión pública (educación, salud, vivienda, políticas sociales, igualdad, empleo y colectivos vulnerables).

Nos parece oportuno insistir en que éramos muy conscientes de que se trataba de una situación excepcional, no querida por nadie, ni provocada por la universidad y a la que se había tenido que dar una respuesta obligatoriamente, sin el tiempo que hubiera sido necesario para reflexionar, analizar alternativas o poner a prueba los procedimientos elegidos.

También éramos conscientes de que ya se estaban realizando exámenes y sería muy difícil y posiblemente perjudicial cambiar en ese momento los criterios y procedimientos elegidos porque obligaría a repetir las pruebas o pondría en cuestión el resultado de las ya realizadas.

No ha sido nuestra intención generar un problema añadido a las universidades en un momento muy complejo y en el que ya estaban teniendo que afrontar retos muy importantes.

No obstante, valoramos la oportunidad de acometer una queja de oficio sobre esta cuestión porque necesitábamos disponer de información y criterios para dar una respuesta fundada a las quejas que ya nos estaban llegando y que, previsiblemente, se incrementarían de forma sustancial cuando comenzasen los exámenes finales.

Asimismo, valoramos que la Defensoría del Pueblo Andaluz no podía permanecer ajena a una problemática en la que podían resultar afectados derechos de las personas como el derecho a la educación, a ser evaluado objetivamente y a la igualdad de oportunidades.

Actualmente esta queja permanece abierta, analizando la información recibida y recopilando nueva información, dado que aun continúan realizándose exámenes en formato no presencial.

1.4.4. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones

1.4.4.1. Actuaciones de oficio

Las quejas de oficio que se han iniciado en este ejercicio de 2020 en materia de Educación no universitaria han sido las siguientes:

- **Queja 20/0358**, ante el Ayuntamiento de Sevilla, relativa a la ausencia de servicio de portería en centros de educación de adultos de Torreblanca (Sevilla).

- **Queja 20/2038**, ante la Consejería de Educación y Deporte, relativa al seguimiento del Informe especial elaborado por la Institución sobre los Centros Específicos de Educación Especial en Andalucía.

- Queja 20/2575, ante la Consejería de Educación y Deporte, relativa a la atención al alumnado que carece de dispositivos digitales o conexión a internet para el seguimiento del curso de manera telemática durante el confinamiento decretado como consecuencia del Estado de alarma.

- Queja 20/2615, ante la Consejería de Educación y Deporte, relativa a la suspensión del servicio de apoyo de intérpretes de signos al alumnado con discapacidad auditiva durante el confinamiento decretado como consecuencia del Estado de alarma.

- Queja 20/3528, ante la Consejería de Educación y Deporte, relativa a los problemas surgidos en el proceso de matriculación virtual del alumnado en los centros docentes para el curso 2020/2021.

- Queja 20/4797, ante la Consejería de Educación y Deporte, relativa a la organización de los centros docentes para el curso 2020/21 ante la crisis sanitaria provocada por la COVID-19.

- Queja 20/5126, ante la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Sevilla y el Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra, relativa a las deficiencias en el centro de educación de adultos de Alcalá de Guadaira (Sevilla).

- Queja 20/6564, ante la Consejería de Educación y Deporte, relativa a la suspensión de la prestación del servicio de comedor escolar en 132 centros docentes de Andalucía.

- Queja 20/8282, ante la Consejería de Educación y Deporte y las Diputaciones de Almería, Cádiz, Córdoba, Granada Huelva, Jaén, Málaga y Sevilla, relativa al apoyo a los municipios para las medidas de mantenimiento y limpieza en centros escolares durante la pandemia.

En lo que se refiere a las actuaciones de oficio iniciadas en 2020 en materia de educación universitaria, a continuación se relacionan las mismas:

- Queja 20/3300, dirigida a las Universidades de Almería, Huelva, Sevilla, Cádiz, Córdoba, Málaga, Granada, Jaén y Pablo de Olavide en relación con las condiciones y criterios de realización de exámenes en formato no presencial como consecuencia de la pandemia de la Covid-19.

1.4.4.2. Colaboración de las Administraciones

Con respecto a la colaboración de las Administraciones con esta Institución en materia de educación no universitaria, destacamos que, en general, la misma ha sido aceptable, aunque en el caso concreto de algunos entes territoriales esta colaboración precisa ser objeto de mejora, tanto por lo que respecta a los plazos para responder como por el contenido de la información proporcionada para la tramitación de los expedientes de quejas.

1.4.4.3. Resoluciones no aceptada

En materia de enseñanza no universitaria se destaca la siguiente resolución dictadas por el Defensor que no fue aceptada en 2019 por la Administración Pública a tenor del artículo 29.1 de la Ley 9/1983, del Defensor del Pueblo Andaluz:

- Queja 17/2222, ante la Consejería y Viceconsejería de Educación y Deporte, relativa a la solicitud de anulación de acuerdo del Consejo Escolar de no retirar crucifijo en un centro docente.

En materia de enseñanza universitaria se destaca la siguiente resolución dictada por el Defensor que no fue aceptada por la Administración Pública a tenor del artículo 29.1 de la Ley 9/1983, del Defensor del Pueblo Andaluz:

- Resolución relativa a la solicitud de devolución de precios públicos por traslado laboral, dirigida a la Universidad de Granada en el curso de la queja 18/2636.

1.5. Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social



1.5. Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social

1.5.1. Introducción 159
1.5.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite 160
1.5.2.1. La prevención de riesgos y protección de la salud de las personas trabajadoras 160
1.5.2.2. El derecho de la ciudadanía a una buena administración 163
1.5.2.3. Acceso y mantenimiento en el empleo público de las personas con discapacidad 164
1.5.2.4. El principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres en el ámbito del acceso al empleo público y el desarrollo de las condiciones de trabajo 165
1.5.2.5. En relación con el acceso al empleo público 165
1.5.2.5.1. Afectación del derecho de acceso al empleo público como consecuencia de la situación originada por la pandemia de la Covid-19 (convocatorias "exprés") 165
1.5.2.5.2. Derecho a participar en los procesos de promoción interna al Subgrupo A1 desde el Subgrupo C1 167
1.5.2.5.3. La Bolsa de Trabajo como instrumento más efectivo para la cobertura de las necesidades temporales de acceso al empleo público 168
1.5.2.5.4. Adecuación del cuadro de exclusiones médicas que rigen para el ingreso en las distintas categorías de los Cuerpos de la Policía Local 170
1.5.2.6. Quejas relacionadas con el reconocimiento y ejercicio de derechos de los empleados públicos 171
1.5.2.6.1. Impedimentos para la conciliación de la vida personal, familiar y laboral. 171
1.5.2.6.2. Del derecho de acceso a las plantillas correctoras de exámenes de procesos selectivos 172
1.5.2.6.3. Prevención y actuación en los casos de acoso laboral en la Administración de la Junta de Andalucía 172
1.5.2.6.4. Acceso a información pública solicitada por un representante sindical a una empresa municipal 174
1.5.2.7. En relación a las Políticas Activas de Empleo 175
1.5.2.7.1. Demoras e incidencias en la tramitación de los ERTE 175
1.5.2.7.2. Las contrataciones laborales en Ayuntamientos para la prestación de servicios de interés social 176
1.5.2.7.3. El teletrabajo y su consolidación como modalidad de prestación de la actividad laboral 177
1.5.2.8. Quejas en materia de Seguridad Social 179
1.5.2.8.1. Pensiones No Contributivas (PNC) 179
1.5.2.8.2. Otras prestaciones de Seguridad Social (Ingreso Mínimo Vital) 180
1.5.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas 181
1.5.3.1. Quejas de oficio 181
1.5.3.2. Colaboración de las Administraciones 181
1.5.3.3. Resoluciones no aceptadas 182

1.5.1. Introducción

En la gestión desarrollada por el Área Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social durante el año 2020, el aspecto más destacable también ha sido la atención de la multiplicidad de asuntos que nos ha trasladado la ciudadanía como consecuencia de los efectos ocasionados por la pandemia de la Covid-19.

La Covid-19, además de constituir una grave amenaza para la salud pública, ha generado graves consecuencias en todos los órdenes, entre las que destaca las que se han producido en el ámbito laboral y social que ha afectado particularmente a las empresas, trabajadores y colectivos más desfavorecidos, poniendo en riesgo los puestos de trabajo y el bienestar de millones de personas.

Los efectos de esta pandemia han sido particularmente importantes en el ámbito laboral, en el que las medidas de confinamiento impuestas por la declaración del estado de alarma, junto a la limitación de los desplazamientos de personas, las interrupciones en la cadena de suministros y el cierre total o parcial de centros de trabajo, han provocado un impacto muy negativo sobre las relaciones laborales y los derechos de las personas trabajadoras, que se han visto especialmente afectadas por esta situación.

La crisis sanitaria, ha traído consigo un rápido empeoramiento de la coyuntura económica que ha dado lugar a otra crisis económica y social de la que desconocemos todavía su alcance definitivo y que ha llevado a los grandes organismos internacionales a mostrar su preocupación por sus consecuencias a nivel mundial. Así, tanto la ONU, como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el Fondo Monetario Internacional (FMI) o la Comisión Europea, ante el deterioro económico y social que estamos viviendo, han pronosticado un escenario pesimista de recesión económica y pérdida masiva de empleo, que afectará a todos los países aunque con desigual incidencia.

Estos pronósticos se han convertido ya en aciaga realidad, como refleja el informe del Instituto Nacional de Estadística (INE) sobre la Contabilidad Trimestral de España, correspondiente al tercer trimestre de 2020, en el que se concluye que el PIB español ha registrado una variación interanual del -9%. Asimismo, el paro registrado, según datos del Mº de Trabajo y Economía Social, alcanzó en el mes de diciembre a 3.888.137 personas en España, que sitúa la tasa de paro en el 22,9%.

No obstante, entre estas personas no están incluidas las afectadas por un Expediente de Regulación Temporal de Empleo (ERTE), que pasan a situación de inactividad y, según datos del Ministerio de Trabajo, a finales de noviembre de 2020, afectaba a 746.900 personas, frente a las 88.927 que resultaran incluidas en estos expedientes de regulación laboral en el año 2019.

Estos malos datos son también trasladables a la realidad de Andalucía. Así, según estimaciones del Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía (IECA), en el tercer trimestre del año 2020 el PIB andaluz ha registrado una variación interanual del -8,5%. El paro registrado, según datos de la Consejería de Empleo, Formación y Trabajo Autónomo, alcanzó en el mes de diciembre a 969.437 personas en Andalucía, lo que supone un incremento de la tasa interanual de paro del 24,62%. También, resulta significativa la información facilitada por el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones que sitúa el número de personas incluidas en ERTE en Andalucía en 102.623, en el año 2020, frente a las 5.289 afectadas por expedientes de regulación de empleo en el año 2019.

Las consecuencias adversas que en el ámbito laboral que ha provocado la pandemia han incidido en todas las categorías de trabajadores de forma generalizada, pese a que algunos grupos y sectores se han visto especialmente afectados. De este modo, sectores que ya tenían grandes dificultades de inserción en el ámbito laboral (mujeres, jóvenes, mayores de 50 años, personas con discapacidad...), han visto empeoradas drásticamente las condiciones para mantener su empleo o acceder al mercado de trabajo. Asimismo, trabajadores con cargas familiares se han visto afectados negativamente para el ejercicio de sus derechos en esta situación

Ante estas circunstancias, hay que destacar, asimismo, el enorme esfuerzo realizado desde las Administraciones públicas -estatal, autonómica y europea-, de una forma que no tiene precedentes,

desplegando medidas de apoyo e incentivación económica y social para contener el desplome de la economía y el cierre de empresas y asegurando unos ingresos mínimos de subsistencia a aquellas personas carentes de los mismos.

Estas medidas adoptadas por nuestro sector público han permitido hacer frente a las consecuencias devastadoras de esta crisis sanitaria y minimizar el impacto negativo sobre el tejido empresarial y el empleo en España y Andalucía.

No obstante, **la dimensión sin precedente de esta crisis y sus efectos** -en el ámbito sanitario, humanitario y socioeconómico- **obliga a la interacción de todas las instancias públicas para seguir actuando con objeto de contrarrestar los muy perjudiciales efectos que ha ocasionado la pandemia** en esos ámbitos, que se refuerzan mutuamente, y a implementar medidas efectivas para estimular la economía, apoyar la creación de empleo, así como la cobertura de las necesidades básicas de toda la ciudadanía.

Y, para ello, urge que nuestras Administraciones públicas mejoren considerablemente la prestación de los servicios públicos que tienen encomendados, gestionando eficazmente sus recursos y aplicando a su organización los medios y medidas que se están consolidando para la prestación eficaz y eficiente de los mismos, dando cumplimiento a las normas legales y principios constitucionales y estatutarios que les comprometen a satisfacer el derecho a una buena administración que se garantiza a la ciudadanía.

En este contexto, marcado por las consecuencias ocasionadas por la pandemia en todos los ámbitos -administrativo, económico y social-, las quejas tramitadas desde el Área Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social en el año 2020 han reflejado los efectos de dicha situación, sobre todo en las materias de protección de la salud de las personas trabajadoras y sus familiares, procedimientos especiales de acceso al empleo público, afectación de los derechos de las personas empleadas públicas, empeoramiento de la atención ciudadana, incidencias en la gestión de los expedientes de regulación de empleo y retrasos continuados en la tramitación y pago de prestaciones laborales y sociales de Seguridad Social.

Además de estas quejas, que han supuesto el mayor número de las presentadas en el año en este Área, ha seguido destacando el elevado número de quejas dirigidas a la Institución por demoras en la tramitación y resolución de todo tipo de expedientes administrativos, que sigue poniendo de manifiesto, frente al derecho que se garantiza a la ciudadanía a una buena administración por nuestro ordenamiento jurídico, la práctica, cada vez más frecuente, de "mala administración" que se ha instalado en nuestras Administraciones públicas.

Junto a estas quejas, han continuado llegando a esta Defensoría en el año 2020 otras que siguen poniendo en cuestión la aplicación del principio de igualdad en el ámbito del empleo público, sobre todo en lo que afecta al colectivo de personas con discapacidad, y las dificultades que tienen las Administraciones públicas para aplicar las normas que garantizan el principio de igualdad de género en el caso de mujeres en situación de maternidad.

Destacar también, en este año, la finalización del Estudio Singular sobre "*El funcionamiento de los Comités de Investigación Interna para situaciones de acoso en la Administración de la Junta de Andalucía*", así como el alto porcentaje de aceptación por parte de las Administraciones públicas andaluzas de las Resoluciones que le han sido dirigidas por esta Institución en las materias correspondientes al Área.

1.5.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.5.2.1. La prevención de riesgos y protección de la salud de las personas trabajadoras

Durante 2020 se ha producido un considerable aumento de las quejas relacionadas con la prevención de riesgos laborales y la adopción de medidas de protección de la salud de las personas trabajadoras en un contexto de especial gravedad, como es la pandemia de la Covid-19 (queja 20/1910, queja 20/1775, queja 20/1777, queja 20/1805, queja 20/2905...).

El denominador común de las cuestiones planteadas es el riesgo para la salud de estas personas y sus familias al no haberse adoptado, por parte de las entidades públicas y empresas en la que prestan sus

servicios, las medidas organizativas o preventivas para asegurar la protección de la salud de las mismas durante dicha situación.

Entre estas, coincidiendo con el inicio del estado de alarma, se recibieron varias quejas de trabajadores de empresas de sectores esenciales en el ámbito privado (teleinformación, infraestructuras, servicios sanitarios privados, transporte…), denunciando fundamentalmente la falta de adopción de medidas de protección para prevenir el riesgo de contagio por parte de las correspondientes empresas.

Sin perjuicio de no poder intervenir de una manera directa en estos casos, al tratarse de empresas de naturaleza jurídico-privada, informamos a las personas interesadas de las normas que resultaban de aplicación (Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales y art. 5 del Real Decreto-Ley 8/2020, de 17 de marzo). Asimismo, le orientamos para que se dirigieran a la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, como órgano competente para la vigilancia y control de la normativa sobre prevención de riesgos laborales, para que se denunciara ante la misma las circunstancias que nos exponían a fin de que se pudieran adoptar, en su caso, las medidas procedentes.

En el ámbito público las quejas recibidas, denunciaban la **falta de medidas eficaces de protección en materia de seguridad y salud en el trabajo del personal de este sector y el deber de las Administraciones públicas de garantizar su protección** de conformidad con la dispuesto en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL).

Entre estas quejas, dada su singular repercusión, cabe reseñar las relacionadas con la situación del personal de los centros sanitarios, que denunciaban la grave situación que afectaba a estos profesionales durante la pandemia por la falta de medios de protección para el desarrollo de sus delicadas funciones en el periodo inicial de la misma (**queja 20/1909**, **queja 20/2112**, **queja 20/2678**.

Dentro de estas, destacamos las presentadas por distintos Colegios Profesionales de Enfermería, así como por personal responsable de este colectivo en un centro hospitalario público, en las que, entre otras cuestiones, se ponía de manifiesto que "es público y notorio que los enfermeros están trabajando en los centros públicos sanitarios de Andalucía con batas permeables, con chubasqueros, bolsas de basura, sus propias gafas, gafas de buceo, agudizando su ingenio para protegerse frente a la COVID-19, ante la pasividad de la Administración".

Consideran que la falta de respuesta de la Administración -tanto autonómica, como estatal- ante la situación descrita, es la causa de que Andalucía fuera la Comunidad Autónoma con más profesionales sanitarios afectados por el virus.

Ante la gravedad de las denuncias recibidas, nos dirigimos de forma urgente a las autoridades sanitarias para que nos informaran sobre la realidad de esta situación y demandando se actuara de forma inmediata, para proporcionar las medidas y equipos de protección que están obligados a facilitar a los profesionales sanitarios para el cumplimiento de sus funciones sin riesgos para su salud.

La Viceconsejería de Salud y Familia nos remitió un primer informe en el que nos comunicaba que, en materia de prevención de riesgos laborales frente a la enfermedad, en el Servicio Andaluz de Salud (SAS) es de aplicación el "*Procedimiento 38. Guía para la prevención y protección frente a agentes biológicos de los profesionales de los Centros Asistenciales del SAS*", que se aprobó en la Mesa Sectorial de Sanidad el 16 de diciembre de 2016. Asimismo, concretaba las medidas de protección y prevención que se vienen aplicando a todos los profesionales sanitarios, con carácter general, y las específicas según el tipo de actividad profesional. En cuanto al número de profesionales sanitarios contagiados, se indica en el informe que a nivel nacional han sido 51.090, por lo que considera que el porcentaje de los contagiados en Andalucía (4.007) representa solo el 7,8%.

Con independencia de la discrepancia en cuanto a las cifras y alcance del problema que nos manifiestan las partes, la cuestión de fondo a dilucidar se centra en determinar si, en las circunstancias descritas, se han adoptado o no por parte de la Administración sanitaria las medidas de protección necesarias para evitar los riesgos del personal a su servicio en los centros e instalaciones sanitarias o haber mitigado, en su defecto, las consecuencias de su exposición a los mismos. Y, si se ha actuado con la suficiente diligencia y

previsión para hacer frente a la situación que se avecinaba, ante la evidente insuficiencia de los equipos de protección individual (EPI) para dicho personal, y las consecuencias que el desempeño de sus funciones asistenciales ha tenido para este colectivo profesional.

Para ello debe tenerse en cuenta que la normativa de prevención de riesgos laborales impone a la Administración sanitaria, como empleadora, la obligación legal de proteger al personal a su servicio (art. 14 LPRL), lo que conlleva necesariamente también la obligación de dotarles de los medios preventivos necesarios para que realicen su trabajo con las mínimas e imprescindibles condiciones de seguridad para su salud. Consiguientemente, el incumplimiento no justificado de esa obligación infringiría dicha normativa exponiendo a estos trabajadores, en este caso, a un riesgo grave para su salud.

La insuficiencia de medios facilitados a los profesionales de los centros e instalaciones sanitarias para el cumplimiento de sus funciones asistenciales, durante este periodo, aún cuando no se hace mención a la misma en los informes remitidos por la Consejería de Salud y Familias, resulta evidente. Y así se ha constatado, además de por manifestaciones contenidas en informes de la propia Administración sanitaria y de comparecencias públicas realizadas por responsables de la misma a nivel estatal y autonómico, en los hechos probados y consideraciones de distintas decisiones judiciales que se han pronunciado sobre esta cuestión.

En este sentido, con mayor rotundidad se constatan estos extremos en el Auto dictado por la Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, de 17 de abril de 2020, por el que se requiere a la Administración sanitaria andaluza que, a la mayor brevedad posible, suministre al personal facultativo el material de protección necesario para el desarrollo de sus funciones asistenciales durante la pandemia de la Covid-19, contando con la protección necesaria para protegerse de la infección. Reconociéndose en dicho Auto, que: "***Es notoria la insuficiencia inicial de medios de protección a nivel nacional y también autonómico*** *para proteger a todos los ciudadanos y, entre ellos -en primer lugar, como no puede ser de otro modo-, al personal sanitario".*

"En los primeros meses de pandemia no se adoptaron por la Administración sanitaria todas las medidas necesarias para la prevención de los riesgos"

Insuficiencia que, igualmente, se recoge en la Sentencia de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Supremo 1271/2020, de 8 de octubre, en la que se afirma que "***no hay duda de que las Administraciones correspondientes debían proveer de medios de protección a los profesionales sanitarios*** *y, en especial, el Ministerio de Sanidad a partir del 14 de marzo de 2020, ni de que estos profesionales tenían derecho a que se les dotara de ellos. Sin embargo, no se les facilitaron los necesarios y como consecuencia su integridad física y su salud sufrieron riesgos".*

Esta falta de medios, transcurridos los primeros meses de declaración de la pandemia ha sido reconducida y, al parecer, solventada, poniendo a disposición del personal sanitario los EPI precisos para el desempeño de sus funciones asistenciales, y adoptándose las medidas preventivas de los riesgos para la salud de dicho personal establecidas en las normas legales, reglamentarias y procedimientos específicos de actuación en el ámbito sanitario.

Por todo ello, hemos de concluir que, como mantienen las organizaciones colegiales y los profesionales promotores de estas quejas, **en los primeros meses de pandemia no se adoptaron por la Administración sanitaria todas las medidas necesarias para la prevención de los riesgos a que previsiblemente iba a estar expuesto el personal de los centros e instalaciones del Sistema Sanitario Público de Andalucía**, como

consecuencia de la misma, y que no pudieron disponer de los correspondientes medios de protección de la seguridad y salud de estos profesionales, ante la insuficiente planificación, provisión y gestión de dichos medios en ese periodo.

No obstante, en este contexto hay que tener en cuenta que, como se reconoce en la referida Sentencia del Tribunal Supremo, durante este periodo concurrieron "*unas circunstancias absolutamente excepcionales, desconocidas desde hace muchas décadas y que esa excepcionalidad se ha manifestado a escala mundial y puede haber ocasionado serias dificultades de abastecimiento de medios de protección en los mercados internacionales*". Sin perjuicio de ello, es indudable que la insuficiencia de medios de protección del personal sanitario para el desarrollo de sus funciones ocasionó que estos profesionales se vieran expuestos a un grave riesgo para su salud e integridad física como consecuencia del desempeño de sus cometidos laborales y que, en más casos de los que hubiera sido deseable, llegaran a materializarse.

Condiciones éstas que acrecientan **el compromiso y profesionalidad del personal sanitario en el ejercicio de sus funciones en estas dificilísimas circunstancias,** y cuyo esfuerzo ímprobo y abnegado durante la pandemia en el desempeño de las mismas **ha sido reconocido y agradecido por toda la sociedad, y al que también se suma esta Institución**.

La intervención de esta Defensoría en estas quejas concluyó con la correspondiente Resolución, dirigida a la Viceconsejería de Familia y a la Dirección General de Personal del SAS, en la que se recomendaba que se adopten todas las medidas que fueran necesarias para evitar los riesgos laborales del personal sanitario en el desempeño de sus cometidos profesionales, así como una adecuada planificación, provisión y gestión de los medios de protección que fueran indispensables para el desarrollo de los mismos, con objeto de que, ante situaciones extraordinarias, como la pandemia de la Covid-19, no se ponga en riesgo la salud e integridad física de dicho personal por la insuficiencia de estos medios.

Finalmente, en los días de elaboración de este Informe, ha llegado la respuesta de la Viceconsejería de Salud y Familias a la Resolución formulada, en la que se nos comunica que, "*aceptamos las dos recomendaciones trasladadas, en el bien entendido que ha sido nuestro proceder desde el inicio de la pandemia de acuerdo con nuestra capacidad de actuación y del conocimiento disponible*".

1.5.2.2. El derecho de la ciudadanía a una buena administración

En las quejas que nos ha dirigido la ciudadanía durante 2020 en materia de Empleo Público, Políticas Activas de Empleo, Trabajo y Seguridad Social, ha seguido destacando, como aspecto general común en un elevado número de quejas, el de los **constantes retrasos por parte de las Administraciones públicas en la resolución de sus procedimientos**.

Estas demoras se han generalizado en todas las Administraciones públicas, convirtiéndose en una **práctica de todo punto inaceptable que supone un incumplimiento por parte de dichas Administraciones de las normas y principios generales que están obligadas a observar en su actuación**, para garantizar a la ciudadanía el derecho que tienen reconocido a una buena administración. Situación que, durante este año, se ha visto aún más extendida y agudizada como consecuencia de las circunstancias excepcionales vividas por la pandemia de la Covid-19.

Durante el año 2020 se han tramitado más de cien quejas por dilaciones y retrasos injustificados en la resolución de los procedimientos que afectan a todas las áreas de actuación objeto de este Capítulo, así como a todas las Administraciones Públicas de Andalucía (queja 19/3868, queja 19/4833, queja 19/5192, queja 19/6299, queja 20/106...). Muchas de estas quejas se han resuelto favorablemente en el curso de nuestra intervención, si bien en 36 quejas se han debido formular Resoluciones a las Administraciones públicas de Andalucía a fin de que dieran cumplimiento a la obligación legal que tienen de resolver los procedimientos en tiempo y forma.

A las Administraciones afectadas por estas quejas, **se les ha recomendado que, sin más dilación, se adopten las resoluciones pendientes en los correspondientes expedientes administrativos y se les notifique a las personas interesadas,** dando cumplimiento a la obligación legal que les incumbe. Asimismo, se les

ha recomendado que, a la mayor urgencia posible, se adopten las medidas de racionalidad organizativa que sean necesarias para garantizar la resolución de los mismos en los plazos legalmente establecidos, así como que, en caso de ser preciso, se adopten las medidas de racionalidad organizativa y de ordenación de medios que fueran necesarias para ello.

1.5.2.3. Acceso y mantenimiento en el empleo público de las personas con discapacidad

Durante el año 2020 se han tramitado 101 quejas relacionadas con el acceso y mantenimiento del empleo público de las personas con discapacidad.

Entre estas cabe destacar la **queja 20/2192**, promovida de oficio, sobre el modo de acreditar la condición de persona con discapacidad en los procesos selectivos de acceso al empleo público a partir de las **Sentencias del Tribunal Supremo números 992/2018, 993/2018 y 994/2018, de 29 de noviembre**.

En dichas sentencias se declara ineficaz, por incurrir en «*ultra vires*», el art. 4.2 del vigente Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social (LGDPD), que establece que son equiparables, a todos los efectos, a las personas con discapacidad a las que se haya reconocido un grado de discapacidad del 33%, los pensionistas de incapacidad permanente total, absoluta o gran invalidez, así como los pensionistas de clases pasivas que tengan reconocida una pensión de jubilación o de retiro por incapacidad permanente para el servicio o inutilidad.

En el ámbito del acceso al empleo público, las consecuencias de esta situación dieron lugar a la apertura de la citada queja de oficio ante las dudas que se generaban en cuanto al criterio a seguir a este respecto, en el ámbito de la Administración de la Junta de Andalucía, y que nos habían sido trasladadas en quejas y consultas por la ciudadanía en diversas ocasiones. Ante esta situación, nos dirigimos a la Secretaría General para la Administración Pública planteándole que nos aclarara su posicionamiento al respecto.

A tal fin, le indicábamos que las medidas de acción positiva para el acceso al empleo público en favor de las personas con discapacidad, concretadas en la reserva de un porcentaje de plazas en las ofertas de empleo público para ser cubiertas entre personas que acrediten tener dicha condición, se introducen con rango legal en el Estatuto Básico del Empleado Público (EBEP) aprobado por la derogada Ley 7/2207, de 12 de abril, que establecía, en su art 59.1, que "*en las ofertas de empleo público se reservará un cupo no inferior al cinco por ciento de las vacantes para ser cubiertas entre personas con discapacidad, considerando como tales las definidas en el apartado 2 del artículo 1 de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, ...)*".

Precepto que, como vemos, se remite al concepto legal de persona con discapacidad de la Ley de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad (Liondau), en el que se incluían, a efectos de lo previsto en dicha Ley, quienes tuvieran reconocido una incapacidad permanente en grado total o superior.

Y, en ese contexto, no puede dejar de tenerse en cuenta que en el art. 1.1 de la ley, al determinar que el objeto de esta ley es establecer medidas para garantizar y hacer efectivo el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, conforme a los artículos 9.2, 10, 14 y 49 de la Constitución, se precisa en su último párrafo que, "*asimismo, se entiende por igualdad de oportunidades la adopción de medidas de acción positiva orientadas a evitar o compensar las desventajas de una persona con discapacidad para participar plenamente en la vida política, económica, cultural y social*".

Finalmente, se recibe en esta institución la respuesta solicitada a través del informe remitido por la Viceconsejería de Presidencia, Administración Pública e Interior. En dicho informe, tras el análisis de las normas jurídicas que resultan de aplicación en relación con este asunto, así como las Sentencias del Tribunal Supremo del año 2018 en las que se aborda esta cuestión, se concluye considerando "*que **sólo con la documentación que reconozca la condición de pensionista por incapacidad permanente total, absoluta o gran invalidez, bastaría parea acreditar el grado de discapacidad** igual al 33 por ciento, que es el grado mínimo en el ámbito del acceso al empleo público*".

Otras quejas a destacar en este apartado, tramitadas en el año 2020, son: la **queja 19/2253** iniciada de oficio, por el incumplimiento por parte de la Universidad de Sevilla del precepto legal que establece, dentro del cupo legal de reserva en favor de personas con discapacidad, la reserva del 1% de plazas prevista en el mismo para personas con enfermedad mental; la **queja 19/3719** promovida de oficio, sobre adaptaciones de tiempo y medios para personas con un grado de discapacidad inferior al 33% en el desarrollo de los procesos selectivos del Servicio Andaluz de Salud y **la queja 20/6942**, sobre la situación de los docentes con discapacidad auditiva incorporados tras la finalización del estado de alarma.

Estas quejas, que finalizaron con la correspondiente Resolución, se comentan en mayor profundidad en el Subcapítulo 3, de Dependencia y Servicios Sociales, del presente Informe Anual.

1.5.2.4. El principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres en el ámbito del acceso al empleo público y el desarrollo de las condiciones de trabajo

El aspecto más destacable que presentan las quejas tramitadas por este Área en el año 2020, en relación con principio constitucional de igualdad de trato entre hombres y mujeres, es, también, el de **la incidencia negativa que la pandemia de la Covid-19 ha tenido en su aplicación efectiva** (queja 20/0004, queja 20/0809, queja 20/2375, queja 20/5806…).

La desigualdad entre hombres y mujeres en el acceso al mercado laboral y en las condiciones de trabajo, ha dado un paso atrás con esta crisis al precisarse de un mayor apoyo en las tareas de atención a familiares y personas dependientes, que recaen fundamentalmente sobre las mujeres, y afectar con mayor amplitud y menor cobertura a sectores de actividad claramente feminizados, como el servicio doméstico o el de cuidadoras.

Entre las quejas tramitadas en este ejercicio que afectan a la efectividad de dicho principio, cabe destacar **la queja 19/6033**, en la que interesada nos denunciaba su exclusión de las oposiciones de Maestro por no poder acudir a la prueba de selección al encontrarse de parto.

En el Subcapítulo 6, de Igualdad de Género, del presente Informe Anual se comenta son mayor profundidad las quejas que tratan de esta materia, así como la Resolución que se formuló en la mencionada queja 19/6033.

1.5.2.5. En relación con el acceso al empleo público

1.5.2.5.1. Afectación del derecho de acceso al empleo público como consecuencia de la situación originada por la pandemia de la Covid-19 (convocatorias "exprés")

Como consecuencia de la situación extraordinaria derivada de la pandemia ocasionada por la Covid-19, durante el año 2020 se han presentado en esta Institución numerosas quejas por la posible afectación de sus derechos de acceso al empleo público.

Un primer bloque de quejas (queja 20/1735, queja 20/1774, queja 20/1879, queja 20/2473, queja 20/2635…) están relacionadas con la suspensión de plazos para la tramitación de los procedimientos de las entidades del sector público establecido en la Disposición adicional tercera, apartado 1, del Real Decreto 463/2020, por el que se establece el estado de alarma, al considerar las personas promotoras de la mismas que con dicha suspensión habían resultado perjudicadas en el ejercicio de sus derechos.

Interrupción del plazo para la toma de posesión de funcionarios en prácticas o de funcionarios interinos, suspensión del plazo de tramitación de expedientes disciplinarios, suspensión de las oposiciones a cuerpos de personal docente, o la reanudación del plazo para presentación de solicitudes de un proceso selectivo en una entidad local, han sido las causas más frecuentes motivadoras de estas quejas, y que tienen como elemento común la suspensión de plazos administrativos que establece la citada disposición por la que se declara el estado de alarma.

En estos casos -al margen de alguna cuestión adicional vinculada a dicha suspensión de plazos, como es el perjuicio que se deriva para los interinos docentes en relación con su posición en la bolsa de interinidades y sustituciones, que se está tramitando como queja-, aún reconociendo el perjuicio que puedan sufrir los interesados por esta medida, les hemos manifestado la imposibilidad de intervenir ante estas denuncias al estar amparadas las suspensiones por las normas en vigor durante dicho periodo.

A este respecto, hemos puesto de manifiesto a las personas interesadas que todas estas medidas y actuaciones extraordinarias son fruto de un contexto absolutamente excepcional, por lo que tenemos que ser conscientes de que las mismas tienen como única finalidad proteger al conjunto de la sociedad de esta pandemia mundial que está poniendo en gravísimo riesgo la salud pública. Ante lo cual, hemos compartido con estas personas nuestra opinión de que **debemos hacer un esfuerzo por tratar de comprender y aceptar estas medidas en pro del bien común**, y que así lo estamos trasladando a los ciudadanos que solicitan el amparo de esta Institución ante estas circunstancias.

Además de estas quejas, las que representan un mayor número de las dirigidas a esta Defensoría durante el año 2020, han sido las relacionadas con las ofertas extraordinarias de empleo, promovidas por la Administración de la Junta de Andalucía, y que se vienen realizando, en el marco de la emergencia de salud pública ocasionada por el Covid-19, las denominadas **"convocatorias exprés".** Entre otras, la queja 20/4322, la queja 20/4507, la queja 20/4758, la queja 20/5017, la queja 20/6209 y la queja 20/7738.

Dichas convocatorias se amparan en el Decreto-ley 6/2020, de 30 de marzo, por el que se establecen medidas administrativas extraordinarias y urgentes para garantizar la prestación adecuada de los servicios públicos en sectores esenciales que pudieran verse afectados por los efectos de la pandemia.

En base a lo expuesto, la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública adopta la Resolución de 14 de abril de 2020, en cuyo Anexo se aprueban las Bases que articulan este procedimiento de emergencia para la selección del personal funcionario interino y laboral temporal. De acuerdo con el mismo, las primeras personas a la hora de optar a uno de estos empleos serían las integrantes de las distintas bolsas de funcionarios o personal laboral y, una vez agotadas las mismas, se realizaría una convocatoria pública a la que podrán concurrir todas aquellas personas que reúnan los requisitos de titulación o experiencia exigidas, debiendo presentar su solicitud, vía email, en un plazo de 24 horas desde la publicación de la oferta.

Dicho procedimiento fue utilizado por primera vez para la provisión de las plazas de auxiliar de playa dentro del Plan "playas seguras 2020", aprobado por el Consejo de Gobierno en sesión de 26 de mayo de 2020, en el marco de las medidas previstas en el Decreto-Ley 12/2020, por el que se establecen medidas urgentes y extraordinarias relativas a la seguridad en las playas, y que dio lugar a numerosas quejas. En este caso, dadas las circunstancias de emergencia ante la inmediatez del riesgo para la salud pública que concurrían en esa oferta pública de empleo, consideramos que la misma se encontraba habilitada por la normativa vigente a la que hemos hecho referencia.

No obstante, con posterioridad se han seguido realizando otras convocatorias de estas características para otras áreas de actividad de la Administración autonómica, en las que no queda justificada su directa relación con la situación de emergencia sanitaria y que han seguido dando lugar a un número considerable de quejas ante esta Defensoría.

En estas quejas, además del incumplimiento de los principios constitucionales de acceso al empleo público, se denuncia también el carácter discriminatorio de estas convocatorias. Por un lado, al no contemplarse la preceptiva reserva legal en favor de personas con discapacidad y, por otro, al excluir de las mismas a aquellas personas que se encuentren incluidas en alguno de los colectivos de riesgo establecidos en el apartado tercero de la Resolución de la Secretaría General para la Administración Pública de 13 de marzo de 2020, entre los que se incluyen, además, las mujeres embarazadas o las personas mayores de 60 años.

Por último, en las quejas remitidas por este motivo, también se pone de manifiesto la disconformidad con el sistema de selección que se está siguiendo para este tipo de contrataciones, que se considera manifiestamente injusto y contrario a los principios constitucionales de acceso al empleo público.

Ante la vulneración de los principios constitucionales afectados, y la **posible extralimitación en que se pudiera estar incurriendo por el uso no justificado de estas convocatorias**, se han admitido a trámite estas quejas habiéndose solicitado a la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Interior el correspondiente informe sobre estas cuestiones.

En el informe remitido por la Secretaría General para la Administración Pública, se viene a justificar de manera reiterada este tipo de contrataciones urgentes, debido a la situación crítica en la que determinados servicios públicos se encontraban y, al parecer, se siguen encontrando, como consecuencia de la evolución de la pandemia en el ámbito de nuestra Comunidad Autónoma. Asimismo se justifica esta forma de proceder por la necesidad de prestar el servicio de forma adecuada y satisfactoria, para lo que se requiere la correspondiente dotación de recursos humanos con carácter de urgencia, debiendo agilizarse todos los trámites que conlleva este procedimiento de contratación por parte de la Administración.

No obstante, al considerar que en algunas de la convocatorias realizadas por este procedimiento para la cobertura de determinados puestos de trabajo, por razones de emergencia sanitaria, no se aprecia que los puestos ofertados presten un servicio que pudiera verse afectado por un motivo de salud pública, justificativo de la excepcionalidad del procedimiento de selección seguido para la cobertura de los mismos, reiteramos la solicitud de las convocatorias publicadas por esta vía excepcional y urgente, así como la acreditación en cada convocatoria de la necesidad de la cobertura de las plazas con dicho carácter en razón de la situación de emergencia sanitaria.

Por otra parte, y teniendo en cuenta las manifestaciones que se incluyen en otras quejas presentadas con posterioridad ante esta Institución, solicitamos asimismo que se nos informe si, con carácter previo a la publicación de la correspondiente convocatoria, resultaba acreditado que se hubieran agotado las bolsas de las categorías profesionales de los puestos ofertados. Por último, ante las noticias publicadas en distintos medios de comunicación solicitamos, asimismo, que se nos confirme si la valoración de la legalidad de este tipo de contrataciones de urgencia estaba pendiente de decisión judicial.

Mientras esperamos la respuesta de la Administración de la Junta de Andalucía hemos tenido conocimiento del **Auto de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, de 26 de noviembre de 2020, acordando la suspensión cautelar de la convocatoria para la selección de aspirantes a nombramiento como personal funcionario interino**, asimilado al Cuerpo General de Administrativos (C1.1000), para trabajar presencialmente en el marco de la emergencia de salud pública ocasionada por la Covid-19, publicada el 15 de septiembre de 2020 en la página web del empleado público de la Junta de Andalucía, para cubrir determinados puestos de trabajo en el ámbito de diferentes centros directivos de dicha Administración.

El referido Auto judicial considera que esta convocatoria atenta contra el principio de jerarquía normativa recogido en el artículo 9.1 de la Constitución, así como contra el art. 14 del Texto Constitucional al discriminar a aquellas personas que padezcan determinadas enfermedades o factores, las embarazadas o quienes se encuentren en periodo de lactancia y al colectivo de personas mayores de 60 años. Citando igualmente como infringidos los artículos 23 y 103 de la CE al señalar textualmente que *"**la convocatoria es contraria de plano a los principios de mérito y capacidad"**.* Asimismo, el auto del alto tribunal andaluz llama la atención sobre que *"no haya más 'mérito' y criterio de selección que tener la fortuna de que la solicitud tenga entrada antes de que se adjudiquen las plazas que se ofertan".*

Al tener conocimiento del carácter sub iúdice de este asunto suspendemos nuestras actuaciones, sin perjuicio de seguir a la espera de la respuesta al requerimiento de información realizado a la Administración de la Junta de Andalucía para su valoración y conocer las medidas que vaya a adoptar ante el contenido del citado Auto judicial.

1.5.2.5.2. Derecho a participar en los procesos de promoción interna al Subgrupo A1 desde el Subgrupo C1

En la **queja 19/3794**, la persona interesada nos planteaba su disconformidad con la exclusión para poder promocionar desde el Subgrupo C1 al Subgrupo A1 en la Administración de la Junta de Andalucía, de conformidad con la disposición transitoria tercera.3 del EBEP.

Tras su admisión a trámite, la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública mantiene en su informe que, de acuerdo con lo establecido en la disposición final cuarta, apartado tercero del EBEP, dado que no se ha dictado Ley de Función Pública de la Comunidad Autónoma, en Andalucía sigue vigente el artículo 31.2 de la Ley 6/1985, de 28 de noviembre, de Ordenación de la Función Pública de dicha Administración; es decir, que continúa vigente el requisito de promocionar desde el subgrupo inmediatamente inferior.

Ante esta interpretación que sostiene la Administración de la Junta de Andalucía, consideramos que debe realizarse una interpretación más acorde con la finalidad que se propone el propio EBEP, en su exposición de motivos, en la que ya se indica que el objeto de la promoción interna no es otro que: "*no se limiten las oportunidades de quienes tienen interés y deseo de alcanzar con su dedicación y esfuerzo las mayores responsabilidades*".

Por contra, en nuestra opinión, la interpretación que nos traslada dicha Administración se aleja de esa pauta interpretativa que señala el legislador, limitando con ello el derecho a promocionar de los empleados públicos, y mas aún, en este caso, si tenemos en cuenta que desde que se publicó el EBEP, hace más de 18 años, está pendiente de su desarrollo normativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Así, tras al análisis de la Disposición transitoria tercera.3 en relación con la Disposición final cuarta.2 y el art. 18 del EBEP, puede colegirse, como ha hecho hasta el momento la doctrina jurisprudencial existente sobre la cuestión objeto de la presente queja, que la posibilidad de que los funcionarios del Subgrupo C1 que reúnan la titulación exigida puedan promocionar al Grupo A sin necesidad de pasar por el nuevo Grupo B de acuerdo con lo establecido en el mencionado precepto legal, es una opción que el Estatuto Básico regula con carácter transitorio, hasta que se proceda al desarrollo normativo por las comunidades autónomas del art. 18, ya que de lo contrario dicha Disposición transitoria carecería de sentido y de toda lógica jurídica, bastando pues con esperar al desarrollo reglamentario que determina la Disposición final cuarta.

Por consiguiente, **cabe considerar, y así lo hace esta Institución, que el espíritu del legislador contenido en la referida Disposición transitoria no es otro que posibilitar la promoción interna en el ámbito de cada una de las Administraciones públicas,** facilitándoles la ordenación y la regulación de su función pública.

En apoyo de esta interpretación nos remitíamos, asimismo, a la fundamentación jurídica que se contiene en las Sentencias 1210/2019 de 18 de julio, del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía y 1664/2016 de 3 de marzo, del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña, que tratan sobre recursos planteados en relación con el asunto objeto de la presente queja.

Finalmente, en aplicación de las normas y doctrina jurisprudencial referidas, **sugeríamos a la Administración Autonómica** que, en el caso del interesado, y extensiblemente a todos los supuestos en los que se dé la misma casuística, **procediera a la aplicación de la Disposición transitoria tercera, apartado 3 del EBEP hasta que se proceda a dictar las normas de desarrollo del art. 18 del mismo**, permitiéndose de esta forma la promoción desde el Subgrupo C1 al Subgrupo A1.

En su respuesta a la resolución formulada la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública sigue manteniendo su interpretación inicial procediéndose al cierre de esta queja por discrepancia técnica.

1.5.2.5.3. La Bolsa de Trabajo como instrumento más efectivo para la cobertura de las necesidades temporales de acceso al empleo público

En el curso de la tramitación de la queja 17/4297, por la posible falta de transparencia en la gestión de la bolsa de empleo del Ayuntamiento de Nerva, tras reiterar en varias ocasiones a esta Entidad Local la remisión del preceptivo informe y advertirle de las consecuencias de su falta de colaboración, en la respuesta que finalmente dirige a esta Institución nos comunica que dicho Ayuntamiento "*no dispone de Bolsa de Empleo para la contratación temporal de personal*".

Ante estas circunstancias, y las disfunciones observadas en la cobertura de los puestos de trabajo municipales con carácter temporal, manifestamos al Ayuntamiento que, en cualquier organización prestadora de servicios, el empleo de los medios materiales adecuados y recursos humanos suficientemente preparados son una necesidad imprescindible para el eficaz cumplimiento de sus fines. Ello también es

trasladable a las organizaciones del sector público, como es el caso de las entidades locales que prestan servicios a los vecinos del municipio, y que, de acuerdo con lo establecido en el art. 69 del EBEP, también resultan obligadas a la planificación de sus recursos humanos a fin de posibilitar la eficaz prestación de los mismos.

En este contexto, a partir de la preceptiva aplicación de los principios constitucionales de acceso al empleo público previstos en los artículos 23.2 y 103.3 de la CE, la legislación vigente no establece un concreto procedimiento de selección para la contratación de personal laboral temporal, más allá de establecer la imprescindible sujeción a dichos principios de la convocatoria y el desarrollo del proceso selectivo en cuestión.

La ausencia de una regulación general en el ámbito local a este respecto no ha impedido que las entidades locales hayan acordado la constitución de bolsas de trabajo para contratar a personal temporal en casos de urgencia. Porque, como se afirma en el Informe Anual del año 2016 del Sindic de Greuges de Cataluña "*las bolsas de trabajo son un mecanismo diligente para la cobertura de vacantes o sustituciones con carácter temporal, dado que se han constituido con un método de selección que respeta los principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad*".

Y, como se indica en el **Informe Especial del Defensor del Pueblo sobre Funcionarios interinos y personal eventual**: "*El que el nombramiento de los interinos o la contratación de los laborales temporales se haga en* ***ausencia de una bolsa de trabajo supone una menor agilidad en la ocupación de la vacante producida y un mayor riesgo de que la discrecionalidad que tiene en este aspecto la Administración se convierta en arbitrariedad*** *si no se observan en el proceso selectivo que debe llevarse a cabo los principios constitucionales*".

Por tanto, aunque la vigente legislación no establezca un procedimiento concreto para la selección de dicho personal con carácter temporal, sería conveniente que por parte de la Administración Local, y del resto de Administraciones públicas, se adoptasen los criterios que hayan de regir la selección de personal de carácter temporal, de forma que queden garantizados los principios constitucionales de acceso al empleo público.

Y, en este sentido, la constitución de bolsa de trabajo puede considerarse como una institución jurídica normal que se ajusta a Derecho y que los tribunales la aceptan como uno de los medios más favorables para poder cubrir transitoriamente los puestos de trabajo cuando razones de urgencia y necesidad así lo aconsejen.

"Este sistema de creación de bolsas resulta el sistema más adecuado para la selección del personal temporal"

Este sistema de creación de **bolsas de trabajo o empleo resulta el sistema más adecuado para la selección del personal temporal (interino o laboral temporal) a medida que surjan las necesidades de efectivos**. Así, para su constitución y para atender los principios constitucionales ya citados, se debería llevar a cabo la correspondiente convocatoria pública, con la consiguiente valoración de méritos y, en su caso, realización de las pruebas que puedan establecerse, con el fin de que las personas que soliciten su inclusión en la misma resulten valoradas en base a criterios de mérito y capacidad para obtener una posición u otra dentro de las distintas categorías de personal que se incluyan en la Bolsa correspondiente.

Por todo ello, sugerimos al Ayuntamiento de Nerva que proceda a la creación de una Bolsa de Trabajo que garantice que, tanto la selección de personal funcionario interino, como la contratación del personal laboral temporal, se realizará mediante un sistema que garantice el cumplimiento de los principios de igualdad, mérito y capacidad y publicidad, que rigen para el acceso al empleo público, posibilitando la necesaria agilidad, racionalidad, objetividad y transparencia en la selección.

Estamos a la espera de la respuesta del Ayuntamiento a la Resolución que se le dirigió.

1.5.2.5.4. Adecuación del cuadro de exclusiones médicas que rigen para el ingreso en las distintas categorías de los Cuerpos de la Policía Local

A través de distintas quejas que se venían recibiendo en esta Institución pudimos comprobar que, a diferencia de lo que ha ocurrido en otras Administraciones públicas, la Administración de la Junta de Andalucía no había procedido a modificar la Orden de la Consejería de Gobernación de 22 de diciembre de 2003, por la que se establecen las pruebas selectivas, los temarios y el baremo de méritos para el ingreso, la promoción interna y la movilidad a las distintas categorías de los Cuerpos de la Policía Local, en lo que afecta al cuadro de exclusiones médicas que regirán para el ingreso en las distintas categorías de los mismos, a fin de adaptarla a los criterios que se establecen en el citado Acuerdo del Consejo de Ministros de 30 de noviembre de 2018.

Dicho Acuerdo excluye del cuadro de exclusiones médicas enfermedades como VIH, diabetes, psoriasis y celiaquía, y determina que no cabe la exclusión de aspirantes por mero diagnóstico y, en todo caso, la situación clínica del aspirante. De esta forma, tras la evolución de estas enfermedades y los informes técnicos correspondientes, se pretende terminar con la discriminación hacia las personas afectadas por las mismas.

Así pues, **el hecho de que nuestra Administración autonómica aún no haya procedido a la adaptación del cuadro de exclusiones médicas al mentado Acuerdo, viene produciendo situaciones incongruentes** a la hora de aplicar los criterios de valoración de las enfermedades y procesos patológicos determinantes de la exclusión médica para el acceso a las distintas categorías de los Cuerpos de la Policía Local en Andalucía que afecta a aquellas personas afectadas por las referidas enfermedades que ven imposibilitada su participación en dichos procesos selectivos.

Ante estas circunstancias, procedimos a la apertura de oficio de la queja 19/2102, solicitando el correspondiente informe a la Secretaría General de Interior y Espectáculos Públicos por la posible afectación de los derechos reconocidos a la ciudadanía en los artículos 14 y 23.2 de la Constitución Española.

En la respuesta que nos traslada dicha Administración se nos informa que se ha constituido un grupo de trabajo para la elaboración del Anteproyecto de Ley de Coordinación de las Policías Locales de Andalucía, cuya aprobación conllevará, según lo regulado en la misma, la modificación de las vigentes normas de desarrollo de la actual Ley 13/2001, entre las que se encuentran el Decreto 201/2003 y la citada Orden de 22 de diciembre de 2003.

En este sentido, y en relación con el impedimento que la enfermedad pueda suponer para el acceso y mantenimiento del empleo, recordamos a la Administración que la Sentencia del Tribunal Constitucional 62/2008, de 26 de mayo, ha señalado que la enfermedad puede *"en determinadas circunstancias, constituir un factor de discriminación análogo a los expresamente contemplados en el artículo 14 de la Constitución, encuadrable en la cláusula genérica de las otras circunstancias o condiciones personales o sociales contemplada en el mismo".*

Y, en esta línea, la jurisprudencia viene considerando que la paulatina eliminación de las barreras que impiden el acceso al empleo público en condiciones de igualdad, constituye un deber ineludible para las distintas Administraciones públicas, que, en el ámbito de la enfermedad, deberán excluir sólo a aquellas patologías que impidan el normal desarrollo de los cometidos propios de un determinado empleo público.

Para dar respuesta a esta situación de discriminación que se estaba produciendo en el acceso al empleo público para determinados colectivos que, por padecer determinadas enfermedades, resultaban excluidos en el acceso a determinados cuerpos de la Administración pública, el Consejo de Ministros, a propuesta del Ministerio de Política Territorial y Función Pública, aprobó el Acuerdo de 30 de noviembre de 2018 por el que se actualiza el catálogo de las causas médicas de exclusión en el acceso al empleo público, que todavía operaba en determinados ámbitos, entre otros, en el de los cuerpos policiales.

Es esta una medida de justicia social, que han apoyado todos los grupos parlamentarios en las diversas iniciativas presentadas en las Cortes, y que el Gobierno ha querido abordar para poner fin a una discriminación

histórica que venían soportando más de siete millones de personas que tienen alguno de los diagnósticos contemplados en el Acuerdo.

En el ámbito de la Administración del Estado estos criterios se han incorporado ya al Real Decreto 2011/2019, de 29 de marzo, por el que se aprueba la oferta de empleo público para el año 2019, así como a la normativa reguladora de acceso a los Cuerpos de Policía Local en otras Comunidades Autónomas (Canarias y Comunidad Valenciana).

Ante estas circunstancias, **la adaptación en el ámbito de Andalucía del cuadro de exclusiones médicas contempladas en la Orden de 22 de diciembre de 2003, al nuevo catálogo aprobado en el referido Acuerdo del Consejo de Ministros, no admite más demoras**, ya que de no producirse dicha actualización, se estaría manteniendo una situación de discriminación para aquellas personas afectadas por alguna de las enfermedades, que han sido eliminadas como causa de exclusión en dicho Acuerdo, para poder acceder a determinados cuerpos de las Administraciones públicas andaluzas. Y que, en el caso de las personas afectadas por la misma, verían así vulnerado su legítimo derecho de acceder a un empleo público al que han optado, siempre que reúnan los requisitos y condiciones establecidos para ello.

Por todo ello, recomendamos a la Administración de la Junta de Andalucía para que, sin más demora, se adopten las medidas que procedan para adaptar dicha Orden a las modificaciones adoptadas por el Consejo de Ministros de fecha 30 de noviembre de 2018.

Con fecha 1 de octubre de 2020 recibimos respuesta de la Viceconsejería de Presidencia, Administración Pública e Interior aceptando la Recomendación que se le dirigió. Finalmente se ha publicado en el BOJA núm. 236, de 9 de diciembre, la Orden de 30 de noviembre de 2020 que incluye las modificaciones pertinentes para dar cumplimiento al referido Acuerdo del Consejo de Ministros.

1.5.2.6. Quejas relacionadas con el reconocimiento y ejercicio de derechos de los empleados públicos

1.5.2.6.1. Impedimentos para la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

En este apartado, entre las quejas que se han recibido en la Defensoría en esta materia durante el año 2020, cabe destacar las quejas relacionadas con la situación de pandemia sanitaria que estamos viviendo, en las que las personas interesadas nos planteaban situaciones que consideraban que afectaba a su derecho a que se flexibilicen las condiciones de trabajo para favorecer la conciliación de la vida familiar y personal, en caso de necesidades de menores o mayores dependientes a su cargo, previsto en el art. 6 del Real Decreto-ley 8/2020 y en las distintas normas reguladoras de estas situaciones para el personal empleado público en sus correspondientes Administraciones. En el caso de la Junta de Andalucía, en la Resolución de la Secretaría General de Administración Pública de 12 de marzo de 2020, complementada por la de 13 de marzo de dicho año.

Las cuestiones controvertidas, en la mayoría de los casos, se centraban en determinar si la necesidad de cuidado de la persona a cargo daba lugar a la inclusión en alguno de los grupos de riesgo establecidos para la concesión de un permiso o adecuación de la jornada para su atención. En estos supuestos, contestamos a las personas interesadas que corresponde apreciar a la Administración si las patologías alegadas respecto de la persona a cargo son susceptibles de encuadrarse en alguno de los grupos de riesgo previstos en la referida Resolución, en función de los informes médicos y circunstancias alegadas.

Y, en cuanto a la **concesión de permisos o cambios en la jornada**, dependiendo de la Administración en cuestión, **se podrán autorizar cuando concurran circunstancias graves que lo justifiquen, y siempre que las necesidades del servicio queden cubiertas**.

Tras solicitar la correspondiente documentación justificativa de la situación planteada la mayoría de las quejas fueron cerradas al no adjuntarse la documentación requerida o no quedar acreditada la concurrencia de las circunstancias que se han determinado para poder ejercitar este derecho. En las tramitadas, tras

recibirse los informes de las Administraciones correspondientes no se apreció un comportamiento de las mismas contrario al ordenamiento jurídico que resultaba de aplicación en ese momento.

1.5.2.6.2. Del derecho de acceso a las plantillas correctoras de exámenes de procesos selectivos

Entre las quejas tramitadas durante el año 2020 en esta Institución relacionadas con el derecho de acceso a expedientes de procesos selectivos, destaca la **queja 19/2120** en la que la persona interesada denuncia la negativa por parte del tribunal de selección del concurso oposición convocado por Tussam a facilitarle la plantilla correctora de los ejercicios realizados.

La cuestión objeto de dicha queja, así como de otras similares que se han presentado ante esta Institución, hay que encuadrarlas en el ámbito del derecho a la información y acceso a los registros y archivos administrativos que se reconoce a la ciudadanía en el art. 105 de la CE, y se consagra en la regulación que se contiene en los artículos 13.d) y 53.1.a) de la Ley 39/2015 (LPAC), que establecen los derechos de acceso a la información pública, archivo y registros, y a conocer el estado de tramitación de los procedimientos, así como en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, y en la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía.

En este marco legal, el derecho a acceder a documentos públicos que forman parten del expediente de un proceso selectivo encuentra un amplio respaldo en el ordenamiento jurídico. Y, ante una actuación negativa, insuficiente o irregular en este punto por parte de los órganos de selección, las personas interesadas en estos procedimientos pueden plantear las alegaciones o recursos que correspondan conforme a lo dispuesto en las bases de la convocatoria o en los reglamentos aplicables al caso.

Por todo ello, en relación con el asunto objeto de la queja, no cabe admitir el motivo alegado por la empresa municipal afectada para justificar su negativa a facilitar las plantillas correctoras de los exámenes. Pues, aunque no exista una norma concreta que imponga al tribunal la obligación de facilitarlas, como ya se ha puesto de manifiesto esta Institución (**queja 19/3781**) deben hacerse públicas estas plantillas correctoras, ya que así los aspirantes interesados podrán formular, en su caso, las reclamaciones que tengan por conveniente con mayor rigor en sus argumentos. Y, si bien es cierto que se trata de una práctica que no se encuentra contemplada en la convocatoria, tampoco se encuentra vedada por la misma, ni tal proceder supondría una modificación de sus bases.

La publicidad de las plantillas correctoras debe encuadrarse, por tanto, dentro de la observancia del principio general de transparencia en toda actuación administrativa, procediendo su entrega en base a las normas y principios referidos al no observarse la existencia de límites al derecho de acceso a conocer las respuestas correctas.

Criterio que, asimismo, se funda en las Sentencias del Tribunal Supremo de 6 de junio de 2005 y 16 de octubre de 2017, así como en diversas Resoluciones del Consejo estatal de Transparencia y Buen Gobierno adoptadas en casos similares y en la Resolución del Defensor del Pueblo de las Cortes Generales 16009827, de 26 de diciembre de 2016.

Finalmente, se resolvió recomendando a Tussam que se adoptaran las medidas oportunas para la publicación de la plantilla correctora de los exámenes de pruebas selectivas que se desarrollen en su ámbito.

La Resolución formulada fue aceptada por la Dirección-Gerencia de Tussam.

1.5.2.6.3. Prevención y actuación en los casos de acoso laboral en la Administración de la Junta de Andalucía

Durante el año 2020 se han seguido recibiendo en la Institución diversas quejas que denuncian situaciones de acoso laboral a personal de las Administraciones públicas andaluzas que afectan al derecho que tiene toda persona a realizar su actividad laboral libre de cualquier tipo de acoso, que constituye un riesgo psicosocial que atenta contra la dignidad, la integridad moral y la salud de la persona que lo sufre (queja 20/623, queja 20/5531, queja 20/2673, queja 20/1169, queja 20/2906…).

En este año se ha finalizado también la tramitación de la **queja 18/0823** que inició de oficio esta Institución al tener conocimiento de diversas incidencias y disfunciones en el funcionamiento de los Comités de Investigación Interna para las situaciones de acoso previstos en el Protocolo de prevención y actuación en los casos de acoso laboral, sexual y por razón de sexo u otra discriminación, de la Administración de la Junta de Andalucía, aprobado por Acuerdo de 27 de octubre de 2014, de la Mesa General de Negociación Común del personal funcionario, estatutario y laboral de dicha Administración, a los que se encomienda toda la tramitación que requieran este tipo de denuncias con objeto de garantizar, en este ámbito, la protección de las personas empleadas públicas, así como de sus derechos fundamentales constitucionalmente reconocidos.

Para recabar la información pertinente sobre la cuestión objeto de la queja de oficio acordada, se elaboró un cuestionario específico que fue remitido a todos los Comités de Investigación Interna previstos en el Protocolo (33 en total), en los ámbitos de la Administración General, Educativa, Sanitaria y de Justicia de la Junta de Andalucía, así como a nivel de Servicios Centrales de las Consejerías y Agencias de dicha Administración.

Tras la formulación de la correspondiente **Resolución**, con los resultados de la investigación realizada y las valoraciones, consideraciones, recomendaciones y sugerencias que estimamos oportuno formular en relación con este asunto, **se ha elaborado un Estudio Singular sobre *El funcionamiento de los Comités de Investigación Interna para situaciones de acoso en la Administración de la Junta de Andalucía***, al que se puede acceder a través del siguiente **enlace**.

Finalmente, se formuló una Resolución general dirigida a todos los organismos afectados por esta actuación de oficio, a los que **se recomienda que adopten las medidas que procedan a fin de que queden constituidos en forma y plazo los Comités de Investigación Interna para las situaciones de acoso** con arreglo a lo previsto en el Acuerdo de modificación del Protocolo de 13 de febrero de 2020, y evitar la paralización de las denuncias recibidas hasta tanto se constituyen, así como las que fueran necesarias para la adecuada formación, disposición de los medios precisos y medidas funcionales que faciliten el cumplimiento de sus cometidos a los miembros de estos órganos. Asimismo, se le formularon diversas sugerencias para garantizar su adecuado funcionamiento y mejorar algunos aspectos no corregidos en la reforma del Protocolo que se llevó a cabo.

Hasta la fecha han contestado a la Resolución formulada un número importante de organismos aceptando las recomendaciones y sugerencias realizadas en el ámbito de sus correspondientes competencias.



1.5.2.6.4. Acceso a información pública solicitada por un representante sindical a una empresa municipal

En la **queja 18/5098**, por parte de un representante sindical de CSIF-Cádiz, se denuncia la demora por parte de la empresa pública municipal Algesa en dar respuesta al escrito presentado con fecha 24 de abril de 2018, en el que solicitaba el acceso a expedientes de contratación de personal realizados por dicha empresa municipal.

Tras admitirse a trámite la queja, ante la falta de respuesta a la solicitud de remisión del preceptivo informe, con fecha 12 de febrero de 2020 se procede a **declarar la actitud entorpecedora de la Dirección Gerencia de Algesa** a la labor de investigación de esta Institución. Con posterioridad, al seguir sin atenderse la solicitud de acceso a la información pública del interesado, se elevó la queja al Ayuntamiento de Algeciras, del que depende dicha empresa.

En los informes remitidos por la Secretaría General de dicho Ayuntamiento, así como por el Director Gerente de **Algesa**, se ponía de manifiesto que no procede atender la solicitud de información planteada en base a lo dispuesto en el art. 18.1 de la Ley de Transparencia, que establece, como una de las causas de inadmisión a trámite de estas solicitudes, el "*que sean manifiestamente repetitivas o tengan un carácter abusivo no justificado con la finalidad de transparencia de esta ley*".

A la vista de la información facilitada y de las disposiciones vigentes que resultan de aplicación, y teniendo en cuenta que, ni siquiera, se había notificado al interesado la resolución adoptada, se procedió a formular la correspondiente Resolución.

En dicha Resolución, tras poner de manifiesto las obligaciones que en esta materia imponen a las entidades del sector público la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno (LTAIBG) y la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía (LTPA), se recuerda al Ayuntamiento de Algeciras que **el Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía (CTPDA) dirigió a Algesa la Resolución 25/2019, de 29 de enero, por el incumplimiento de sus obligaciones de publicidad activa** reguladas en la dichas leyes y, de modo particular, por los incumplimientos o cumplimientos defectuosos de estas obligaciones en materia de recursos humanos.

Por otra parte, si bien el carácter abusivo de la información solicitada es, efectivamente, una de las causas de inadmisión a trámite de solicitudes de acceso a información pública previstas en el art. 18.d) de la LTAIBG, como ha matizado el Consejo estatal de Transparencia y Buen Gobierno (CTBG), en sus Resoluciones, entre otras, 29, 45, y 63/2016, de 3 de marzo, dicha inadmisión por esta causa sólo procederá cuando la entidad pública pueda justificar la concurrencia de una "*circunstancia subjetiva de ausencia de finalidad seria y legítima y la objetiva de exceso en el ejercicio del derecho*".

En cualquier caso, **siempre que concurra una finalidad seria, legítima y objetiva en la solicitud de información pública** y tenga una directa conexión con la finalidad legal de transparencia, como sucede en el caso analizado, entendemos que **no puede negarse de modo absoluto este derecho de acceso a la información**, y si existen dudas interpretativas o de alcance de la información solicitada, siempre debe intentarse su aclaración y ponderación con la persona solicitante antes de desestimar la petición, a lo que ni siquiera se llega en este supuesto, ya que se ha omitido contestación alguna al interesado.

Con independencia de ello, lo que una entidad del sector público incluida en el ámbito subjetivo de aplicación de la LTPA en ningún caso puede pretender es que, ante los reiterados incumplimientos de sus obligaciones de publicidad activa y contestación a solicitudes de acceso a la información que le sean dirigidas, como ocurre en este caso, cuando el volumen de la información solicitada sea cuantitativamente importante, y traiga por causa dichos incumplimientos, la respuesta final de la Administración sea la de desestimar la solicitud de información por desproporcionada y abusiva. Proceder este que, obviamente, no encuentra acomodo en nuestro ordenamiento jurídico y, concretamente, en las normas vigentes reguladoras del derecho de la ciudadanía a la transparencia y al acceso de la información pública.

Por último, en relación con las solicitudes de información por parte de los representantes sindicales o miembros de los comités de empresa recordamos al interesado que, asimismo, dispone de la facultad de acceder a información de carácter sindical o laboral por otras vías legales propias y específicas, es preciso

tener en cuenta las consideraciones puestas de manifiesto por el CTBG en distintas Resoluciones a este respecto (entre otras Resolución 475/2017, de 23 de enero de 2018).

Finalmente, se recomienda a la Administración municipal para que se incorpore a la página web o sede electrónica de Algesa, de forma directa y con fácil acceso, el enlace al Portal de Transparencia de dicha sociedad mercantil pública, y que se dé cumplimiento a la Resolución 25/2019, de 29 de enero, del CTPDA, que se formuló a dicha sociedad pública por el incumplimiento de sus obligaciones de publicidad activa, entre otras, en materia de recursos humanos. Por último, se recomienda que se facilite al promotor de la presente queja la información solicitada, con las precisiones en cuanto a su contenido que el propio interesado ha introducido en relación con el alcance de su solicitud inicial.

El Ayuntamiento de Algeciras contestó aceptando las recomendaciones contenidas en la Resolución formulada.

1.5.2.7. En relación a las Políticas Activas de Empleo

1.5.2.7.1. Demoras e incidencias en la tramitación de los ERTE

En el ámbito de las políticas activas de empleo, en el año 2020 ha destacado el aumento de las quejas presentadas a causa de la situación excepcional motivada por la pandemia de la Covid-19 (prórroga de contratos, despidos, impago de salarios...), si bien, **la inmensa mayoría de las quejas y consultas que nos han dirigido las personas afectadas, se referían a problemas en la tramitación de los ERTE y de retrasos en el pago de las prestaciones** reconocidas a los trabajadores incluidos en estos expedientes (queja 20/2791, queja 20/2844, queja 20/3002, queja 20/4190...).

En este sentido, una de las medidas más importantes adoptadas para mantener los puestos de trabajo y limitar los catastróficos efectos de la crisis de la Covid-19 en el empleo ha sido -en el Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo- la consideración de los ERTE que tengan su causa directa en pérdidas de actividad ocasionadas por esta situación, como provenientes de una situación de fuerza mayor, ampliándose con ello las condiciones de acceso a las prestaciones correspondientes por parte de los trabajadores y estableciéndose exoneraciones en las cotizaciones sociales de las empresas afectadas por esta situación.

"Problemas en la tramitación de los ERTE y de retrasos en el pago de las prestaciones"

A tal fin, se simplifica y agiliza el procedimiento de tramitación de estos expedientes, sin que ello suponga una merma de las garantías y de la seguridad jurídica, posibilitando el pago de la prestación correspondiente en el plazo más breve posible.

La situación excepcional que se ha vivido en el ámbito laboral durante esta crisis sanitaria ha tenido su reflejo más significativo en el elevadísimo número de ERTE tramitados en Andalucía y de trabajadores afectados por los mismos durante este periodo.

Al corresponder la tramitación de estos expedientes y pago de las prestaciones que se derivan de los mismos a un órgano de la Administración del Estado, como es el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), estas quejas se han remitido al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales para su tramitación, al ser la institución competente para ello.

Sin perjuicio de ello **se ha ido facilitando a las personas interesadas los teléfonos y direcciones electrónicas para comunicarse con el SEPE, así como información de como actuar ante la falta de atención y los retrasos en la tramitación de estas prestaciones** y del Convenio que se celebró entre el Ministerio de Trabajo y Economía

Social y las asociaciones bancarias AEB, CECA y UNACC por el que las entidades de crédito se comprometían a adelantar el pago de las prestaciones por desempleo a las los trabajadores afectados por la actual crisis sanitaria que la tuvieran reconocida.

1.5.2.7.2. Las contrataciones laborales en Ayuntamientos para la prestación de servicios de interés social

En relación con las contrataciones laborales que se vienen realizando en el ámbito de la Administración Local para la prestación de servicios de interés general y social se han presentado y tramitado diversas quejas en esta Institución durante el año 2020, entre las que cabe destacar la **queja 19/2789** y la **queja 19/5540**.

En la queja 19/2789 la persona interesada denunciaba el procedimiento seguido por el Ayuntamiento de Cacín (Granada) para cubrir un puesto de trabajo de albañil, en el marco del programa de fomento del empleo industrial y medidas de inserción laboral en Andalucía, acogido a Orden de 20 de julio de 2018. Por su parte, en la queja 19/5540, el promotor de la queja manifestaba su disconformidad con el hecho de haber sido penalizado por el Ayuntamiento de Palma del Río para acceder al empleo social por no destinar el salario recibido al fin que se le había indicado.

Este tipo de contrataciones, en aplicación de los principios constitucionales y estatutarios de cohesión social, se llevan a cabo en desarrollo de diversos programas de inserción laboral y social dirigidos a facilitar al acceso al empleo a aquellos sectores de la población que se encuentran con mayores dificultades a la hora de acceder al mercado de trabajo y su inclusión social.

En este contexto, por el Parlamento de Andalucía se aprobó la Ley 2/2015, de 29 de diciembre, por la que se aprueban una serie de medidas que tiene por objeto "*promover la creación de empleo en el territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía, fomentando la inserción laboral de personas desempleadas por parte de los ayuntamientos, para la realización de proyectos de cooperación social y comunitaria, que les permita mejorar su empleabilidad mediante la adquisición de competencias profesionales".* En desarrollo de las mismas se aprueba la referida Orden de 20 de julio de 2018 que aprueba los programas a que se acogió el Ayuntamiento de Caucín para realizar la contratación laboral en el marco del Programa Emple@30+.

Por su parte, las Administraciones Locales han venido complementado estos programas desarrollado iniciativas concretas en el marco de planes y programas de empleo social, que persiguen propiciar la integración social de las personas en situación de vulnerabilidad social o de exclusión mediante el contacto con el mundo laboral y la mejora de la empleabilidad a través de itinerarios de integración social y laboral personalizados. Y, entre los que se inscribe, el Programa de Emergencia de obras y servicios para mitigar situaciones de exclusión social o riesgo de padecerla, de familias de Palma del Río, objeto de la queja mencionada.

Este tipo de contrataciones, con independencia de su generalización en todas las Administraciones públicas, **vienen suscitando dudas y cuestionándose su regulación**, a nivel jurisprudencial y doctrinal, **al considerar que entran en conflicto con los principios constitucionales de acceso al empleo público** toda vez que tiene por objeto el constituir una relación laboral con una Administración pública.

En este sentido, en la Resolución del Defensor del Pueblo de las Cortes Generales de 12 de abril de 2017, entre otras, en relación con estas contrataciones considera que: "*de la normativa de aplicación se desprende que la existencia de relación contractual laboral con la Administración, fija o temporal, con independencia de la finalidad de la contratación, determina la condición de empleado público del trabajador y consiguientemente la aplicación de los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad en el acceso al empleo público*".

No obstante, como se contempla en diversas Resoluciones de la Defensoría del Pueblo estatal, esta regla general admite una excepción en el caso de prestación de servicios derivada de convenios de colaboración entre los Servicios Públicos de Empleo y la Administración pública correspondiente, orientados a la mejora de la empleabilidad y para la realización de obras o servicios de interés general y social. Y en las que, como pone de manifiesto la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León núm. 381/2017, de 28 de Marzo de 2017, se permite una modulación o flexibilización de los principios que rigen para el acceso al

empleo público, sin perjuicio del cumplimiento de las restantes exigencias derivadas de la misma y del respeto a los principios constitucionales que entran en juego en este tipo de situaciones.

Es por ello que, **en el caso de las contrataciones objeto de los programas de inserción laboral y social, aún cuando pueda flexibilizarse la aplicación de los principios constitucionales de acceso al empleo público**, al poder contemplarse requisitos como el del empadronamiento en un determinado municipio o estar en situación de desempleo, **los Ayuntamientos que promuevan estas iniciativas están obligados a determinar los criterios objetivos en base a los cuales se procederá a la selección** de la persona que se considere más idónea para el desempeño del puesto público solicitado, con arreglo a los citados principios.

En cuanto a la imposición al trabajador contratado, en desarrollo de programas de inserción social, de la obligación de destinar el importe de su salario a una determinada finalidad, no puede tener otra consideración más que de nulidad, tanto del acto administrativo que la establece, como del compromiso que se hace firmar al trabajador y que condiciona la celebración del contrato de trabajo, al ir en contra de lo dispuesto en el art. 1.1 del Estatuto de los Trabajadores y en el art. 35 de la Constitución que establece, en su Título I (De los derechos y deberes fundamentales), "*el derecho de los trabajadores (...) a una remuneración suficiente para satisfacer sus necesidades y las de su familia*".

En base a estas consideraciones, se formula Resolución al Ayuntamiento de Cacín recomendando que, en los procesos selectivos para acceder a puestos de trabajo en el ámbito de los programas e iniciativas de fomento del empleo, se observen los principios constitucionales de acceso al empleo público, determinándose en las correspondientes ofertas los criterios objetivos en base a los cuales se procederá a seleccionar a las personas candidatas preseleccionadas por el Servicio Andaluz de Empleo de mayor mérito y capacidad. Asimismo, se le recomienda que, en la propuesta de adjudicación del puesto que realice el órgano técnico de selección que intervenga en estos procesos, se motiven los criterios que justifican la elección de la persona finalmente propuesta para el desempeño del puesto ofertado, así como que se tenga en cuenta que en las comisiones técnicas de selección que se constituyan en dicho Ayuntamiento no podrá formar parte la persona titular de la Alcaldía, de acuerdo con lo preceptuado en el art. 60.2 del EBEP.

En el caso del Ayuntamiento de Palma del Río la Resolución formulada recomienda que, en las contrataciones que se realicen en el marco del II Programa de emergencia social para mitigar situaciones de exclusión social o riesgo de padecerla, de familias de dicho municipio, se supriman los criterios de admisión y exclusión en el mismo condicionados al compromiso de destinar el importe del salario a percibir a una finalidad determinada. Y, consiguientemente, se recomienda que se deje sin efecto la sanción impuesta al promotor de la queja para acceder a dicho Programa por ese motivo.

Finalmente, tanto el Ayuntamiento de Cacín como el de Palma del Río respondieron aceptando las resoluciones formuladas.

1.5.2.7.3. El teletrabajo y su consolidación como modalidad de prestación de la actividad laboral

En el balance del año 2020 en esta materia, también hemos de reseñar las numerosas quejas que se han recibido relacionadas con el trabajo a distancia y teletrabajo (entre otras **queja 20/2253**, queja 20/3573, queja 30/3792, queja 20/3793...). Quejas que se referían, tanto al derecho a teletrabajar durante el estado de alarma, ya que consideran que la actividad presencial implicaba un alto riesgo de contagio, como a los derechos que corresponden al personal del sector público que desempeña su actividad profesional a través del trabajo a distancia y el teletrabajo.

Este cambio de entorno del lugar de trabajo se ha extendido y generalizado **durante la pandemia**, por razones sanitarias, y ha permitido que muchos organismos y entidades del sector público, así como empresas privadas, pudieran mantener su actividad durante la crisis. Ante estas circunstancias, **empresas y trabajadores han encontrado en el teletrabajo una modalidad útil y efectiva de organización laboral** que antes no se habían planteado.

En el caso de las quejas de personal del sector público que reivindicaban su derecho al teletrabajo ante los riesgos que se derivaban de la situación de pandemia, pusimos de manifiesto a los interesados que, en

efecto, nos encontramos en una situación de emergencia sanitaria, en la que prima por encima de todo garantizar la salud de la ciudadanía. Y, partiendo de esta premisa, en cumplimiento del deber de seguridad en el ámbito laboral, las distintas Administraciones públicas han establecido el carácter preferente de la actividad no presencial, siempre que ello fuera posible, autorizando el teletrabajo salvo para los servicios considerados esenciales.

En la situación de vuelta a la "nueva normalidad", también dejamos constancia a las personas interesadas de las diferentes normas y acuerdos, previa negociación con los órganos de representación del personal, que aprueban los planes de incorporación progresiva a la actividad presencial en las distintas Administraciones, así como de las normas por las que se adoptan medidas preventivas en materia de salud pública, una vez superado el estado de alarma.

Según estos criterios, para las incorporaciones a los centros de trabajo se tendrán en cuenta, con carácter previo, determinadas circunstancias que pudieran concurrir en los empleados públicos y que dieran lugar a su inclusión en los grupos de personas de riesgo que se han definido a estos efectos, así como su relación con los niveles de riesgo de las tareas a realizar. Circunstancias que deben ser valoradas por los técnicos especializados en la materia con el ánimo de minimizar los riegos de contagio. De esta forma, si el trabajador reúne los requisitos antes expuestos para ser considerado persona de riesgo, se le debe autorizar para mantenerse en situación de teletrabajo.

Por otra parte, entre las quejas recibidas también se nos planteaba la ausencia de regulación de la modalidad de prestación laboral a través del trabajo a distancia y teletrabajo, fundamentalmente en los aspectos relacionados con los derechos y deberes de las personas trabajadoras en esta forma de organización de la actividad laboral.

Hasta la llegada de la Covid-19, el teletrabajo era una modalidad poco extendida en nuestro país. Según Eurostat, solo un 4,3% de la población utilizaba en el año 2018 esta forma de trabajar, frente a porcentajes del 14% en los Países Bajos, del 13,3% en Finlandia o del 11% en Luxemburgo. Sin embargo, según un reciente estudio de Eurofound, a lo largo de esta crisis han empezado a teletrabajar hasta un 30,2% de los ocupados en España, y la tendencia actual apunta a mantener porcentajes altos de trabajo a distancia, ya sea de forma telemática exclusivamente, o de forma mixta, combinando el teletrabajo y la actividad presencial.

A partir de aquí, **el trabajo a distancia y el teletrabajo pasan a convertirse en una nueva modalidad de organización y estructuración del trabajo que presenta ventajas de toda índole, sobre todo en situaciones de crisis sanitaria como la que estamos viviendo**, al no perjudicar la productividad, evitar los desplazamientos, reducir las interrupciones en la jornada de trabajo, mejorar la formación y empleabilidad o facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar, entre otras.

Ante esta realidad, y dada su trascendencia para el sistema de relaciones laborales, se plantea la necesidad de su regulación inmediata al afectar a aspectos esenciales de la relación laboral y de la esfera de derechos y deberes de los trabajadores, y así lo trasladamos a la Administración de la Junta de Andalucía en relación con el personal a su servicio. Este desafío ha tenido una pronta respuesta por parte de los poderes públicos que, en pocos meses, han llevado a cabo las negociaciones correspondientes con los agentes sociales para acordar la necesaria regulación del teletrabajo.

Dicho acuerdo se ha plasmado en el Real Decreto-ley 28/2020, de 22 de septiembre, que proporciona una regulación razonable, transversal e integrada de esta materia. Esta regulación, igualmente imprescindible en el ámbito público por las mismas razones, se complementa con **Real Decreto-ley 29/2020, de 29 de septiembre,** de medidas urgentes en materia de teletrabajo en las Administraciones Públicas y de recursos humanos en el Sistema Nacional de Salud para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19.

Por lo que se refiere al ámbito de la Administración de la Junta de Andalucía, esta regulación tiene su plasmación en el Pacto de la Mesa General de Negociación Común del Personal Funcionario, Estatutario y Laboral de dicha Administración, de 14 de septiembre de 2020, que aprueba el **Protocolo de medidas organizativas para la aplicación temporal del régimen** de trabajo no presencial en el marco de la crisis

sanitaria ocasionada por la Covid-19, aprobado por Resolución de 16 de septiembre de 2020, de la Secretaría General para la Administración Pública.

Con independencia de estos acuerdos puntuales, la implantación del trabajo a distancia y el teletrabajo, ya sea en su totalidad o compartida con el trabajo presencial, consideramos que ha dejado de ser una medida coyuntural para integrarse también, como una modalidad más de prestación de la actividad laboral, en el ámbito público y privado. Y que **precisa de una regulación efectiva de la misma que determine las condiciones para su ejercicio, así como los derechos y deberes de los empleados públicos que se acojan a esta modalidad** de prestación laboral en el marco de la correspondiente negociación colectiva.

1.5.2.8. Quejas en materia de Seguridad Social

1.5.2.8.1. Pensiones No Contributivas (PNC)

En el año 2020 se han seguido recibiendo en la Institución numerosas quejas que denunciaban los retrasos excesivos en la tramitación y resolución del los expedientes de PNC. Entre éstas podemos destacar la queja 20/2177 presentada por el Movimiento Andaluz en Defensa de las Pensiones Públicas que ponía de manifiesto la gravedad de la situación en Andalucía, especialmente en las provincias de Málaga, Sevilla y Cádiz *"que se encuentran entre las diez provincias españolas con más expedientes irresueltos".*

Esta situación ya motivó la apertura de oficio de la **queja 19/1559**, dirigida a la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales, ante las prolongadas demoras en la tramitación y resolución de los expedientes de PNC en Andalucía -fundamentalmente en las provincias de Sevilla y Málaga- **a fin de garantizar el derecho de este sector de población, especialmente vulnerable, a acceder en los plazos legalmente establecidos al reconocimiento y pago de estas prestaciones**. La actuación de oficio concluyó con la correspondiente Resolución para que se corrigiera esta situación y adoptaran las medidas procedentes a tal fin, que fue aceptada por la Consejería.

Con independencia de ello, durante el periodo coincidente con el estado de alarma, se han recibido en la Institución un número importante de quejas en las que se seguía denunciando por las personas interesadas la misma problemática, agravada por la situación derivada de la pandemia de la Covid-19, así como por las dificultades de contactar con las Delegaciones Territoriales para poder informarse del estado de sus expedientes, dado el considerable retraso que se seguía produciendo en su tramitación, y la necesidad urgente de acceder a estas prestaciones por parte de muchas familias para poder atender sus necesidades básicas de subsistencia.

Circunstancias que, como preveíamos, se agudizaron en los meses siguientes, como consecuencia de los muy negativos efectos que ha tenido la pandemia en el ámbito administrativo, y que resultaban acreditadas con los últimas estadísticas oficiales del Imserso sobre el número de expedientes de PNC pendientes de resolver en Andalucía, que, a fecha de 29 de febrero de 2020, eran 7.647, lo que suponía un incremento del 13% respecto al mes de junio de 2019, en que se formuló la Resolución en dicha queja de oficio, y del 30% respecto a los datos tomados como referencia en la misma referidos a diciembre de 2018, lo que nos lleva a la conclusión de que las Recomendaciones formuladas por esta Institución, y aceptadas por dicha Administración, no se han llevado a la práctica.

Ante estas circunstancias, y con independencia de las medidas que dependen de la Administración del Estado -para lo que nos dirigimos al Defensor del Pueblo estatal instando su intervención para la adopción de dichas medidas-, en el curso de la tramitación de la citada queja 20/2177 **nos dirigimos a la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, a fin de que, a la mayor urgencia, se pusieran en práctica las medidas oportunas que permitieran agilizar la gestión de los expedientes de PNC** en todas las provincias andaluzas, adoptándose las medidas procedentes que permitan agilizar su tramitación y resolución de los expedientes en los plazos legales establecidos, como se recomienda en el Informe del Tribunal de Cuentas nº 1.323, de 30 de mayo de 2019, en el que se ponían de manifiesto los aspectos que dificultaban la eficaz gestión de dichas prestaciones.

Sobre todo, teniendo en cuenta la realidad social existente detrás de cada uno de expedientes de solicitud de una PNC que, en la mayoría de los casos, están promovidos por personas en una delicada situación social, que acuden a este recurso para poder atender sus necesidades básicas de subsistencia.

Tras la recepción del informe enviado por la Consejería se envió para alegaciones a la organización promotora de la queja, que las ha remitido recientemente, estando en la actualidad en estudio y valoración los informes y documentación remitidas.

Asimismo, durante el año 2020 se han formulado numerosas Resoluciones a la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales, en el curso de la tramitación de las numerosas quejas que se dirigieron a esta Institución por los retrasos en la gestión y resolución de estos expedientes (**queja 20/0445**, **queja 20/0627**, **queja 20/1911**, **queja 20/3577**, para que se que se procediera a adoptar las medidas para la decisión y pago, en su caso, de estos expedientes.

En respuesta a las recomendaciones realizadas, por parte de la Consejería se nos comunica **la aprobación, a mediados del mes de julio, de un Plan de choque en materia de personal para agilizar la gestión de las pensiones y la valoración de la discapacidad en ese ámbito**, donde la gestión de las PNC, "*va a contar con la incorporación de 31 profesionales, repartidos en las distintas Delegaciones, donde Málaga, Sevilla y Cádiz, con diez, nueve y cinco personas respectivamente, serán las provincias más beneficiadas por esta medida con la finalidad de reducir los tiempos de respuesta al ciudadano*".

1.5.2.8.2. Otras prestaciones de Seguridad Social (Ingreso Mínimo Vital)

Además de las quejas en materia de PNC, durante este periodo también nos ha llegado otro grupo numeroso de quejas en las que se denunciaban, fundamentalmente, demoras en la tramitación y pago de otras prestaciones de Seguridad Social que se estaban ocasionando como consecuencia de la situación administrativa derivada de la pandemia de la Covid-19 (quejas 20/1776, 20/2673, 20/3158, 20/3744...).

Al afectar a una Administración excluida de nuestro ámbito competencial se remitieron al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, si bien se informó y orientó a las personas que las remitieron de los criterios y modalidades de contacto que se habían establecido para comunicarse con la oficinas del INSS, la las vías para formular reclamaciones por la falta de atención o demoras injustificadas, en su caso.

Entre estas quejas, particularmente importante, cuantitativa y cualitativamente, han sido las que se referían a denuncias por retrasos y denegaciones del Ingreso Mínimo Vital (quejas 20/4720, 20/4960, 20/5352,20/6042, 20/7461, 20/8187...).

La crisis ocasionada por la pandemia sanitaria ha acelerado unas reformas muy necesarias de los mecanismos de protección social en nuestro país, ampliando y mejorando la protección social a colectivos que carecían de cobertura o contaban con una cobertura mínima de protección. En esta línea, un paso importantísimo en esa dirección ha sido la aprobación por el Real Decreto-ley 20/2020, de 29 de mayo del Ingreso Mínimo Vital (IMV) como "*prestación dirigida a prevenir el riesgo de pobreza y exclusión social de las personas que vivan solas o integradas en una unidad de convivencia, cuando se encuentren en una situación de vulnerabilidad por carecer de recursos económicos suficientes para la cobertura de sus necesidades básicas*".

No obstante, **desde la entrada en vigor del IMV también se han reproducido en este ámbito las demoras en la tramitación y resolución de estos expedientes**, que vuelve a evidenciar la necesidad de que la Administración gestione con agilidad y prontitud estos procedimientos de prestaciones sociales. Y, más aún, en este caso que tienen por objeto atender situaciones de necesidad vital de personas y unidades familiares que carecen de recursos para ello. Ello supone, básicamente, simplificar la tramitación de las mismas y, sobre todo, evitar las excesivas demoras que, una y otra vez, se siguen produciendo en su reconocimiento y pago por causas imputables a un mal funcionamiento de las Administraciones gestoras.

Las quejas relacionadas con el IMV, al ser competencia de una entidad de ámbito estatal, como es el INSS, se remitieron al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales para su tramitación, sin perjuicio de informar

y orientar a las personas interesadas sobre el procedimiento de gestión de estas prestaciones, así como de otras cuestiones colaterales que planteaban en sus quejas.

En ese reforzamiento de los mecanismos de protección social, constituye un **desafío permanente que tienen planteado nuestras Administraciones públicas es el de mejorar la gestión de las prestaciones establecidas con ese objeto**.

1.5.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

1.5.3.1. Quejas de oficio

Por lo que se refiere a actuaciones de oficio, a continuación se relacionan las que han sido iniciadas a lo largo del año:

- **Queja 20/0359**, dirigida a la Dirección General de Personal del Servicio Andaluz de Salud, en relación con el bloqueo en que se encontraban los procesos de movilidad interna del Personal de Gestión y Servicios, propietarios de plaza, del Hospital Virgen del Rocío de Sevilla. Tras la contestación del Centro Directivo la queja se cerró al considerar que el problema planteado se encontraba en vías de solución.

- **Queja 20/1261**, dirigida a la Dirección General de Personal del Servicio Andaluz de Salud por el no reconocimiento del premio de jubilación al personal estatutario de la Junta de Andalucía. Está pendiente de la remisión del preceptivo informe.

- **Queja 20/2192**, dirigida a la Secretaría General para la Administración Pública, en relación con la acreditación de la condición persona con discapacidad en los procesos selectivos de acceso al empleo público a partir de las Sentencias del Tribunal Supremo números 992/2018, 993/2018 y 994/2018. Se comenta en el epígrafe 5.2.3. del presente Capítulo.

- **Queja 20/6942**, dirigida a la Dirección General del Profesorado y Gestión de Recursos Humanos, de la Consejería de Educación y Deporte, sobre la situación de los docentes con discapacidad auditiva incorporados tras la finalización del estado de alarma. Está pendiente de la remisión del preceptivo informe.

- **Queja 20/7137**, dirigida a la Dirección General del Profesorado y Gestión de Recursos Humanos por el no reconocimiento del premio de jubilación al personal docente de la Junta de Andalucía. Está pendiente de la remisión del preceptivo informe.

- **Queja 20/8354**, dirigida a la Dirección General de la Oficina Judicial y Fiscal, en relación con las denuncias dirigidas a esta Institución sobre el modo de proceder para la constitución de listas de reserva Cuerpos Generales al servicio de la Administración de Justicia. Está pendiente de la remisión del preceptivo informe.

1.5.3.2. Colaboración de las Administraciones

Con respecto a la colaboración de las Administraciones con esta Institución en materia de Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social, en el año 2020 hemos de reseñar la **declaración de actitud entorpecedora al Director-Gerente de la empresa municipal Algesa, dependiente del Ayuntamiento de Algeciras**, por la falta de colaboración con el Defensor del Pueblo Andaluz en la tramitación del expediente de **queja 18/5098** por la demora de dicha empresa en atender la solicitud de acceso a determinada documentación pública.

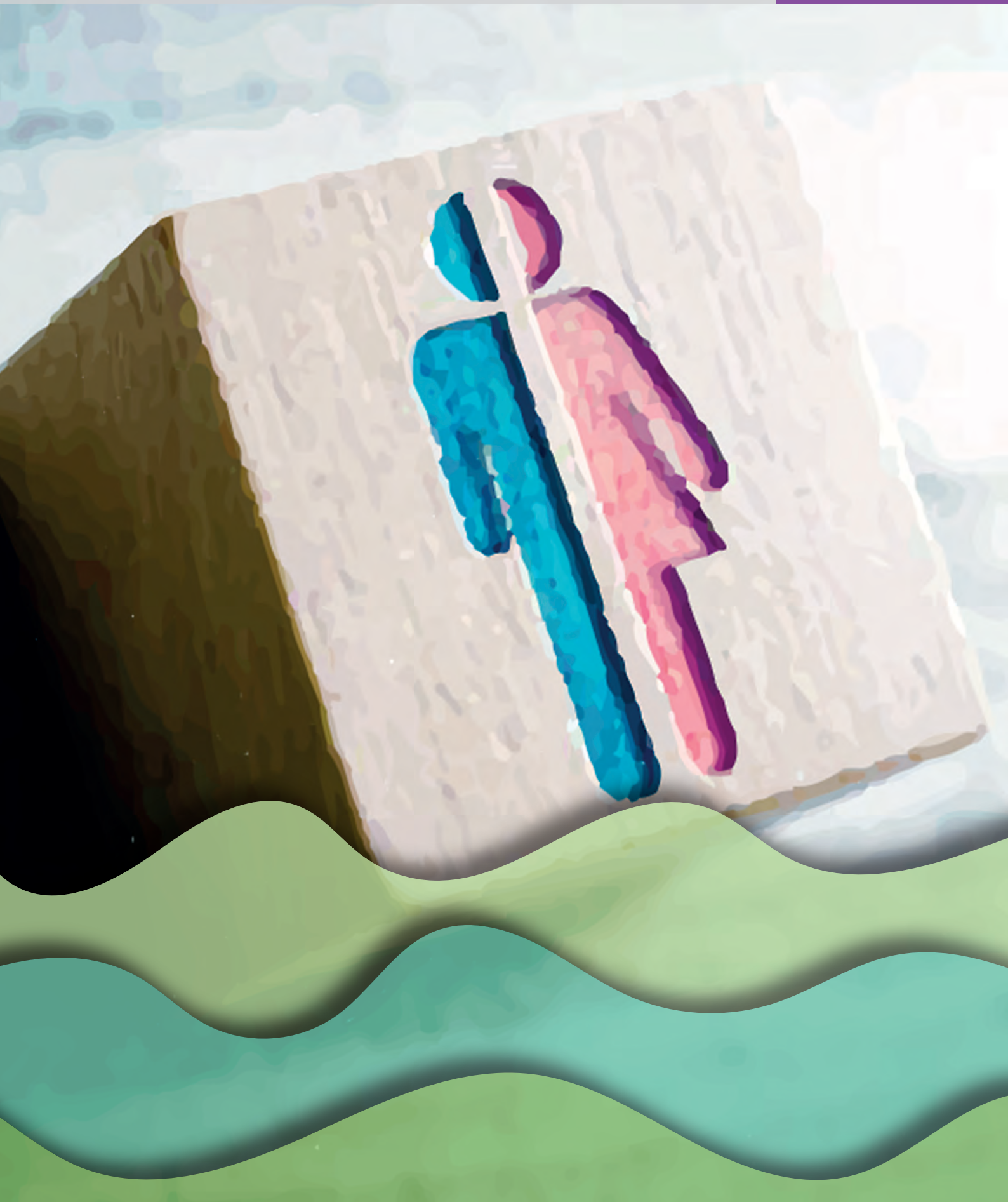
1.5.3.3. Resoluciones no aceptadas

En cuanto a la **no aceptación de Resoluciones formuladas a las Administraciones Públicas Andaluzas**, a continuación se destacan las Resoluciones dictadas por el Defensor en estas materias que, o bien no tuvieron respuesta por parte de las entidades a las que nos dirigimos o, aunque la tuvieron, no fueron aceptadas por éstas, a tenor del artículo 29.1 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz:

– Resolución recaída en la **queja 19/0114**, dirigida la Dirección General de Profesorado y Gestión de Recursos Humanos de la Consejería de Educación y Deporte, en la que se sugería que se promuevan las medidas oportunas a fin de que, en las convocatorias de acceso a la función pública docente, se prevean medidas de adecuación de tiempos y medios que fueran necesarias para garantizar la igualdad de oportunidades de aquellas personas que, cualquiera que fuera el grado de discapacidad que tuvieran reconocido, acreditaran estar afectadas por limitaciones físicas, mentales, intelectuales o sensoriales que dificultaran, objetivamente, el desarrollo de las pruebas selectivas en las que fueran a participar en este ámbito, a fin de competir en condiciones de igualdad con el resto de participantes en las mismas.

– Resolución recaída en la **queja 19/6033**, dirigida la Dirección General de Profesorado y Gestión de Recursos Humanos de la Consejería de Educación y Deporte, en la que se le recomendaba adoptar las medidas que procedan para restablecer el derecho de la opositora a acceder en igualdad de condiciones a la función pública docente que el resto de participantes en el proceso selectivo en el que participó, a fin de que pudiera realizar el ejercicio de la fase de oposición en la que no pudo participar a causa de su situación de maternidad. Asimismo se le sugería que, para evitar en el futuro estas situaciones, se incluya en las Bases de las convocatorias de dichos procesos selectivos el supuesto de aplazamiento de las pruebas que no hayan podido ser realizadas por una opositora a causa de las circunstancias relacionadas con su situación de maternidad.

1.6. Igualdad de Género



1.6. Igualdad de Género

1.6.1. Introducción 187
1.6.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite 191
1.6.2.1. Integración de la Perspectiva de Género 191
1.6.2.2. Empleo público, trabajo y seguridad social 191
1.6.2.3. Servicios de interés general y consumo 196
1.6.2.4. Salud. 199
1.6.2.5. Políticas Sociales. 201
1.6.2.6. Menores, educación, cultura y deporte. 201
1.6.2.7. Violencia de Género 203
1.6.2.8. Vivienda 205
1.6.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas 209
1.6.3.1. Quejas de oficio 209
1.6.3.2. Colaboración de las Administraciones 209

1.6.1. Introducción

Como cada año, abordamos en este Capítulo de nuestra Memoria Anual el estado en que se encuentra la igualdad de oportunidades y de trato entre mujeres y hombres en Andalucía a la luz de las quejas tramitadas por esta Defensoría en el ejercicio de 2020.

En la memoria de este año es referencia obligada las consecuencias que para la igualdad de género ha tenido la declaración como pandemia el 11 de marzo de 2020 por la Organización Mundial de la Salud el brote de la COVID-19 que, como hemos visto desde entonces a lo largo de todo 2020, ha generado una crisis mundial que va mucho más allá de ser solo una crisis sanitaria, dadas las importantes repercusiones a nivel social y económico que se han puesto en evidencia.

Aún cuando estas consecuencias hemos tenido ocasión de analizarlas en el Informe Extraordinario presentado por esta Defensoría al Parlamento de Andalucía en noviembre de 2020 (**"Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19. Primera ola de la pandemia"**) , no podemos sino reiterar de nuevo en esta Memoria Anual que las mismas han recaído con más fuerza sobre las mujeres acentuando todavía más las desigualdades que aún perviven; este impacto de género se ha puesto de manifiesto, en mayor o menor medida, en las quejas tramitadas por este Comisionado Parlamentario a lo largo de 2020 y que, como no puede ser de otro modo, los hechos y problemáticas que se nos han trasladado se han visto impregnados por las consecuencias y efectos de la pandemia.

Tanto los organismos internacionales como nacionales, han llegado al consenso de que el impacto de género que ha producido la crisis sanitaria ha alcanzado en diferente medida a mujeres y hombres. A este respecto en España el Instituto de la Mujer publicó un **informe en el que analiza el impacto de la crisis generada por la COVID-19 sobre las mujeres**, con la finalidad de conocer el alcance del impacto de género que ha producido la crisis sanitaria e incorporarlo en la respuesta que haya de darse, en el que, a nuestro juicio, los roles de género tienen un especial protagonismo.

Así, por ejemplo, la mayor presencia femenina en el personal sanitario en todo el mundo, también las mujeres son mayoría en sectores del comercio de alimentación y de los servicios de limpieza hospitalaria y de residencias. Las mujeres siguen realizando la mayor parte del trabajo doméstico y cuidado de personas dependientes, remunerado y no remunerado, asumiendo también una mayor carga mental derivada de la misma. Además, muchas mujeres se han visto abocadas a no poder seguir trabajando por tener que hacer frente a las tareas de cuidado cuando se cerraron los centros escolares.

Esta asignación del rol de cuidadora a las mujeres posiciona a las profesionales sanitarias en la primera línea de respuesta a la enfermedad, a ellas se suman limpiadoras, dependientas y cajeras de tiendas de alimentación y supermercados, merece atención la situación de las empleadas del hogar y cuidadoras, especialmente aquéllas que trabajan como cuidadoras internas de personas mayores o dependientes, un conjunto de profesiones imprescindibles y feminizadas que evidencian **la necesidad de que los cuidados formen parte de la estrategia social y económica de los estados y que esta incluya el enfoque de género**.

Por otra parte, **las mujeres sufren mayor precariedad y pobreza laboral**, lo cual las sitúa en un peor lugar para afrontar un nuevo periodo de crisis (especialmente mujeres jóvenes, las mujeres con baja cualificación y las mujeres migrantes), además algunos de los sectores más afectados, como el comercio, turismo y hostelería, están altamente feminizados.

La crisis generada por la COVID-19 tiene además una dimensión social importante en el ámbito privado que, nuevamente coloca a las mujeres al frente de la respuesta a la enfermedad, ya que son las que realizan la mayor parte del trabajo doméstico pues el 70% de las tareas de cuidado recae en las mujeres, en consecuencia si no se ponen en marcha mecanismos de corresponsabilidad desde todos los ámbitos, administraciones, empresas y hogares, difícilmente se van a poder superar las dificultades habituales de conciliación laboral y familiar.

Especialmente afectadas son las familias monoparentales, ocho de cada diez encabezadas por mujeres, tal como cada año tenemos ocasión de poner de manifiesto en este Informe Anual, especialmente cuando se trata de poder satisfacer derechos sociales como el del acceso a la vivienda o a las ayudas sociales públicas.

A las consecuencias directas provocadas por la COVID-19, se suman también factores agravantes del desempleo en España y que impactan de manera diferente en mujeres y hombres, como son la elevada tasa de temporalidad, la dependencia del turismo, un tejido empresarial formado por pymes y autónomos/as y una brecha en la tasa de empleo de las mujeres del 11,7%.

Por lo que se refiere a la **violencia de género y otros tipos de violencia contra las mujeres**, en contextos de confinamiento como el que se ha vivido en España y a nivel mundial, las mujeres que sufren violencia de género, las mujeres víctimas de trata y explotación sexual, así como las mujeres prostituidas, constituyen colectivos especialmente vulnerables y necesitados, por ello, de una mayor protección.

En el caso de las mujeres víctimas de violencia de género sus riesgos se han visto agravados, ya que se vieron forzadas a convivir con su agresor. En este sentido, la ONU ha realizado un llamamiento mundial para actuar frente al repunte de la violencia de género durante la pandemia y en situaciones de aislamiento.

Los datos recogidos a nivel estatal y andaluz durante el periodo de confinamiento por la COVID-19 así lo corroboran al reflejar el aumento de las peticiones de ayuda por violencia de género.

Dentro de las actuaciones e intervenciones desarrolladas por esta Defensoría desde el **Área de empleo público, trabajo y seguridad social** han destacado las dirigidas a corregir y prevenir situaciones de desigualdad en estos ámbitos ante la persistencia de situaciones de discriminación al no quedar garantizado el principio de igualdad de género y no aplicarse las medidas de acción positiva que aseguren la efectiva igualdad de trato entre hombres y mujeres en el ejercicio de sus derechos en estas materias.

Así por ejemplo, el carácter discriminatorio de las ofertas de acceso al empleo público que en opinión de las personas que acuden a nosotros no garantizan la aplicación efectiva del principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres; la aplicación del marco legal que establece el derecho del personal del sector público andaluz al disfrute del permiso de paternidad; las quejas de mujeres trabajadoras denunciando la falta de adopción de medidas de protección para prevenir el riesgo de contagio por parte de sus empresas; las numerosas denuncias relativas a las ofertas extraordinarias de empleo, promovidas por la Administración de la Junta de Andalucía, y que se vienen realizando en el marco de las medidas de emergencia de salud pública ocasionada por la COVID-19 por presuntamente discriminatorias por cuestión de sexo, etcétera.

En el ámbito de los **servicios de interés general y consumo**, es de destacar la incidencia que ha tenido la pandemia generada por la COVID-19, fundamentalmente relacionada con la prestación del servicio público domiciliario de agua potable, cuyo disfrute y prestación es imprescindible para garantizar la aplicación de las medidas sanitarias de higiene que han debido de reforzarse para contener la propagación del coronavirus.

Pues bien, en algunas de estas quejas la transversalidad del principio de igualdad se hace plenamente patente, concretamente en aquellas presentadas por mujeres, titulares de familias monoparentales con personas menores a cargo, en situación de vulnerabilidad económica y social, algunas son víctimas de violencia de género, solicitando ayuda ante la interrupción, corte o amenaza de corte de este suministro básico por falta de pago de las facturas, al no haber podido afrontarlas a consecuencia de la escasez de sus recursos económicos.

Por otra parte, las cuestiones **de género también están presentes en lo que atañe a la salud de las persona**s, ello explica que prestemos la necesaria atención a los tratamientos directamente relacionados con necesidades típicamente femeninas, como la fertilidad y la consecución de la gestación a través de técnicas de reproducción humana asistida; en la atención especializada constituye una peculiaridad la práctica de **intervenciones quirúrgicas de reconstrucción mamaria**, que aunque se ve afectada por las mismas demoras que afectan a otro tipo de operaciones, vienen siendo objeto de nuestro constante interés, al demandarlo así las mujeres afectadas y deseosas por culminar el proceso de su "normalización" física y mental.

En lo que respecta a las **Políticas Sociales**, la única peculiaridad que podemos traer a colación en 2020, que guarde una relación, al menos tangencial, con el principio de igualdad, ha venido de la mano de las reformas extraordinarias adoptadas en materia de ayudas de protección social de emergencia, a causa de la crisis social abierta por la pandemia. Las **demoras muy acusadas en la resolución de expedientes de renta mínima de inserción social** en Andalucía, a las que de forma recurrente nos referimos en todas nuestras

últimas Memorias Anuales, han tenido que intentar remediarse recurriendo a normativa extraordinaria, generada ad hoc para procurar un sostén de apoyo a las familias con menores que, como decimos, son más abundantemente monomarentales.

Por lo que se refiere a las quejas en materia de **menores, educación, cultura y deporte**, en este Área el número de expedientes cuya temática, con carácter transversal, se encuentra relacionada -en mayor o menor medida- con cuestiones que inciden en el principio de igualdad de género, se ha duplicado respecto del ejercicio anterior.

Como viene siendo práctica habitual, muchas de estas quejas están relacionadas con el fenómeno de la violencia de género: denuncias por ausencia de medidas cautelares en procesos de separación de mujer víctima de violencia de género; denuncias por la escasa protección para los hijos de la víctima; disconformidad con la valoración de riesgo de las mujeres víctimas y de sus hijos menores de edad; o demoras en los procedimientos de divorcio en los casos de violencia de género.

La declaración del estado de alarma trajo consigo la aplicación de medidas muy severas de restricción de la libertad de movimiento y del desarrollo de las actividades cotidianas de toda la población. Y fueron los niños, niñas y jóvenes, uno de los colectivos más perjudicados.

En materia de **violencia de género**, como viene siendo habitual hemos incoado queja de oficio ante las noticias de fallecimientos de mujeres a manos de sus parejas o exparejas sentimentales, que han sido víctimas de este crimen machista en Andalucía durante 2020, cuya gran mayoría no había interpuesto denuncia previa.

También hemos recibido algunas quejas de mujeres expresándonos un grito de ayuda ante la dureza de estar conviviendo con su maltratador en los días del confinamiento absoluto tras la Declaración del Estado de Alarma y que al no vivir en territorio andaluz remitimos al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales.

Por lo demás son reseñables una queja interpuesta por un grupo numeroso de asociaciones de mujeres al no habérsele concedido las subvenciones de las que venían siendo habitualmente beneficiarias de las convocadas por el Instituto Andaluz de la Mujer y otras dos en la que se plantea una problemática relacionada con la condición de víctima de violencia de género para poder acceder a las ayuda económica de la Renta Activa de Inserción que concede el Servicio Público de Empleo Estatal.

Especialmente dramáticas son las quejas en materia de **vivienda, tal como venimos reiterando año tras año**. Muchas de estas quejas por necesidad de vivienda se presentan por familias monomarentales, mujeres-madres que asumen la crianza de sus hijos e hijas en solitario, que no cuentan casi con ningún recuso económico o con algunos de muy escasa cuantía, en situación de desempleo o con empleos precarios, siendo subsidiarias de prestaciones y ayudas sociales.

Si a ello se le une además, ser o haber sido víctima de violencia de género o tener ellas o algún miembro de su familia una discapacidad o ser una mujer ya mayor, o haber nacido en otro país, añadiéndose el carecer de recursos económicos suficientes para poder satisfacer la necesidad de vivienda de ellas mismas y de sus familias, qué duda cabe que son factores de vulnerabilidad añadidos que las pone, las más de las veces, en verdaderas situaciones de exclusión social y económica o en riesgo de estarlo.

Referenciamos a continuación la normativa más destacada aprobada este año 2020 directamente relacionada con las materias tratadas en este capítulo.

En el ámbito estatal:

- El **Real Decreto-Ley 8/2020, de 17 de marzo**, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social de la COVID-19, ha previsto la preferencia del trabajo a distancia, frente a la cesación temporal o reducción de la actividad; la adaptación del horario y reducción de jornada para el cuidado de cónyuge, pareja de hecho o familiares hasta 2º grado de consanguinidad cuando concurran circunstancias excepcionales relacionadas con las actuaciones necesarias para evitar la transmisión comunitaria de la COVID-19.

- Por el Real Decreto-Ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias para hacer frente al impacto económico y social de la COVID-19, se crea un subsidio extraordinario por falta de actividad para las personas integradas en el sistema especial de empleados de hogar familiar que tendrán derecho, en caso de estar dadas de alta como tales a fecha de 14 de marzo de 2020, en caso de que hayan dejado de prestar servicios en uno o varios domicilios, total o parcialmente o que hayan sido objeto de despido o desistimiento de contrato durante la crisis sanitaria.

- El Real Decreto-ley 12/2020, de 31 de marzo, de medidas urgentes en materia de protección y asistencia a las víctimas de violencia de género, mediante el que se adopta una serie de medidas organizativas dirigidas a garantizar el adecuado funcionamiento de los servicios existentes destinados a la protección de ambos colectivos, así como la adaptación de los mismos a las circunstancias excepcionales que supone el confinamiento.

En el ámbito autonómico cabe citar:

- El Decreto-ley 6/2020, de 30 de marzo, por el que se establecen medidas administrativas extraordinarias y urgentes en el ámbito social y económico como consecuencia de la situación ocasionada por el coronavirus (COVID-19), por el que se llevan a cabo una serie de modificaciones en la regulación de la Renta Mínima de Inserción en Andalucía, destacando las siguientes: Se reconoce **una nueva situación de emergencia social para las unidades familiares con menores a cargo y unipersonales**.

- El Decreto-ley 10/2020, de 29 de abril, introdujo modificaciones normativas en el Decreto-ley 3/2017 regulador de la renta mínima de inserción social en Andalucía, que, por lo que interesa en este ámbito, se concretan en una nueva delimitación temporal de la condición de víctima de violencia de género, a efectos de tramitación de la solicitud de renta mínima como supuesto de urgencia social. Establece ahora el artículo 4.5.a), el requisito de haber sido víctima de violencia de género en los últimos dos años y/o contar con medidas de protección para víctimas de violencia de género en vigor en el momento de la solicitud.

- Orden de 15 de marzo de 2020, por la que se determinan los servicios esenciales de la Administración de la Junta de Andalucía con motivo de las medidas excepcionales adoptadas para contener el COVID-19, declaró como **esencial al Instituto Andaluz de la Mujer en la atención que presta a las victimas de violencia de género**.

- **Adaptación en la Comunidad Autónoma de Andalucía del Plan de Contingencia contra la violencia de género ante la crisis del COVID-19: medidas adicionales dirigidas a víctimas de trata, explotación sexual y a mujeres en contextos de prostitución**.

- Resolución de 24 de noviembre de 2020, del Instituto Andaluz de la Mujer, por la que se convocan subvenciones en régimen de concurrencia competitiva a entidades sin ánimo de lucro para la atención a mujeres en situación de riesgo de exclusión social y especialmente vulnerables ante la violencia de género para 2021.

- Orden de 27 de julio de 2020 mediante la que se aprueban las bases reguladoras para la **concesión de ayudas**, en régimen de concurrencia no competitiva, **a las víctimas de violencia de género**, personas objeto de desahucio de su vivienda habitual, personas sin hogar y otras personas especialmente vulnerables, y a las Administraciones públicas, empresas públicas y entidades sin ánimo de lucro que faciliten solución habitacional a las mismas.

- Orden de 1 de septiembre de 2020, por la que se convocan las anteriores ayudas cuyo plazo de presentación de solicitudes iba del 9 de septiembre al 30 de noviembre, mediante procedimiento de concurrencia no competitiva y se establecía que se habían de tramitar necesariamente a través de los servicios sociales.

- Orden de 5 de octubre de 2020, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de subvenciones en régimen de concurrencia no competitiva dirigidas a la **conciliación de la vida personal, familiar y laboral en Andalucía,** cuyo objetivo es propiciar mejores condiciones para **que la mujer no tenga que abandonar el mercado laboral**, y propiciar que tanto hombres como mujeres puedan **conciliar sus tareas labores con las familiares**.

1.6.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.6.2.1. Integración de la Perspectiva de Género

Como cada año, esta Defensoría efectúa una concisa valoración de las estadísticas de las **quejas y consultas anuales tramitadas en 2020 sin incluir las gestionadas en el año** que devienen abiertas de ejercicios anteriores. Esto último, lo tratamos en el **capítulo 7** del presente informe.

Ello en un intento de extraer cuáles son los principales problemas que preocupan a los hombres y mujeres de Andalucía e incorporar la perspectiva de género en el análisis de sus actuaciones, lo que implica reconocer que una cosa es la diferencia sexual y otra cosa son las atribuciones, ideas, representaciones y prescripciones sociales que se construyen tomando como referencia a esa diferenciación sexual.

En el ejercicio 2020, **por segunda vez consecutiva las quejas presentadas por mujeres superan en número a las presentadas por el sexo masculino**, suponiendo ese mayor número casi 300 quejas más, 4.391 promovidas por mujeres frente a 4.098 por hombres, observándose una mayor distancia que en 2019, en el que el número de personas promoventes por sexos quedó prácticamente igualado, con una mínima diferencia de 5 quejas a favor del sexo femenino.

Clásicas vienen siendo las materias en las que las mujeres presentan un mayor número de quejas respecto a los hombres, así en materia de igualdad, servicios sociales, dependencia, vivienda, educación, personas menores y este año también se ha producido esta circunstancia en las materias de salud, personal del sector público, seguridad social y políticas activas de empleo, si bien en estos tres grupos de materias las diferencias son menores entre sexos que en las anteriores en las que el número de mujeres promotoras de quejas casi dobla o sobrepasan el doble respecto a los hombres. **Ver tabla.**

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

En 2020, la misma tendencia que en las quejas podemos observar en las consultas pero en una mucha mayor medida, así frente a las 9.845 consultas formuladas por mujeres, han sido 6.674 hombres los que se han dirigido a nosotros en demanda de información.

En cuanto a la **distribución provincial del número tanto de quejas como de consultas desagregadas por sexo** con respecto a su peso poblacional su evolución puede consultarse también en la tabla que aparece en este Informe Anual en el capítulo de Datos estadísticos. **Ver tabla.**

1.6.2.2. Empleo público, trabajo y seguridad social

Durante el año 2020, dentro de las actuaciones e intervenciones desarrolladas desde el Área de Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social del Defensor del Pueblo Andaluz han destacado las dirigidas a corregir y prevenir situaciones de desigualdad en estos ámbitos ante la persistencia de situaciones de discriminación al no quedar garantizado el principio de igualdad de género y no aplicarse las medidas de acción positiva que aseguren la efectiva igualdad de trato entre hombres y mujeres en el ejercicio de sus derechos en estas materias (**queja 19/6033**, **queja 19/6401**, quejas 20/0004, 20/0731, 20/0809, 20/1468, 20/1776, 20/2375, 20/3335, 20/5806, 20/6068, 20/6271, 20/6752, 20/6831, ...).

El aspecto más destacable, en relación con esta materia transversal, es, también, el de la incidencia negativa que la pandemia de la COVID-19 ha tenido en la aplicación efectiva del principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres.

Esta pandemia ha generado la más grave crisis de la época moderna que ha afectado a las relaciones humanas, económicas y sociales en todos los ámbitos y sectores a nivel mundial. La COVID-19, además de constituir una grave amenaza para la salud pública, ha generado graves consecuencias a nivel económico

y social, entre las que destaca las que se han producido en el ámbito laboral y social que ha afectado particularmente a las empresas, trabajadores y colectivos más desfavorecidos, poniendo en riesgo los puestos de trabajo y el bienestar de millones de personas.

Los efectos de esta crisis han sido particularmente importantes en el mundo del trabajo, en el que las medidas de confinamiento impuestas por la declaración del estado de alarma, junto a la limitación de los desplazamientos de personas, las interrupciones en la cadena de suministros y el cierre total o parcial de centros de trabajo, han provocado un impacto muy negativo sobre las relaciones laborales, que se han visto especialmente afectadas por esta situación.

Las consecuencias adversas en el mercado de trabajo que ha provocado la pandemia han incidido en todas las categorías de personas trabajadoras de forma generalizada, pese a que algunos grupos y sectores se han visto especialmente afectados, entre ellos el de **las mujeres que han visto empeoradas drásticamente las condiciones para mantener su empleo o acceder al mercado de trabajo**.

La desigualdad entre hombres y mujeres en el acceso al mercado laboral y en las condiciones de trabajo, ha dado un paso atrás con esta crisis al precisarse de un mayor apoyo en las tareas de atención a familiares y personas dependientes, que recaen fundamentalmente sobre las mujeres, **y afectar con mayor amplitud y menor cobertura a sectores de actividad claramente feminizados, como el servicio doméstico o el de cuidadoras**.

Así se pone de manifiesto en los datos interanuales de paro registrado en Andalucía en diciembre de 2020, que asciende a 969.437 personas (un 17,66% más que en diciembre del año anterior), de las que 564.069 son mujeres (el 58,18%). Porcentaje que ha aumentado cinco puntos porcentuales respecto al mismo mes de 2019, en el que el porcentaje de población femenina en paro era del 53,14%.

En cuanto a las quejas remitidas a la Institución en materia de empleo durante este periodo, cabe reseñar las que nos dirigieron trabajadoras de empresas de servicios de teleinformación -con presencia muy mayoritaria de mujeres-, al inicio del estado de alarma, denunciando la falta de adopción de medidas de protección para prevenir el riesgo de contagio por parte de sus empresas (queja 20/1775, queja 20/1776, ...).

En estas quejas, sin perjuicio de no poder intervenir de una manera directa en estos casos al tratarse de empresas de naturaleza jurídico-privada, informamos a las personas interesadas de las normas que resultaban de aplicación (Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales y art. 5 del Real Decreto-Ley 8/2020, de 17 de marzo). Asimismo, les orientamos para que se dirigieran a la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, a quien le compete la función de la vigilancia y control de la normativa sobre prevención de riesgos laborales, debiendo denunciar ante la misma las circunstancias que nos exponían a fin de que se pudieran adoptar, en su caso, las medidas procedentes.

Otro asunto a destacar en cuanto a quejas recibidas en relación con esta materia, es el de las numerosas denuncias que hemos recibido relativas a las ofertas extraordinarias de empleo, promovidas por la Administración de la Junta de Andalucía, y que se vienen realizando en el marco de las medidas de emergencia de salud pública ocasionada por la COVID-19 (entre otras, las quejas 20/4322, 20/4507, 20/4758, 20/5017,20/6209 y la 20/7738).

En estas quejas, además del incumplimiento de los principios constitucionales de acceso al empleo público, se denuncia también el carácter discriminatorio de estas convocatorias al excluir de las mismas a aquellas personas que se encuentren incluidas en alguno de los colectivos de riesgo establecidos en el apartado tercero de la Resolución de la Secretaría General para la Administración Pública, de 13 de marzo de 2020, entre los que se incluyen las mujeres embarazadas.

Dichas quejas se comentan en mayor profundidad en el Capítulo 1 del presente Informe Anual correspondiente a las materias de Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social.

Entre las quejas tramitadas en este ejercicio que afectan a la efectividad del principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres en el ejercicio de sus derechos, cabe destacar la **queja 19/6033**.

En dicha queja la interesada nos denunciaba que, tras realizar el primer examen de las oposiciones para el ingreso en el Cuerpo de Maestros, encontrándose embarazada de 38 semanas, éste se invalida por la Dirección General de Personal del Profesorado y Gestión de Recursos Humanos al detectarse un error técnico en dicha prueba, convocándose su repetición para una fecha posterior.

El mismo día en que se fijó la repetición de la convocatoria la interesada ingresó en el hospital para dar a luz. Tras comunicar estas circunstancias a la Delegación Territorial de Educación de Huelva, la funcionaria que la atendió le indicó que se lo comunicaría a la jefa de servicio y que se pondrían en contacto con ella. Asimismo, se le comunicó esta situación al presidente del tribunal de la oposición que le informó que ellos no podían hacer nada y que se dirigiera a la Delegación que, a su vez, comunicó que lo trasladaría a la Consejería para dar una respuesta, sin que a la fecha de presentación de la queja hubiera recibido contestación alguna al respecto desde ningún órgano administrativo de la misma.

Una vez admitida a trámite la queja la Dirección General de Personal del Profesorado y Gestión de Recursos Humanos nos informa que, en cumplimiento de lo dispuesto en la base séptima de la Orden de 25 de marzo de 2019, reguladora de la convocatoria de dicho proceso selectivo, decidió que no procedía realizar una nueva prueba a la interesada, toda vez que en el apartado 1 de la misma se establecía que: "*El personal aspirante será convocado para sus actuaciones ante los tribunales en único llamamiento, siendo motivo de exclusión del procedimiento selectivo la no comparecencia a cualquiera de ellas*".

Tras analizar los hechos denunciados por la interesada en relación con la normativa y doctrina jurisprudencial que resulta de aplicación, consideramos que **la situación planteada afecta a su derecho a tener un trato similar que el resto de opositores para su acceso a la función pública, viéndose perjudicada, en su condición de mujer, por razón de su maternidad**, otorgándole un trato al margen del principio constitucional de igualdad.

Circunstancias que no pueden convertirse, en ningún caso, en un obstáculo o desventaja respecto a otros aspirantes en el proceso selectivo, contraviniendo con ello el principio de igualdad efectiva de hombres y mujeres que consagra el artículo 14 de la CE y garantiza la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad efectiva entre Mujeres y Hombres, (artículos 3 y 8) y el Estatuto de Autonomía para Andalucía y, de modo expreso, en este ámbito, el artículo 61.1 del Estatuto Básico del Empleado Público (EBEP).

Dichos preceptos establecen que el principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres supone la ausencia de toda discriminación directa o indirecta por razón de sexo y, especialmente, las derivadas de la maternidad, especificándose que **todo trato desfavorable a las mujeres relacionado con el embarazo y la maternidad constituye discriminación directa por este motivo**, comprometiendo a los órganos de selección a velar especialmente porque quede garantizado este principio en los procesos de acceso al empleo público.

Y, más aún, en el caso que nos ocupa, en el que la interesada se ve doblemente perjudicada, toda vez que, en sus circunstancias de embarazo prolongado, realizó la prueba correspondiente en el día y hora inicialmente señalados por la Administración. Prueba que fue invalidada por "errores técnicos" que se produjeron en el desarrollo de la misma, ajenos a la interesada, y que motivaron la nueva convocatoria para la realización de la misma en otra fecha en la que le fue imposible acudir por estar de parto, lo que fue debidamente comunicado a esa Administración, con la solicitud de repetición del examen, así como de otras alternativas que ofreció.

Por ello, no puede ampararse esa actuación administrativa en el hecho de que las bases imponían que las pruebas del proceso selectivo se realizarían en llamamiento único y con idéntico ejercicio para todos los aspirantes.

A este respecto, como se afirma en la Sentencia 303/2017, de 26 mayo, del TSJ de la Comunidad de Madrid, en la que se trata un supuesto similar, se afirma que, aunque "*constituye doctrina reiterada del Tribunal Supremo la que declara que sin negar el carácter vinculante que poseen las bases de cualquier convocatoria, su interpretación y aplicación debe hacerse siempre en el sentido más favorable a la mayor efectividad del articulo 23.2 de la Constitución y, en consecuencia, deberá ser rechazada cualquier aplicación de las mismas que conduzca a un resultado que no sea compatible con el derecho reconocido*

en el precepto Constitucional. Y esta clase de resultado es de apreciar cuando la estricta aplicación de unas bases dificulten el acceso a la función pública en virtud de criterios carentes de racionalidad, con una desproporción manifiesta o derivados de hechos que no sean imputables al aspirante que sufriría la exclusión".

Por tanto, aunque estimamos necesaria la modificación de las bases de la convocatoria de este proceso para que prevean, de forma específica, este tipo de situaciones, como ya se hace en las convocatorias de otras Comunidades Autónomas, consideramos que las propias Bases de la convocatoria aprobadas por la Orden de 25 de marzo de 2019 hubieran permitido resolver favorablemente la situación planteada en función de dichos criterios.

Así, en la base 7.7.1.c) de la convocatoria se incluye, entre las funciones que se asignan a los órganos de selección de este proceso selectivo, «la resolución de las dudas que pudieran surgir en aplicación de las normas que regulan este procedimiento, así como las actuaciones en los casos no previstos, con pleno sometimiento a la ley y al derecho». Previsión que, en nuestra opinión, como se reconoce en la citada Sentencia del Tribunal Supremo de 14 marzo 2014, hubiera permitido a los órganos de selección acoger la petición de la interesada y establecer la medida oportuna que garantizara su derecho a no ser discriminada por su situación de maternidad, «pues no se puede dar por cierto que la previsión del llamamiento único de la base (...) cerrase la puerta absolutamente a toda demanda de trato diferente con independencia de la causa que invocara».

Asimismo, se puso de manifiesto a la Administración educativa, en relación con otras motivaciones implícitas en su informe, el Fundamento Jurídico Cuarto de la referida STS de 14 marzo 2014 en el que se considera que no son relevantes para la decisión del caso, «ni el hecho de que el proceso selectivo hubiera concluido más de un año antes de que se dictara la sentencia, ni las consecuencias que de su fallo estimatorio pudieran derivarse para quienes fueron nombrados a su conclusión. Lo primero porque esa circunstancia no sana las infracciones al ordenamiento jurídico que pudieren haberse cometido por la Administración autonómica y lo segundo porque, conviene destacarlo, la Sala de Valladolid no pronunció un fallo anulatorio, sino que se limitó a declarar el derecho de la Sra. (...) a realizar el ejercicio de la fase de oposición y a seguir las ulteriores fases selectivas previstas por las bases, de superar la primera.»



También considera irrelevante para determinar la legalidad de la sentencia impugnada, «el mayor o menor número de participantes admitidos o de aspirantes que se presentaron a la fase de oposición», así como tampoco el hecho de que la interesada «no impugnara las bases de la convocatoria».

A este respecto, también manifestamos a la Consejería de Educación y Deporte, que **en otros procedimientos selectivos masivos que se llevan a cabo en la Administración de la Junta de Andalucía, en concreto en el ámbito sanitario, estas situaciones están contempladas y resueltas** en las correspondientes Bases de los procesos selectivos que se convocan en dicho ámbito.

Por todo ello, de acuerdo con el mandato expreso que deriva de las normas legales citadas así con la consolidada doctrina constitucional y jurisprudencial sobre discriminación por razón de sexo a que hacíamos referencia en la Resolución, consideramos que **la persona promotora de esta queja no puede verse perjudicada por decisiones administrativas contrarias a los mandatos legales de igualdad de trato entre hombres y mujeres** y exclusión de cualquier tipo de discriminación directa o indirecta por razón de sexo en razón de su maternidad.

En este caso, como se afirma en la mencionada STC 66/2014, de 5 de mayo, «corresponde inicialmente a la Administración ofrecer medidas alternativas razonables a la situación específica de la trabajadora derivada de la maternidad, que neutralicen una posible vulneración del principio de no discriminación del art. 14 CE» e impidiesen que «la maternidad fuese obstáculo para el acceso al empleo público, a la promoción y a la formación profesional de las mujeres».

En consecuencia, ante las circunstancias expuestas, recomendamos a la Consejería de Educación y Deporte que se adoptaran las medidas administrativas oportunas para evitar que se produjeran los posibles perjuicios a la interesada, por razón de su maternidad, y le sugerimos se adoptaran las medidas pertinentes para que estas situaciones no vuelvan a producirse en próximas convocatorias.

La Administración, educativa en su respuesta, nos traslada la no aceptación de la Resolución ante la complejidad y celeridad con que se tienen que desarrollar los procesos selectivos del personal Docente, que hace inasumible su aceptación.

Ante dicha respuesta significamos a la Consejería de Educación y Deporte que el contenido de **la Resolución que se le dirigió**, con independencia de las dificultades que se planteen para su aplicación práctica, consideramos que **pone de manifiesto la existencia de unas normas constitucionales y legales que resultan de obligado cumplimiento, en todo caso, para dicha Administración**, que debe adoptar a tal fin las medidas procedentes para ello, como así se ha hecho por parte otras Administraciones públicas.

Otras quejas a destacar en esta materia son la **queja 19/6401**, iniciada de oficio y la queja 20/0731 en la que se cuestionaban la criterios que se estaban acordando por la Administración de la Junta de Andalucía para la aplicación del marco legal que establece el derecho del personal del sector público andaluz al **disfrute del permiso de paternidad**, legalmente reconocido, en caso de nacimiento, adopción, guarda con fines de adopción o acogimiento de un hijo/hija.

En concreto, la cuestión planteada eran las dudas que nos surgían para la aplicación de las normas legales reguladoras de dicho permiso, a partir de la previsión que se contenía en el apartado II.b) de la Circular 1/2018, de 16 de noviembre de 2018, de la Secretaría General para la Administración Pública, para la aplicación de las medidas de conciliación de la vida personal, laboral y familiar del Acuerdo Marco de 13 de julio de 2018.

Tras la solicitud del correspondiente informe a dicha Administración, se recibe la preceptiva respuesta de la Viceconsejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior, con la que se adjuntaba la nueva Instrucción 3/2019, de 4 de diciembre, de la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública, en materia de jornada laboral, vacaciones y permisos en el ámbito de la Administración General de la Junta de Andalucía, de sus instituciones, agencias administrativas y agencias de régimen especial, previamente debatida con las organizaciones sindicales en la Mesa Sectorial de negociación de la Administración General de la Junta de Andalucía y en la Comisión del VI Convenio Colectivo del Personal Laboral de dicha Administración.

En la referida Instrucción, en sus apartados 8.3 y 8.5, se establecen los criterios para el disfrute del permiso del progenitor diferente de la madre biológica por nacimiento, guarda con fines de adopción, acogimiento o adopción de un hijo o hija, considerando que **la regulación establecida para el año 2020 sí se adecua a la normativa que reconoce y garantiza este derecho a las personas que se encuentren en dicha situación**.

En consecuencia, se procedió a dar finalizadas nuestras actuaciones en los referidos expedientes de queja.

1.6.2.3. Servicios de interés general y consumo

Debemos comenzar este apartado reseñando la aprobación de una nueva normativa que nos parece especialmente relevante en relación al ámbito que nos ocupa, y cuya publicación se ha producido coincidiendo con la redacción de este Informe.

Nos referimos al **Real Decreto 1/2021**, de 19 de enero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad.

Esta norma regula el concepto *persona consumidora vulnerable*, dando respuesta a una antigua aspiración de esta Institución, compartida por muchas de las administraciones y asociaciones del tercer sector de acción social, que venían demandando desde hace tiempo la necesidad de definir claramente este concepto para dotar de seguridad jurídica a las medidas adoptadas para reforzar la protección de las personas consumidoras en situación de especial vulnerabilidad.

La norma establece que, «a los efectos de esta ley y sin perjuicio de la normativa sectorial que en cada caso resulte de aplicación, tienen la consideración de personas consumidoras vulnerables respecto de relaciones concretas de consumo, aquellas personas físicas que, de forma individual o colectiva, por sus características, necesidades o circunstancias personales, económicas, educativas o sociales, se encuentran, aunque sea territorial, sectorial o temporalmente, en una especial situación de subordinación, indefensión o desprotección que les impide el ejercicio de sus derechos como personas consumidoras en condiciones de igualdad».

Se trata de una definición compleja porque parte de la consideración de que las situaciones de vulnerabilidad que pueden afectar a una persona en una relación de consumo pueden ser muy variadas, cambiantes y depender de factores muy diversos, que pueden incluso provocar que una persona pueda ser vulnerable en una determinada relación de consumo y no serlo en otra.

En este sentido, el Real Decreto-ley considera que la vulnerabilidad también tiene un componente transversal de género, por lo que las mujeres constituye uno de los colectivos sociales que deben ser objeto de un régimen de especial protección en sus relaciones de consumo. Así, en la exposición de motivos de la norma se señala lo siguiente:

«Entre otros obstáculos que impiden o dificultan el desarrollo en condiciones de igualdad en las relaciones de consumo, la cuestión del género bien puede entenderse como otro de los factores de vulnerabilidad. Por ejemplo, de acuerdo con datos del INE, las compras por internet por parte de las mujeres son 0,9 puntos porcentuales inferiores a las de los hombres. El hecho de que el género sea un factor estructural que posiciona en condición de subordinación en el ámbito económico se aprecia con claridad en los indicadores de capacidad económica, puesto que la renta neta anual media en los hogares es mayor en aquellos en los que la persona de referencia es un hombre (30.531 euros) que en los que lo es una mujer (25.198 euros). En relación con las pensiones, por ejemplo, y de acuerdo con datos del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, la pensión media de las mujeres en octubre de 2020 ascendió a 813,52 euros por 1.235,18 euros de los hombres.

Asimismo, entre las dificultades que impiden el desarrollo en condiciones de igualdad en las relaciones de consumo por cuestiones de género, la violencia de género y la trata de mujeres y niñas con fines de explotación sexual han de ser contempladas en razón de su especial incidencia. La violencia de género sitúa a las mujeres en riesgo de exclusión social, frustrando sus posibilidades de inserción en el mundo laboral o sus expectativas de independencia económica, todo ello como consecuencia del control que

ejerce el agresor sobre las víctimas mujeres. Según datos de la Cruz Roja, el 84 % de las mujeres víctimas de violencia de género están en riesgo de pobreza y exclusión social, lo que afecta de una forma directa a sus relaciones de consumo.

Adicionalmente, y en el ámbito de la cuestión de género, se encuentran las familias monoparentales. Estos colectivos, encabezados por mujeres en un 81 % de los casos, afrontan necesidades que los sitúan en una posición de desigualdad en las relaciones de consumo. El 46,8 % de estos hogares se encuentra en riesgo de pobreza y exclusión social y tienen una tasa de pobreza infantil quince veces superior a la media. Asimismo, las mujeres que encabezan estos hogares han de enfrentarse a situaciones de empleabilidad inestables, debido a las escasas posibilidades de conciliación que ofrecen las empresas, lo que provoca que muchas de ellas se puedan encontrar en situación de desempleo o de trabajo en situación irregular dada su condición.»

Nos parece una norma muy oportuna y necesaria, por lo que, aunque haya sido publicada en 2021, hemos considerado conveniente hacer una referencia a la misma en este informe.

Entrando ya en la dación de cuentas de las quejas tramitadas en 2020 que tenían especial relación con cuestiones de igualdad de género, debemos señalar que, en el ámbito de los servicios de interés general y referido concretamente al **servicio de suministro de agua**, debemos reseñar durante 2020 la queja 20/1361 en la que una mujer divorciada y con 4 hijos, nos pedía ayuda al estar en riesgo de corte de suministro por impago. Según nos decía únicamente tenía como ingresos los 360 euros que mensualmente le ingresaba su ex marido cuando tenía trabajo, lo que no ocurría desde hacia algún tiempo. Había pedido ayuda a los servicios sociales pero, según nos decía, no había sido atendida.

Tras pedir varios informes al Ayuntamiento de Jerez y a la empresa suministradora, pudimos conocer la deuda pendiente por facturas impagadas y las medidas adoptadas por los servicios sociales municipales para atender la situación de esta familia.

Con esta información nos hemos dirigido nuevamente al Consistorio interesándonos por saber si podían otorgar de modo urgente a la interesada la bonificación prevista en su normativa para **personas en situación económica desfavorecida**. Asimismo, hemos insistido en la procedencia de valorar las circunstancias económicas de la interesada a fin de proponerle un acuerdo de pago de la deuda atrasada en plazos adecuados a su situación económica. Actualmente estamos pendientes de recibir respuesta a nuestras peticiones.

Especialmente significativa fue la queja 20/1783 en la que una mujer divorciada nos relataba que vivía en una casa ocupada junto con sus 2 hijos menores de edad, habiéndose visto obligada en su momento a enganchar ilegalmente el suministro de agua al no tener ingresos por impago de la pensión de alimento por parte de su ex marido. Dicho enganche ilegal había sido detectado por la empresa suministradora y se le había cortado el suministro, lo que le obligaba a suministrarse de una fuente situada cerca de su vivienda. Esta precaria situación se había visto agravada con la declaración del estado de alarma y la orden de confinamiento domiciliario y por eso pedía nuestra ayuda.

Nos dirigimos al Ayuntamiento pidiendo una solución urgente para esta familia al menos mientras durase el confinamiento. En su respuesta el Consistorio nos indicó que no era posible volver a enganchar el suministro por el mal estado de la red interior, entendiendo que las obras de reparación no estarían amparadas entre las legalmente permitidas como urgentes. No obstante, se ofrecieron a suministrar a la interesada garrafas de agua en su domicilio para que pudiera cubrir sus necesidades esenciales mientras durase el confinamiento.

También nos parece relevante la **queja 20/5409**, en la que una madre con 4 hijos a cargo nos informaba que el día 3 de agosto la empresa suministradora había procedido al **corte del suministro en su vivienda por impago** de recibos, retirando el contador.

La interesada reconocía que existía una deuda por impago de recibos con la compañía suministradora, que en ese momento no podía saldar en su totalidad por lo que había pedido un fraccionamiento acorde a su situación económica, sin que su petición hubiera sido de momento atendida.

Según relataba la interesada, había presentado una reclamación a la empresa suministradora alegando la prohibición legal del corte de suministro y solicitando su reposición urgente, pero le habían indicado, telefónicamente, que no existía tal **prohibición de corte de suministro** y que la única posibilidad de que se restableciera el suministro era pagando la deuda existente.

Se daba la circunstancia de que este corte había ocurrido con posterioridad al levantamiento del estado de alarma en junio, que supuso el fin de la prohibición de cortes de suministros acordada en virtud del Real Decreto-ley 8/2020. No obstante esta prohibición de corte en los suministros básicos de agua, luz y gas volvió a entrar en vigor por el Real Decreto-ley 26/2020, de 7 de julio, que lo prorrogó hasta el 30 de septiembre. Por tanto en el momento de producirse este corte de suministro por impago estaba plenamente vigente la prohibición legal.

Tras tramitar la queja por vía de urgencia ante el Ayuntamiento y la Empresa suministradora, denunciando el corte de suministro y la vulneración que el mismo suponía de la legislación en vigor, se nos comunicó que **se procedía al restablecimiento inmediato del suministro**.

También debemos reseñar la queja 20/6033 en la que una mujer nos pedía ayuda al haberle cortado el suministro de agua la empresa suministradora. Según nos indicaba era una **mujer maltratada, amenazada de muerte** por su ex marido que recientemente había salido de prisión. En busca de protección se había trasladado a un municipio rural donde había ocupado una vivienda desocupada propiedad de un banco, en la que residía con una hija discapacitada y otra que se encontraba en esos momentos embarazada. La interesada pedía ayuda urgente para conseguir disponer de suministro de agua.

Admitida a trámite la queja nos hemos dirigido por dos veces al Ayuntamiento trasladando el problema y pidiendo una respuesta con la mayor urgencia sin que a la fecha de redacción de este Informe hayamos conseguido respuesta alguna del Consistorio.

En relación con los servicios financieros debemos reseñar la queja 20/7727, en la que una mujer divorciada nos pedía ayuda frente a una entidad financiera que le reclamaba el pago de una deuda por unas pólizas de crédito no satisfechas de la empresa que tenía su ex marido. La interesada carecía de ingresos para hacer frente a esta deuda dado el **impago por su ex marido de la pensión de alimentos** y debía hacer frente también al pago de la hipoteca de la vivienda que ocupaba con sus hijos y que su marido había dejado de atender.

" Pidiendo ayuda ante las dificultades para hacer la compra durante el periodo de confinamiento por la saturación de los servicios de compra on line"

Tras analizar toda la documentación que nos aportaba la interesada, valoramos que nuestra posible intervención ante la entidad financiera, solo tendría virtualidad para trasladarle sus circunstancias personales y solicitarle que se tomasen en consideración antes de adoptar alguna decisión en relación con la deuda que le reclamaban. No obstante entendimos que no era necesaria en ese momento tal intervención, ya que la interesada estaba desarrollando las actuaciones oportunas para paralizar el proceso de ejecución de títulos no judiciales y reclamar a su ex marido las cantidades que le adeudaba por impago de la pensión de alimentos.

En este sentido, le sugerimos la posibilidad de incorporar a su demanda de ejecución de títulos judiciales la posibilidad de adjudicarse la titularidad del inmueble que constituía su vivienda a cuenta de las cantidades que le adeudaba el ex marido, tanto por impago de la pensión de alimentos como por la deuda de su negocio, en caso de que la interesada hiciera frente a la misma.

En todo caso, le recomendamos que consultase con su abogado esta opción, para la que debería tener en cuenta la situación en que se encontrase el impago de la deuda hipotecaria por parte de su ex marido y el posible correlativo inicio de un proceso de ejecución hipotecaria.

Para concluir, nos parece de interés reseñar la queja 20/2109, que nos remitió durante la vigencia del estado de alarma una madre soltera, afectada de diabetes y con menores a cargo, pidiendo ayuda ante las **dificultades para hacer la compra durante el periodo de confinamiento por la saturación de los servicios de compra on line** que dilataban muchos días la entrega de los pedidos realizados. Según nos decía la promotora de la queja se le agotaban los alimentos en casa y no podía salir a la calle para hacer la compra al no poder dejar solos a sus hijos y no disponer de familiares o conocidos que pudieran ayudarla.

Tras analizar el escrito recibido nos dirigimos a la interesada explicándole que la situación que describía era muy real y se debía a que gran parte de la población, al estar confinada, pretendía hacer uso de los servicios de compra por internet y entrega en domicilio, provocando una saturación de dichos servicios y un retraso importante en los plazos de entrega.

Le explicábamos que se trataba de un problema de difícil solución ya que el crecimiento de la demanda en estos servicios estaba siendo tan elevada que los centros comerciales se veían incapaces de atenderla, pese a haber reforzado sus medios personales y materiales.

Dado que nos mencionaba su condición de persona de riesgo por padecer diabetes y reclamaba que se le aplicasen los criterios de preferencia que se habían fijado para el acceso a estos servicios, hubimos de explicarle que las preferencias fijadas para personas mayores y personas en situación de riesgo por enfermedad se referían a la compra presencial en los establecimientos comerciales y se concretaban en una prioridad para ser atendidos y para hacer los pagos, con el fin de limitar al máximo su estancia en dichos establecimientos.

No existían, por tanto, criterios de preferencia para personas de riesgo en los servicios de compra por internet, por la dificultad que ofrece este medio para acreditar y comprobar que se dan esa circunstancias. No obstante, nos permitimos recomendarle que contactase telefónicamente con el establecimiento comercial en que deseaba hacer su pedido y le expusiera sus circunstancias personales por si pudieran ayudarle.

También nos permitimos indicarle que algunos mercados municipales y pequeños establecimientos que continuaban abiertos, estaban ofreciendo servicios de entrega a domicilio. En este sentido, le recomendamos que tratase de contactar telefónicamente con aquellos que estuvieran más próximos a su domicilio por si pudieran ofrecerle este servicio.

1.6.2.4. Salud.

La igualdad de género es una de las perspectivas que la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz, toma en consideración al tiempo de analizar las necesidades que la población andaluza plantea en lo atinente al servicio público de salud.

Ello explica que prestemos la necesaria atención a los tratamientos directamente relacionados con necesidades típicamente femeninas, como la fertilidad y la consecución de la gestación a través de **técnicas de reproducción humana asistida**, cuyas quejas usualmente giran en torno a la insuficiencia de información sobre el proceso y sus tiempos, la demora en acceder a su práctica, los criterios de exclusión y la pérdida de oportunidad, en que a la postre se traducen los retrasos, a causa de los menores niveles de reserva ovárica o por alcanzar la edad límite.

En el año 2020 ha crecido muy levemente el número de peticiones de esta naturaleza, cuyo trasfondo podemos resumir en el conocimiento de los criterios que rigen la ovodonación (queja 20/0533), el cuestionamiento del número máximo de ciclos en la inseminación artificial con donante de semen (queja 20/0909), la denegación de tratamiento por baja reserva ovárica (queja 20/1227), junto a las más comunes situaciones por demora en el tratamiento y, con ello, las listas de espera (entre otras, queja 20/3292, queja 20/3327, queja 20/5001, queja 20/5664, queja 20/6016).

Aunque ciertamente en las quejas que versan sobre los criterios de priorización de la técnica de reproducción asistida en nuestro sistema sanitario público, no concurre irregularidad en la actuación del Centro sanitario, esta Institución advierte que es la insuficiencia de la información ofrecida a algunas

peticionarias, la causa de que depositen excesivas esperanzas en un proceso asistencial subordinado a múltiples variables, con la consiguiente decepción si no pueden culminarlo con éxito.

La Administración sanitaria acostumbra a recordar en el informe emitido por algún Centro sanitario, que el único criterio de prioridad para acceder a las diferentes técnicas de reproducción asistida es el del orden de inclusión en la lista de espera, ya que así lo exige la garantía de equidad en el acceso a la prestación. Y, en este sentido, remite a la **Guía para la realización de tratamientos de Reproducción Humana Asistida del Servicio Andaluz de Salud**.

Como toda regla general, la prioridad en el orden de inclusión presenta excepciones justificadas en situaciones muy específicas, como la presencia de una enfermedad crónica materna que requiera la realización del tratamiento en un momento de remisión de la enfermedad, o que obligue al cese del tratamiento de dicha enfermedad por no ser compatible con el embarazo, coordinando en este caso el tratamiento de reproducción con el especialista que trate la enfermedad en cuestión; así como las situaciones que puedan comprometer la fertilidad de la mujer en un breve período de tiempo, como la endometriosis operada y recidivada precisada de nueva intervención quirúrgica.

En cualquier caso, es lo cierto que al margen de defectos de información y de la corrección formal de criterios de acceso a la prestación, las demoras en su consecución tienen una influencia decisiva en muchos casos, como causa de exclusión material (alcanzar la edad límite) y de fracaso de la técnica o de un menor porcentaje de éxito.

En este sentido informaba el Hospital Virgen del Rocío, concretando en 18 meses la espera para comenzar el proceso, discretamente reducida tras la creación de la Unidad de Reproducción del Hospital Universitario de Valme, cuyas peticionarias representaban únicamente el 20%. Recordando que los "*equipos humanos realizan todo lo que está en su mano para dar respuesta a la importante demanda*" en materia de tratamientos de fertilidad (**queja 19/2821**).

Del mismo modo, esta prestación ha resultado afectada por el impacto del SARS Cov-2 en las listas de espera de muchos procesos asistenciales, ya que en el mes de marzo de 2020 quedó suspendida la realización de ciclos y, aunque la reanudación posterior se produjo de forma progresiva en todas las Unidades de los Centros sanitarios, es una realidad que la actividad asistencial vive desde entonces supeditada a las variables medidas de contención y restricción, que exige el control de la expansión viral.

En la atención especializada constituye una peculiaridad la práctica de **intervenciones quirúrgicas de reconstrucción mamaria**, que aunque se ve afectada por las mismas demoras que afectan a otro tipo de operaciones, vienen siendo objeto de nuestro constante interés, al demandarlo así las mujeres afectadas y deseosas por culminar el proceso de su "normalización" física y mental.

En este sentido hemos dirigido al Hospital Virgen de las Nieves de Granada, en octubre de 2020, la Recomendación emitida en queja sustanciada sobre lista de espera de reconstrucción de mamas (**queja 18/7153**), en la que más allá de los tiempos en el acceso a la intervención, poníamos el acento en la mejora de la información a la interesada y, desde una perspectiva más general, en la promoción de las medidas para que la información ofrecida a través del dispositivo Clic Salud, parametrice los supuestos de "lista de espera en situación no programable", o al menos, sea información accesible a las personas que atienden a través de la plataforma Salud Responde, para que las personas que aguardan una intervención conozcan las causas de interrupción y puedan actuar en consecuencia.

En resumen, apreciamos una muy buena disposición en los profesionales sanitarios, responsables de Unidades y Gerentes de Centros sanitarios, que se manifiesta en las completas respuestas que nos ofrecen para explicar la situación y circunstancias de cada proceso asistencial. Ahora bien, no ignoramos que en buena medida escapa a sus posibilidades ofrecer una respuesta en plazo en relación con el volumen de las demandas a su cargo, aunque sí les compete elevar las necesidades a los responsables públicos. Por lo demás, como es razonable, la mejora de los niveles de pendencia ha constituido una opción fuera del alcance del sistema sanitario público en tiempos de crisis sanitaria.

1.6.2.5. Políticas Sociales.

La única peculiaridad que podemos traer a colación en 2020, que guarde una relación, al menos tangencial, con el principio de igualdad, ha venido de la mano de las reformas extraordinarias adoptadas en materia de ayudas de protección social de emergencia, a causa de la crisis social abierta por la pandemia.

Efectivamente, en pos de mitigar la pobreza infantil se han acometido dotaciones presupuestarias extraordinarias por parte de las diferentes Administraciones, dirigidas a facilitar suministros muy básicos de supervivencia (alimentación e higiene, en esencia), a familias con menores de edad entre sus miembros, muchas de las cuales son familias compuestas por mujeres con hijos e hijas a su cargo, para las cuales la supervivencia diaria es más compleja, por motivos que no precisan explicación.

También las demoras muy acusadas en la resolución de expedientes de renta mínima de inserción social en Andalucía, han tenido que intentar remediarse recurriendo a normativa extraordinaria, generada ad hoc para procurar un sostén de apoyo a las familias con menores que, como decimos, son más abundantemente monomarentales.

Esta fue la medida adoptada por el Decreto-ley 10/2020, de 29 de abril, por el que se establecen medidas extraordinarias y urgentes de flexibilización administrativa en materia de ayudas en el ámbito del empleo y medidas complementarias con incidencia en el ámbito económico, local y social como consecuencia de la situación ocasionada por el coronavirus, al reconocer como nueva situación de emergencia social la de unidades familiares con menores y las unipersonales, con vigencia temporal hasta los tres meses posteriores al levantamiento del estado de alarma; establecer una prestación extraordinaria de cinco meses en los supuestos de solicitudes formuladas por unidades familiares con menores y unipersonales, cuando sea imposible la acreditación de los requisitos precisos para resolver la solicitud y aplicable únicamente a las peticiones presentadas desde el 1 de abril hasta el 31 de julio de 2020 (**queja 20/1814**).

La realidad es que las disfunciones de la Administración en el reconocimiento de derechos subjetivos directamente implicados en el Estado social y del bienestar, no distinguen dentro del género que, sin embargo, es un elemento que influye de forma relevante en la situación de las mujeres y en la de los hijos e hijas a su cuidado y atención, cuando esta responsabilidad han de asumirla en soledad.

1.6.2.6. Menores, educación, cultura y deporte.

Durante 2020 se han tramitado 21 expedientes de queja en el Área de Menores, Educación, Cultura y Deporte cuya temática, con carácter transversal, se encuentra relacionada -en mayor o menor medida- con cuestiones que inciden en el principio de igualdad de género. El número de estos expedientes se ha duplicado respecto del ejercicio anterior.

Como viene siendo práctica habitual, muchas de estas quejas están relacionadas con el fenómeno de la violencia de género: denuncias por ausencia de medidas cautelares en procesos de separación de mujer víctima de violencia de género; denuncias por la escasa protección para los hijos e hijas de la víctima; disconformidad con la valoración de riesgo de las mujeres víctimas y de sus hijos menores de edad; o demoras en los procedimientos de divorcio en los casos de violencia de género.

En todo caso, la COVID-19 y las medidas adoptadas por las autoridades para frenar la propagación de la enfermedad han tenido incidencia en la temática de las quejas presentadas por la ciudadanía durante 2020.

La declaración del estado de alarma trajo consigo la aplicación de medidas muy severas de restricción de la libertad de movimiento y del desarrollo de las actividades cotidianas de toda la población. Y fueron los niños, niñas y jóvenes, uno de los colectivos más perjudicados. Se vieron obligados a quedarse en casa sin poder salir a la calle, ni acudir al colegio o instituto. No pudieron realizar ninguna actividad deportiva en espacios públicos o en otras instalaciones, ni reunirse y jugar con sus amigos de forma presencial. Y el cariño de familiares que no convivían en sus viviendas lo recibieron, en el mejor de los casos, de forma virtual.

Por otro lado, muchos niños y niñas debieron convivir, en muchas ocasiones, con padres y madres obligados a trabajar desde casa y sin poder prestarles la dedicación y el tiempo necesarios para garantizar su protección y bienestar.

La convivencia permanente, continuada y forzosa, donde la movilidad es prácticamente nula, favorece el conflicto entre la pareja y propicia las situaciones de violencia a la infancia. Violencia de género o violencia a los propios menores son lacras que se produjeron en muchos hogares durante el confinamiento. Sabemos que en este periodo se han incrementado las llamadas telefónicas a los servicios de atención y ayuda a las mujeres víctimas de maltrato. Y desgraciadamente es un hecho constatado que un importante porcentaje de violencia a la infancia se ejerce en la propia familia. Las semanas o meses de contención -para hacer efectivo el #QuédateEnCasa- significó un periodo extremadamente peligroso para niños y niñas que tienen esta amenaza en sus propios hogares.

Muchas han sido las actuaciones realizadas por la Institución, en su condición de Defensor del Menor para proteger a la infancia y adolescencia ante esta situación de crisis sanitaria. Una de ellas ha ido dirigida a la defensa del derecho de los niños y niñas a relacionarse con sus progenitores. Las directrices que han aprobado las autoridades tendentes a garantizar la salud y la seguridad no contemplan todas las facetas del desarrollo de la vida familiar. Por ello, la Defensoría apeló a la responsabilidad, la generosidad y la prudencia de los padres y madres en el desarrollo del régimen de visitas, en los supuestos de separación o divorcio, mientras dure el confinamiento de la población, recordando que el interés superior de los hijos e hijas menores de edad debe estar siempre por encima de los intereses de los progenitores y, por supuesto, por encima de contiendas familiares.

Por otro lado, en los casos de ruptura de la pareja, cuando las relaciones familiares se desenvuelven en un ambiente de alta conflictividad, y con el fin de cumplir con el régimen de visitas acordado por resolución judicial, los Puntos de Encuentro Familiar (PEF) se convierten en el espacio de referencia para la comunicación de los progenitores y sus familias. Pero, sobre todo, estos recursos adquieren un especial protagonismo en los casos de violencia de género, donde el contacto entre los progenitores resulta de imposible cumplimento por la existencia de órdenes judiciales de alejamiento.

Entre las medidas adoptadas tras la declaración del estado de alarma se encuentra el cierre de estos Puntos de Encuentro y la suspensión de sus actividades, todo ello en el marco de las decisiones que restringen el normal funcionamiento de determinados servicios públicos.

Desde su puesta en práctica, esta medida fue cuestionada por distintos colectivos profesionales (asociaciones de madres, abogacía, la propia judicatura) quienes no dudaron en alzar la voz para expresar su preocupación por los efectos de esta decisión y por la ausencia de un criterio unánime de la judicatura al respecto. En especial, preocupaba la posible situación de indefensión en la que podrían encontrarse algunos niños y niñas que tras las limitaciones de movimientos acordadas por el estado de alarma permanecían conviviendo con el progenitor maltratador.

La Defensoría inició una investigación de oficio sobre las medidas que se iban a establecer por la Administración para la prestación de los mencionados Puntos de Encuentro Familiar, tras las sucesivas prórrogas del estado de alarma, y en especial el establecimiento de estas medidas en los casos de existencia de violencia de género (**queja 20/2139**).

De la respuesta recibida de la Administración se concluye que dichos servicios se han enmarcado en la categoría de servicios auxiliares de la Administración de Justicia que no han merecido una consideración esencial para evitar su suspensión o cierre temporal; pero tampoco se han propuesto alternativas suficientes. Lo cual no despeja las dudas sobre la idoneidad de este criterio organizativo de cierre, a la vista de las disfunciones que se han generado, como ya hemos señalado, así como ratifica la vigencia de los mismos temores ante una hipotética evolución de los acontecimientos de la pandemia que lleve a motivar nuevas medidas de confinamiento.

Y es que, desgraciadamente, al día de la fecha, los efectos de esta grave crisis sanitaria siguen produciéndose en forma de brotes o contagios que surgen con mayor frecuencia o repartidos por una

pluralidad de territorios y cuya acumulación genera no pocas sospechas de que pueden adoptarse añadidas decisiones de seguridad sanitaria que reproduzcan medidas adoptadas en los momentos más críticos cuando se decretó el estado de alarma.

Por ello, sin alcanzar la formalidad de dirigir un pronunciamiento como Resolución según el artículo 29 de la Ley 1/1983, del Defensor del Pueblo Andaluz, hemos dirigido a la Consejería responsable en materia de Justicia un replanteamiento anticipado frente a estas medidas de cierre, a fin de que queden mejor garantizadas las funciones de los PEF ante situaciones futuras que implicasen suspensiones de estos servicios complementarios o auxiliares de la Administración de Justicia.

Para concluir, citamos la actuación realizada por la Defensoría para ante las dificultades que encuentra el alumnado trans para incorporar su identidad en los registros y datos del sistema educativo.

El Protocolo de actuación sobre identidad de genero en el sistema educativo andaluz (Orden de 28 de abril de 2015) contempla la adecuación de la documentación administrativa del centro docente listas de clase, boletín informativo de calificaciones, carnet de estudiante, etc.), a fin de tener en consideración el nombre y el género con el que se siente identificado el alumno o la alumna, todo ello sin perjuicio de que en el expediente oficial del alumno o la alumna, y hasta que legalmente proceda, se mantengan los datos de identidad registrales a efectos oficiales.

Según lo establecido en el referido Protocolo, los centros docentes andaluces deben incluir los cambios oportunos en la documentación administrativa del centro (listas de clase, boletín informativo de calificaciones, carnet de estudiante, etc.), a fin de tener en consideración el nombre y el género con el que se siente identificado el alumno o la alumna en función de su identidad de género.

Para facilitar el cambio del nombre y el sexo del alumnado en la documentación del centro de acuerdo con lo establecido en el Protocolo de actuación sobre identidad de género evitando posibles descuidos puntuales se ve aconsejable poder realizar el cambio de los datos del alumnado directamente en el Sistema de información Séneca que es la herramienta utilizada para la gestión de la información en los centros docentes andaluces. No obstante, se han generado dudas sobre la forma adecuada de realizar esa modificación de datos en Séneca en quienes tienen la responsabilidad de efectuados ya que ese cambio no está expresamente contemplado en la actual normativa, surgiendo asimismo dudas en relación con la forma de asegurar la custodia y la utilización de los datos registrales del alumnado de cara a la cumplimentación de la documentación oficial del centro que no debería verse afectada por ese cambio.

Por ello, la Administración educativa consideró conveniente Implementar en Séneca un procedimiento específico para realizar los cambios necesarios en la ficha del alumnado a fin de que en la documentación de uso común en el centro aparezcan los cambios solicitados, de acuerdo con lo establecido en el Protocolo de identidad de género, preservando, al mismo tiempo, los datos originales para que puedan ser utilizados al generar la documentación oficial de uso externo al centro en tanto no se haya producido el cambio registral de los datos del alumnado, cuidando en todo momento la confidencialidad de los datos almacenados.

A pesar de ello, recibimos quejas señalando que determinados centros escolares no estarían utilizando dicha funcionalidad, por lo que se habrían dado situaciones como la publicación de listados, lectura pública de los nombres del alumnado por el profesorado al inicio de clase, o impresión de las calificaciones con el nombre registral, que provocan unos daños irreversibles en el alumnado trans: desde el inicio del curso se le identifica por su nombre registral.

Tras nuestra intervención obtuvimos el compromiso de la Consejería de Educación y Deporte de implementar en sistema Séneca los cambios oportunos y en breve sería posible de modificar los datos del alumnado de forma segura y de acuerdo con lo contemplado en el Protocolo de actuación sobre identidad de género en el Sistema educativo andaluz (**queja 20/4424**).

1.6.2.7. Violencia de Género

Desgraciadamente, al menos 45 mujeres han perdido la vida a manos de sus parejas o exparejas en 2020. Según los datos publicados por la Delegación del Gobierno para la violencia de género, en 2020, la mayoría

de las víctimas mortales tenía entre 41 y 50 años, y también sus presuntos agresores. La mayoría de las mujeres asesinadas eran españolas (60%) frente a las de nacionalidad extranjera (40%), y también la mayoría (el 77,8%) convivían con su presunto agresor. Respecto a los 45 presuntos agresores, la mayoría (el 66,7%) eran españoles. Tras cometer el crimen, 10 se suicidaron y 7 lo intentaron sin éxito.

De las víctimas, 7 habían interpuesto denuncia previa y 38 no. En 5 casos se solicitaron y adoptaron medidas de las que 2 estaban vigentes en el momento de los hechos y en 2 se produjo quebrantamiento de las mismas por el presunto agresor y 3 no estaban vigentes.

Por comunidades autónomas, 3 comunidades concentran un alto número de los asesinatos de mujeres a manos de sus parejas o exparejas con respecto al resto en 2020 : Andalucía (9 casos), Cataluña (8), Comunidad Valenciana (5) y Castilla-La Mancha (4). Les siguen Baleares, Canarias, Galicia y Madrid con 3 casos; Asturias y Murcia con 2; y Castilla-León, Cantabria y País Vasco con 1 caso.

Además, la violencia de género ha dejado un total de 26 huérfanos en 2020.

Como ya decíamos en la introducción, es fácil suponer que **el obligado confinamiento de mujeres, niños y niñas, víctimas de violencia de género ha agravado estas situaciones** al haberse visto obligadas a convivir en el mismo domicilio con el maltratador, así lo corroboran los datos estadísticos ofrecidos por Gobierno y el Instituto Andaluz de la Mujer y de ahí las medidas extraordinarias adoptadas por la administración central y autonómica declarando los servicios que se prestan a estas víctimas como esenciales.

Estas situaciones no han sido tampoco ajenas a esta Defensoría, si bien hemos de aclarar que no han sido mujeres residentes en nuestra comunidad autónoma las que se han dirigido a nosotros en demanda de ayuda sino en otras zonas de la geografía española, lo que nos ha obligado a su remisión urgente al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales.

Tal es el caso de la queja 20/2885, en la que textualmente una mujer, desde la provincia de Toledo nos decía, "*vivo con mi maltratador todo el confinamiento en una casa de 80m, se le condenó con una multa por falta leve, un juicio increíble, en el que no se me concedió la orden de alejamiento. La demanda de divorcio está interpuesta pero tardará en salir y mientras tanto y dado que el maltrato es psicológico, no tengo sangre para que me puedan hacer caso. Como puedo salir de aquí...*"

Por otra parte, en 2020 han sido 9 las víctimas mortales por violencia de género en Andalucía, al parecer la mayoría de ellas no habían interpuesto denuncias previas ni habían acudido a los servicios de protección integral del Instituto Andaluz de la Mujer (IAM). A este respecto, nos alegramos de que se haya producido un incremento de la implicación de la ciudadanía en la lucha contra la violencia de género, pues según los datos suministrados por el IAM, **han crecido las consultas realizadas por allegados, familiares y vecinos** de las víctimas.

Finalmente no podemos concluir este apartado sin hacer hincapié una vez más en que **ser víctima de violencia de género y además sin recursos económicos agrava aún más las posibilidades de estas mujeres** de poder salir adelante por sus propios medios y poder llevar una vida independiente, por lo que acceder a las ayudas y recursos públicos previstos para ellas en la normativa estatal y autonómica se hace vital e imprescindible.

Tal es el caso de la queja 20/1720 y queja 20/2395, en las que se ha planteado la cuestión relativa a la acreditación de la condición de víctima de violencia de género, para poder acceder a la Renta Activa de Inserción, ayuda económica por máximo de tres años que concede el Servicio Público de Empleo Estatal. Esta problemática con nuestras consideraciones la hemos remitido al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales por cuanto que la cuestión que subyace afecta a desarrollos normativos para los que es competente el Ministerio de Igualdad, sin perjuicio de que sigamos adelante con nuestras actuaciones en lo que atañe a las competencias de la administración andaluza en cuanto a la acreditación de la condición de víctima de violencia de género.

También hemos de citar la queja 20/0774 promovida por la representación de un grupo de asociaciones de mujeres de Rota, a través de la cual nos exponían que cumpliendo los requisitos según Orden de convocatoria para solicitar subvenciones en régimen de concurrencia competitiva del Instituto Andaluz

de la Mujer, habían sido rechazadas en la última resolución definitiva a pesar de que en primera instancia se les aprobó aceptando las asociaciones una subvención menor, por lo que tuvieron que reformular las solicitudes. Añadían que por tal motivo, se sentían engañadas.

Solicitado informe, por el IAM se nos dice, en resumen, que se resolvieron los recursos de reposición desestimando los mismos, fundamentalmente debido a que la Intervención Delegada en el IAM emitió informe de fiscalización de disconformidad sobre la propuesta definitiva de resolución en base a una serie de consideraciones, entre las que se encuentra el que en las bases reguladoras que contienen la línea de subvención objeto de recurso no se contemplaba la posibilidad de prorrateo y que aunque el órgano gestor había efectuado una valoración individual de cada una de las solicitudes de subvención y se había procedido a una jerarquización de éstas conforme a la puntuación obtenida por cada una de ellas, se había observado que se había incurrido en prorrateo del importe global máximo entre las entidades beneficiarias, contraviniendo así lo dispuesto en el art. 22.1 in fine de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.

En definitiva, lo cierto es que en la tramitación inicial se produjo prorrateo, sin estar previsto en las Bases reguladoras de la subvención y la utilización de esa figura debería haber sido contemplada y justificada en las mismas. En base a ello, estamos ultimando Resolución al Instituto Andaluz de la Mujer.

1.6.2.8. Vivienda

Un buen número de las quejas que en materia de vivienda se presentan anualmente ante esta Defensoría, como venimos insistiendo año tras año en esta Memoria Anual, se basan en la necesidad de acceder a este bien básico por parte de muchas familias andaluzas que acuden a nosotros en demanda de ayuda para poder satisfacer este derecho al no poder satisfacerlo por sus propios medios en el mercado libre, fundamentalmente, por carecer de recursos económicos suficientes para ello, por lo que necesitan la ayuda de la administración.



Muchas de estas quejas por necesidad de vivienda se presentan por familias monomarentales, mujeres-madres que asumen la crianza de sus hijos e hijas en solitario que no cuentan casi con ningún recuso económico o con algunos de muy escasa cuantía, en situación desempleo o con empleos precarios, siendo subsidiarias de prestaciones y ayudas sociales.

Pues bien en 2020, muchas personas se han dirigido a nosotros reivindicando su derecho a una vivienda, tanto para acceder a ella como el de permanecer en la que ocupan y constituye su residencia habitual y hacemos hincapié en que en la inmensa mayoría de los supuestos han sido mujeres quienes se han dirigido a esta Institución en relación con los problemas de vivienda, en calidad de cabeza de familia monoparental, en nombre de la familia nuclear o incluso en representación de familiares.

Un relato más pormenorizado de las cuestiones planteadas en materia de vivienda podrá ser consultado en este **Capítulo I en la materia de vivienda**, dedicándonos ahora a poner de manifiesto la **perspectiva de género de las problemáticas planteadas en materia de afectación del derecho a la vivienda** que, a este respecto, son similares a las tratadas en el epígrafe referido.

Qué duda cabe que las mujeres titulares de familias monoparentales se encuentran en una situación de mayor vulnerabilidad económica y social, no ya solo porque 8 de cada 10 familias monoparentales la encabezan mujeres, sino también porque además de ser las mujeres las que asumen habitualmente y en una gran parte de su tiempo, las tareas de la crianza y cuidados de los hijos e hijas, el tener que encargarse de todo ello en solitario además de ser las que tienen que conseguir los ingresos económicos para satisfacer las necesidades básicas de sus familias, las pone como decíamos en una peor posición de partida.

Si a ello se le une además, ser o haber sido víctima de violencia de género o tener ellas o algún miembro de su familia una discapacidad o ser una mujer ya mayor, o haber nacido en otro país, añadiéndose el carecer de recursos económicos suficientes para poder satisfacer la necesidad de vivienda de ellas mismas y de sus familias, que duda cabe que son factores de vulnerabilidad añadidos que las pone las más de las veces en verdaderas situaciones de exclusión social y económica o en riesgo de estarlo.

Como cada año, los relatos de algunas de estas quejas son estremecedores: miedo a sus maltratadores y a un futuro incierto en el que no saben que es lo que va a pasar con ellas y con sus hijos e hijas; carencia de recursos económicos suficientes para poder pagar un alquiler en el mercado libre y en 2020 durante los meses del confinamiento, la circunstancia de no haber poder salir a buscar trabajo, además de no poder hacerlo por tener que permanecer al cuidado de los hijos e hijas menores; la convivencia con la familia cercana en viviendas pequeñas en situación de hacinamiento; la imposibilidad de contactar con los servicios sociales de su ayuntamiento para solicitar ayuda a causa de las medidas adoptadas por la administración para contener la expansión de la COVID-19 etcétera. Todas ellas, situaciones que las hacen tributarias de la necesidad de acceder a una mayor atención y ayuda por parte de la administración, sin embargo pocas veces encuentran una solución definitiva a la necesidad de vivienda para sus familias.

En todas estas quejas, nuestra primera actuación rápida, las más de las veces, es contactar con la persona afectada para ampliar los datos que se nos suministran y no es de extrañar que tengamos que asesorar de los recursos y ayudas existentes en materia de vivienda, económica o social, así como sobre a dónde y cómo dirigirse para activar la ayuda de la administración. Ello merece una reflexión y es la **desinformación y el desconocimiento de muchas de estas mujeres que se encuentran en situaciones extremas, sobre las ayudas y recursos públicos** a los que pudieran acceder, sobre todo si en el momento de acudir a nosotros están alejadas de los circuitos habituales de ayuda como son los servicios sociales comunitarios o los Centros especializados de atención a la mujer, ya sea los provinciales del IAM, bien los CIAM de los ayuntamientos.

Es de suponer, y así lo corroboramos en las quejas que tramitamos y a las que venimos haciendo referencia, que estas mujeres, cuando son víctimas de violencia de género, ya están fuera del circuito de protección integral en materia de alojamiento de urgencia o emergencia, es decir ya han salido de casas de acogida o pisos tutelados, aún cuando tengan medidas de protección en vigor, o en otras ocasiones ni siquiera han accedido a estos recursos porque ellas mismas no han querido, e intentan seguir con sus vidas de forma independiente. Lo que pasa es que, al menos a las que acuden a nosotros, les cuesta sobre manera tirar

solas para adelante cuando carecen de recursos económicos suficientes para poder satisfacer la necesidad de vivienda de sus familias, por sí mismas y sin ayuda de la administración.

Una vez que admitimos la queja a trámite nuestras iniciales actuaciones van dirigidas indistintamente tanto a los servicios o entidades públicas en materia de vivienda adscritas a los respectivos ayuntamientos y a los servicios sociales comunitarios pertenecientes a los mismos, dado que la coordinación en materia social y de vivienda deviene imprescindible por cuanto que teniendo en cuenta la carencia de viviendas públicas disponibles y que poder adjudicar para situaciones de urgencia o emergencia, los informes que evacúan los servicios sociales sobre la situación de vulnerabilidad en la que se encuentra la mujer y su familia son estrictamente necesarios para poder acceder a los recursos y ayudas públicas en materia de vivienda con la urgencia que requieren muchas de estas situaciones, ya sea para acceder a alojamiento de emergencia, ya sea para acceder a ayudas económicas para el alquiler, autonómicas o municipales, ya sea para poder resultar adjudicataria de vivienda pública exceptuándose su adjudicación a través del registro Municipal de Demandantes de Viviendas Protegidas tal como permite el artículo 13 del Reglamento de Viviendas Protegidas de la Comunidad Autónoma de Andalucía, Decreto 149/2006, de 25 de julio.

Como ejemplo de familia monomarental necesitada de vivienda tenemos la **queja 20/3611** que fue resuelta satisfactoriamente, en la que interesada nos decía que residía en la vivienda de sus padres, junto a sus dos hijas menores de edad, en la cual convivían en total 7 personas, encontrándose en **situación de hacinamiento**. Había acudido en varias ocasiones a servicios sociales, sin que le se le hubiera prestado la ayuda que requería, por lo que contactó con la alcaldesa, y a partir de ahí desde los servicios sociales le indicaron que la iban ayudar.

Tras una discusión con sus padres tuvo que abandonar la vivienda, pernoctando en el coche. Su hija mayor se fue con su padre, y la pequeña se quedó en la casa de sus abuelos. Sus únicos ingresos eran 280€ que recibía del padre de sus hijas por pensión de alimentos, por lo que le era imposible poder acceder a una vivienda en el mercado libre, insistiendo en su necesidad de acceder a un alquiler social.

Desde Terrenos Urbanizables de Ayamonte (Tuasa), decía, llevaban años indicándole que no había viviendas disponibles, pero la interesada afirmaba que se habían adjudicado varias.

Admitida la queja a trámite solicitamos informe tanto al Ayuntamiento de Ayamonte como a Tuasa, desprendiéndose de la información recibida que se le había adjudicado una vivienda propiedad de la citada sociedad municipal, suscribiéndose el oportuno contrato de arrendamiento el 1 de septiembre de 2020.

También la **queja 20/6197** la cerramos en vías de solución. En la misma la persona interesada exponía que se había dirigido a los servicios sociales de su localidad para, reuniendo los requisitos, solicitar la **ayuda al alquiler para víctimas de violencia de género** publicada en el BOJA el día 8 de septiembre de 2020, con el resultado de que se negaron a tramitársela a pesar de que estaban obligados a ello según la norma, debido a que los profesionales de trabajo social carecían de la necesaria firma profesional electrónica para la tramitación.

Había hablado con una concejalía del Ayuntamiento que le había dicho que no podía hacer nada. Los días pasaban y no le daban ninguna explicación, por lo que solicitó cita con la Alcaldía, sin resultado alguno. También solicitó cita con la Dirección de Zona de Servicios Sociales, sin respuesta.

Desde el Ayuntamiento se nos informó que se habían puesto en contacto con la persona reclamante para mantenerla informada respecto a sus actuaciones y que sería citada en el momento en que fuera posible la tramitación de su solicitud para hacer efectivo el trámite.

Por la administración autonómica se informó que, habiendo contactado la Secretaría General de Vivienda con el Área de Bienestar Social del Ayuntamiento, les aclararon que desde los servicios sociales municipales en ningún momento se habían negado a solicitar la ayuda en representación de la persona reclamante, aunque sí era cierto que antes no se había podido disponer del certificado electrónico de empleado publico que les permitiera poder realizar dicha gestión y que una vez resuelto ese problema técnico, le habían dado cita para que pudiera presentar la solicitud antes de que finalizara el plazo. Ofreciendo la Diputación Provincial de Granada información en el mismo sentido.

Hemos de aclarar que aunque se haya resuelto favorablemente con haberle tramitado la ayuda al alquiler a la que nos referimos, la demora ha podido perjudicar a la interesada en el sentido de que la tardanza en la presentación de la solicitud corre en su contra pues estas subvenciones se tramitan por el procedimiento de concurrencia no competitiva, en el que la fecha de presentación de la solicitud es determinante para poder acceder a las ayudas, sujetas a la existencia de partida presupuestaria, siempre y cuando, claro está, se cumpla con los requisitos exigidos.

Muchas veces tras tramitar la queja y recibir los informes solicitados hemos de cerrar el expediente tras comprobar que la administración local implicada ha prestado la ayuda de la que dispone, siempre dentro de unos recursos limitados.

Tal es el caso de la queja 20/0826, en la que la interesada nos trasladaba su necesidad de vivienda puesto que residía con su hija de tres años en una **vivienda compartida considerada recurso de emergencia y por tanto temporal y transitorio**, que debía abandonar en el mes de marzo. Sus ingresos eran de 430€ mensuales que percibía de la Renta Activa de Inserción, por lo que le era imposible acceder a una vivienda en el mercado libre. Aportaba sentencia condenatoria de su ex pareja por violencia de género. Aportaba también solicitud de inscripción en el Registro Municipal de Demandantes de Vivienda y no refería actuaciones con los servicios sociales ni con la Oficina Municipal del Derecho a la Vivienda (OMDV) del Ayuntamiento de Sevilla. En el mes de marzo nos decía que estaba viviendo "*en casa de una mujer*".

Por parte del Registro Municipal de Demandantes de Vivienda Protegida se nos informó que estaba correctamente inscrita con fecha de 5 de febrero de 2020, en los cupos de especial protección de familias monoparentales y de víctima de violencia de género. No obstante, se nos indicaba que, al ser de reciente inscripción, tenía aproximadamente 1266 unidades familiares por delante en el cupo de monoparental y 183 unidades familiares en el cupo de víctima de violencia de género.

La Oficina Municipal para el Derecho a la Vivienda nos informaba también que el informe de excepcionalidad a la adjudicación de vivienda a través del registro tuvo entrada en el mes de enero, estando pendiente la derivación por parte de los servicios sociales comunitarios.

No obstante, dada la situación de Estado de Alarma y la saturación de los servicios sociales con la atención de las familias afectadas directamente por la COVID-19, nos indicaban que podía ponerse en contacto directamente con la OMDV en el teléfono especificando que los servicios sociales habían determinado ya su excepcionalidad.

En consecuencia, le recomendamos que contactara con la OMDV para que pudieran iniciar su expediente y que siguiera colaborando con los servicios sociales comunitarios, y que pasado un tiempo prudencial nos comunicara los avances que se subieran producido en su situación.

Finalmente nos comunicó que los servicios sociales le habían concedido una ayuda para el pago del alquiler de una habitación. Asimismo nos trasladaba que tenía cita próximamente en la Oficina Municipal por el Derecho a la Vivienda para el estudio de su caso.

También cerramos, por no apreciarse irregularidad en las actuaciones municipales, las quejas 20/0346, 20/0457, 20/0937, 20/1085, 20/1663, 20/1223, y queja 20/6466.

Por otra parte, a nuestro juicio, de poco sirve que se den ayudas para el pago del alquiler o se suministre el acceso a una vivienda pública a las mujeres victimas de violencia de género en situación de vulnerabilidad económica y social, si no van acompañadas de otras medidas transversales que se incardinen en un **proyecto de intervención integral que ayude a estas mujeres** a superar los muchos obstáculos con los que se encuentran en su vida, no ya solo el acceso a rentas y recursos económicos de subsistencia, sino también formación para el empleo y oportunidades reales de empleabilidad, programa de protección y seguridad, apoyo y ayuda psicológica individual, acceso a medidas de conciliación personal y laboral reales y efectivas, programas de salud específico a través de los que tratar la ansiedad, el estrés y en muchas ocasiones la depresión que les provoca su situación de vida, formación en habilidades parentales y un largo etcétera de actuaciones que deben ser diseñadas de forma integral e individual adaptadas a cada perfil, encaminadas a su empoderamiento y a poder seguir adelante con el manejo de sus propias vidas.

1.6.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

1.6.3.1. Quejas de oficio

- Queja 20/1913: dirigida al Ayuntamiento de Posadas y al Instituto Andaluz de la Mujer, relativa al fallecimiento de una mujer por violencia de género en Posadas (Córdoba), en marzo de 2020.

- Queja 20/1914: dirigida al Ayuntamiento de Granada y al Instituto Andaluz de la Mujer, relativa al fallecimiento de una mujer por violencia de género en Granada, en febrero de 2020.

- Queja 20/2190: dirigida al Ayuntamiento de Caniles y al Instituto Andaluz de la Mujer, relativa al fallecimiento de una mujer por violencia de género en Caniles, en enero de 2020.

- Queja 20/2191: dirigida al Ayuntamiento de Aznalcóllar y al Instituto Andaluz de la Mujer, relativa al fallecimiento de una mujer por violencia de género en Aznalcóllar, en febrero de 2020.

1.6.3.2. Colaboración de las Administraciones

En cuanto a la colaboración de las Administraciones en nuestra labor investigadora de las quejas tramitadas en este Área, relacionadas con las políticas de igualdad, podemos decir que en líneas generales ha sido buena, aunque a veces las respuestas a nuestras solicitudes de información no se producen con la rapidez que debieran, en los plazos concedidos para ello, lo que nos ha obligado a tener que reiterar las mismas en más de una ocasión.



XIII PREMIO DEFENSOR DEL MENOR DE ANDALUCÍA

dibujo
vídeo

1.7. Infancia y Adolescencia

1.7.1. Introducción 215
1.7.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite 216
1.7.2.1. Infancia y adolescencia en situación de riesgo 216
1.7.2.1.1. Denuncias de riesgo en el entorno social y familiar de los menores. 216
1.7.2.1.2. Supervisión de las actuaciones de los Servicios Sociales Comunitarios 218
1.7.2.2. Maltrato a menores de edad 218
1.7.2.2.1. Denuncias de maltrato a menores de edad 218
1.7.2.2.2. Protocolos de intervención 219
1.7.2.3. Declaración de desamparo. Tutela y Guarda Administrativa 220
1.7.2.3.1. Disconformidad con la declaración de desamparo de los menores 220
1.7.2.3.2. Régimen de visitas a familias afectadas por la declaración de desamparo de un menor 220
1.7.2.4. Medidas de protección; acogimiento familiar, acogimiento residencial y adopciones 221
1.7.2.4.1. Acogimiento familiar 222
1.7.2.4.2. Acogimiento residencial 222
1.7.2.4.3. Adopción 223
1.7.2.5. Responsabilidad penal de menores infractores. 224
1.7.2.6. Menores migrantes no acompañados 228
1.7.2.7. Infancia y adolescencia en especial situación de vulnerabilidad 232
1.7.2.7.1. Niños y jóvenes con problemas de comportamiento 232
1.7.2.7.2. Niños y jóvenes con adicciones 234
1.7.2.8. Acceso de menores a tecnologías de la comunicación e información: Televisión, internet, redes sociales 235
1.7.2.9. Familias 235
1.7.2.9.1. Conflictos en el seno de la familia 235
1.7.2.9.2. Puntos de Encuentros Familiar 236
1.7.2.9.3. Familias numerosas 238
1.7.2.9.4. Ayudas económicas a las familias 239
1.7.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones 240
1.7.3.1. Actuaciones de oficio 240
1.7.3.2. Colaboración de las Administraciones 241
1.7.3.3. Resoluciones no aceptadas 241

1.7.1. Introducción

La crisis provocada por la pandemia de la COVID-19 y las medidas adoptadas por las autoridades sanitarias para frenar la propagación de la enfermedad han condicionado de manera evidente los derechos de miles de niños, niñas y adolescentes durante el año 2020.

El confinamiento decretado por el Gobierno de la Nación y las restricciones a la libertad de movimientos, la saturación de los sistemas sanitarios, el cierre de los colegios con la consiguiente interrupción de la actividad docente presencial, los conflictos en el seno de la familia, o la pérdida del empleo de padres y madres han teniendo graves consecuencias para la infancia y adolescencia. Unas negativas consecuencias sobre las que, según pronostican los expertos, existen muchas posibilidades de que se prolonguen durante un extenso periodo de tiempo.

Algunas voces no han dudado en alertar sobre el riesgo de que los actuales niños y niñas configuren lo que denominan "generación confinada", cuya personalidad y desarrollo psicológico y emocional estén marcados o condicionados por las especiales, inéditas y adversas situaciones padecidas como consecuencia de la pandemia.

Por otro lado, son muchos los estudios realizados durante 2020 que analizan los efectos que en un futuro tendrá la pandemia en la vida de niños y niñas. Se refieren estos trabajos al aumento de la pobreza infantil, a los problemas de salud mental, al aumento de las desigualdades, tanto económicas como educativas, por poner solamente algunos ejemplos. Lamentablemente esta realidad incidirá de manera singular en el colectivo de personas menores de edad que ya se encuentran socialmente más desfavorecidos; la infancia más vulnerable.

No podemos olvidar, como señalamos, que uno de los efectos más inmediatos y evidentes que deriva de esta pandemia es la crisis económica como consecuencia de las necesarias medidas impuestas para prevenir los contagios de la enfermedad y para evitar su propagación. Los datos del Instituto Nacional de Estadística (INE) son preocupantes. Entre abril y junio, los principales meses de confinamiento, se han perdido más de un millón de empleos, sin contar los empleos y autoempleos que están acogidos a un ERTE y cesación de actividad.

Y todas estas situaciones se producen en un contexto en el que muchas familias con hijos menores a cargo todavía no se habían recuperado del impacto de la crisis económica iniciada en 2008 y que, irremediablemente, si no se adoptan medidas urgentes para ayudar a estas personas, afectará a la calidad de vida de muchos niños y niñas.

"Cualquier medida debe tener presente siempre el interés superior del menor"

No resulta tarea fácil conjugar medidas de control de la pandemia con actuaciones para hacer frente al impacto de la crisis económica pero, en todo caso, **cualquier medida, actuación o planificación que se realice en este ámbito debe tener presente siempre el interés superior del menor**. El bienestar de niños, niñas y adolescentes debe ser una de las prioridades a la hora de tomar medidas para lucha contra la pandemia y para superar la crisis sanitaria, económica y social en la que nos encontramos como consecuencia de aquella.

En este adverso escenario esta institución ha desplegado una intensa actividad para la defensa de los derechos de la infancia y adolescencia que se ha puesto de relieve de manera singular desde que en el mes de marzo de 2020 se decretara el confinamiento domiciliario de la población.

Sin perjuicio del informe que presentará esta Institución ante el Parlamento, en su condición de Defensor del Menor de Andalucía, a continuación se relata de modo resumido algunas de las principales actuaciones realizadas durante 2020 relacionadas con la infancia y adolescencia.

1.7.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.7.2.1. Infancia y adolescencia en situación de riesgo

1.7.2.1.1. Denuncias de riesgo en el entorno social y familiar de los menores.

La detección de situaciones de riesgo y la consecuente intervención por parte de las administraciones públicas se erige en elemento esencial para evitar que las personas menores de edad lleguen a sufrir el daño o vulneración de derechos que sería previsible y consecuente al riesgo descrito.

A este respecto la legislación efectúa un reparto de competencias entre la administración local y autonómica, de tal modo que corresponde a la local intervenir en el propio medio en que se desenvuelven los menores, efectuando un seguimiento de su situación y aplicando medidas preventivas y reparadoras de situaciones que conlleven riesgo de vulneración de sus derechos. Por su parte, queda en manos de la Junta de Andalucía la decisión y ejecución de medidas de mayor alcance, que incluso pudieran suponer la separación de los menores de sus progenitores, alejándolos de su entorno social y familiar.

Es por ello que **nuestros cometidos nos obligan a velar porque se produzca una actuación eficiente y eficaz en el primer escalón de intervención, el correspondiente a la administración local, orientada más a prevenir que a reparar daños, detectar a tiempo carencias y facilitar prestaciones sociales cuando estas resultan más útiles y necesarias**.

Muchas de las quejas que recibimos aluden a carencias en la cobertura de las necesidades básicas de niños y niñas, en las que nuestra intervención se centra en poner en conocimiento de los hechos al correspondiente ayuntamiento y verificar que se aplican de modo correcto los protocolos de intervención social (queja 20/3866, queja 20/1291, queja 20/4780). En otras ocasiones, la situación de precariedad social va asociada a la carencia de una vivienda digna donde alojarse, hecho que lleva a algunas familias con hijos a ocupar viviendas sin autorización de sus propietarios (queja 20/7218 y queja 20/7638).



Pero quizás **la situación más crítica para los menores y que a la postre puede determinar su situación de desamparo es el alcoholismo o drogodependencia de sus progenitores**. Y esta grave problemática nos es expuesta en quejas en las que se solicita la intervención del Defensor del Menor para encontrar salida a esta situación (queja 20/3306, queja 20/3866, queja 20/4546 y queja 20/8387). Una incidencia especial se produce en estos casos cuando es la madre quien presenta problemas de alcoholismo o drogadicción, por ser esta en quien recae de manera preponderante la tarea de cuidado de la prole (quejas 20/6609, queja 20/7319 y queja 20/7553).

Otro de los asuntos que de forma reiterada suele plantearse en las quejas es el relativo al deficiente cumplimiento del protolocolo de absentismo escolar por parte de los servicios sociales municipales o los centros docentes, bien fueren estos de titularidad pública o privada (queja 20/7273 y queja 20/2956).

Entre la casuística relativa al absentismo escolar destacan las controversias relativas a la justificación de las faltas de asistencia. En estos casos nuestra intervención la orientamos a comprobar que los centros docentes registran las faltas de asistencia y requieren la correspondiente justificación, derivando el caso a los servicios sociales en los casos previstos en el protocolo (queja 20/7398 y queja 20/7752).

Y no podemos finalizar este apartado sin destacar la incidencia que ha tenido en la labor de detección e intervención en situaciones de riesgo la medida de confinamiento domiciliario decretada a continuación de ser declarado el estado de alarma por la pandemia. En muchas de las quejas o denuncias que hemos recibido se alude a la especial repercusión del confinamiento domiciliario en la ya de por sí grave situación de riesgo (queja 20/2132, queja 20/2337 y queja 20/2596).

Antes de finalizar este apartado consideramos necesario resaltar que **aunque esta Institución fue concebida como supervisora de las actuaciones de las administraciones públicas de Andalucía en su relación con la ciudadanía, venimos ejerciendo funciones que van más allá de estos cometidos en consonancia con la misión de Defensor del Menor** que nos fue conferida por la Ley autonómica 1/1998, reguladora de los derechos y la atención al menor.

Por ello, además de tramitar quejas relativas a la actuación de las administraciones públicas venimos dando trámite a denuncias de situaciones de riesgo de menores de edad, en las que no se alude a ninguna actuación administrativa que supervisar y que vienen referidas a falta de cuidados o maltrato protagonizado por progenitores o cuidadores principales de los menores. Estas denuncias suelen ser presentadas por familiares de los menores (quejas 20/67; 20/1154; 20/1528; 20/2419), cobrando preponderancia las que son presentadas por progenitores en contexto del litigio por la ruptura de su relación (20/8256; 20/3635; 20/3796; 20/4044); o, también por vecinos (quejas 20/4102; 20/4471; 20/4547; 20/4578, 20/6448).

En otras ocasiones, las denuncias proceden de la Fiscalía o Juzgado. Citamos el ejemplo del oficio procedente de un juzgado en el que se nos daba cuenta de la posible situación de riesgo de unos hermanos, menores de edad, de la que se tuvo conocimiento al instruir un expediente de diligencias previas finalizadas con un decreto de sobreseimiento provisional.

De la documentación que nos fue aportada se deducía la existencia de una posible situación de riesgo de los menores por desatender sus progenitores sus necesidades básicas. Es por ello que tras recibir la denuncia emprendimos actuaciones con la finalidad de que fuesen activados los mecanismos establecidos en la legislación para acreditar la veracidad de los hechos y, en su caso, emprender actuaciones sociales con la familia afectada en su propio entorno. Y a tales efectos solicitamos la colaboración de los ayuntamientos de los dos municipios citados en la denuncia, uno de la provincia de Cádiz y otro de Málaga.

De la información aportada por los servicios sociales de ambos municipios destaca la inclusión de la familia en el Programa de tratamiento a familias con menores en situación de riesgo social, realizándose sucesivas intervenciones para evaluar su situación, sin que hasta ese momento se hubieran detectado carencias en las necesidades básicas de los menores, quienes presentaban buen estado de salud, higiene y vestuario, a lo cual se unía la buena disposición de la madre y su pareja a colaborar con los servicios sociales, mostrándose accesibles y receptivos a las propuestas realizadas. La intervención social prosiguió

con abordaje de la situación familiar para descartar de forma definitiva la situación de riesgo denunciada y, en su caso, realizar un abordaje terapéutico de la misma (queja 20/4081).

1.7.2.1.2. Supervisión de las actuaciones de los Servicios Sociales Comunitarios

Algunos ciudadanos acuden a la institución para mostrar su **disconformidad con la intervención de los servicios sociales de la localidad en prevención de situaciones de riesgo de menores de edad, o con la intervención realizada para solventar las deficiencias detectadas**.

La mayoría de estas quejas suelen ser presentadas por personas que tienen relación estrecha con algún menor, que tienen conocimiento de la intervención que vienen realizando los servicios sociales de su localidad para solventar su situación de riesgo y que la consideran insuficiente, o no congruente con la gravedad de la situación que en apariencia se produce (queja 20/0543, queja 20/1398 y queja 20/7844).

Otra vertiente de las quejas en **disconformidad con la actuación de los servicios sociales municipales en relación con su intervención ante situaciones de riesgo de menores de edad guarda relación con la inevitable intromisión en la vida privada familiar** que conlleva la investigación y seguimiento de los indicios detectados. Y es que, por mucho tacto y prudencia con que los servicios sociales realicen su función, no resulta agradable para ninguna familia sentirse señalada y sometida a control, y es por ello que no faltan ocasiones en que las personas afectadas se dirijan al Defensor en disconformidad con tales actuaciones (queja 20/6249).

1.7.2.2. Maltrato a menores de edad

1.7.2.2.1. Denuncias de maltrato a menores de edad

La misión encomendada a esta institución como Defensor del Menor hace que r**ecibamos denuncias de menores que estarían siendo víctimas de maltrato en cualquiera de sus vertientes (maltrato físico, psicológico, sexual, institucional o explotación laboral) reclamando nuestra intervención en protección de los derechos e integridad del menor o menores en cuestión**.

En la vertiente de maltrato psicológico destacamos las denuncias que nos son remitidas por adolescentes que dicen sufrir **maltrato psicológico por parte de sus progenitores**. Son muestra estos casos de relaciones conflictivas entre progenitores e hijos, cuya realidad y trascendencia ha de ser contemplada con mesura y prudencia, pero sin descartar en ningún caso la existencia de un posible caso de maltrato que pudiera requerir la intervención de las administraciones públicas competentes.

Por este motivo, en respuesta a estas quejas solemos asesorar a los adolescentes sobre las vías de que disponen para encontrar solución a su situación, que van desde la posibilidad de acudir a profesionales de la mediación familiar, la de recabar ayuda de los servicios sociales de su municipio, o bien presentar su denuncia ante el servicio específico habilitado por la Junta de Andalucía (Teléfono de notificación de casos de maltrato infantil) que activaría la intervención idónea a las circunstancias del caso (queja 20/0314, queja 20/3372, queja 20/4098 y queja 20/8066).

También recibimos quejas en la vertiente de **maltrato a niños por explotación laboral.** Al dar trámite a estas denuncias por posible explotación laboral hemos de ponderar que el vigente Estatuto de los Trabajadores establece una prohibición genérica de efectuar trabajo remunerado –por cuenta ajena y dependiente del ámbito de organización y dirección del empleador o empresario- para aquellas personas que no alcancen la edad de 16 años, pero sin que entren en el ámbito de esta prohibición los trabajos efectuados en la esfera familiar, los realizados por cuenta propia, o los realizados en el contexto de parentesco, amistad o altruismo.

Hemos de tener en cuenta, así mismo, el difícil encuadre legal de ciertas actividades que los menores suelen desarrollar a partir de cierta edad y que carecen de entidad, tales como el reparto ocasional de periódicos, cuidado de animales o faenas domésticas, actividades éstas muy extendidas y aceptadas socialmente en países de nuestro entorno que las contemplan como un eslabón más en el proceso de maduración e integración social del menor.

Conforme a lo expuesto hasta ahora, si no disponemos de elementos de juicio que nos permitan valorar, en su adecuado contexto, la actividad denunciada aplicando un criterio de prudencia, solemos informar a la persona denunciante del encuadre legal de la cuestión y le informamos de las vías para presentar de forma directa su denuncia ante la autoridad competente según el caso: Servicios Sociales, Inspección de Trabajo o Fiscalía, quienes habrían de corroborar el carácter remunerado, por cuenta ajena y dependiente, de la actividad desarrollada por los menores; la habitabilidad y regularidad de tales trabajos y su posible incidencia en su salud, seguridad o rendimiento académico (queja 20/1526 y queja 20/6241).

En lo que respecta al **maltrato por abusos o agresión sexual**, destacamos la denuncia de una madre disconforme con la tramitación dada a la hoja de notificación de maltrato infantil que cumplimentó la unidad especializada de salud mental infanto juvenil por posibles abusos sexuales a su hija, presuntamente cometidos por una hermana de vínculo paterno. Nos decía que tres años antes fue la pediatra del centro de salud quien remitió una hoja de notificación de tenor similar, y que dada la corta edad de su hija el estudio realizado no pudo arrojar datos concluyentes.

La madre justificaba la petición de que su hija fuese evaluada de nuevo, por un equipo especializado en casos de abuso sexual, en el hecho de que la primera evaluación que le fue realizada cuando tenía algo más de tres años no pudo llegar a ninguna conclusión precisamente por la corta edad de la menor. Los nuevos hechos denunciados se referían a 2019, tres años después, y sobre los que el testimonio de su hija sí haría viable una intervención de dicho equipo especializado.

Un estudio de las circunstancias que concurrían en el presente caso justificó que recomendáramos a la Delegación Territorial de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de Huelva que remitiera el caso de la menor a la unidad especializada para valorar casos de abuso sexual a menores, con la finalidad de que se efectuase un estudio que corroborara su veracidad o, en su caso, pudiera descartar la existencia de tales abusos.

Dicha Recomendación no fue aceptada por la aludida Delegación Territorial, por lo que procederemos a elevar la misma a la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, como máxima autoridad administrativa en la materia (queja 19/4916).

1.7.2.2.2. Protocolos de intervención

Hemos de citar tres instrumentos técnicos que sirven de guía de actuaciones de las administraciones públicas en lo relativo a prevención e intervención en casos de maltrato infantil. Nos referiremos, en primer lugar, al Protocolo básico de intervención contra el maltrato infantil en el ámbito familiar. Se trata de un documento elaborado por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, que fue previamente consensuado en el Pleno del Observatorio de la Infancia el 9 de julio de 2014, y viene a actualizar el anterior de 2007, ampliándolo a los supuestos de hijos e hijas víctimas de violencia de género. El documento pretende servir como marco de actuación conjunta e integral, si bien su desarrollo depende de cada Comunidad Autónoma.

En lo relativo a abusos sexuales hemos de señalar al Protocolo elaborado en 2015 por la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales que señala las actuaciones y criterios de derivación al Programa de Evaluación, Diagnóstico y Tratamiento a Menores víctimas de violencia sexual.

Y con referencia al ámbito sanitario, también hemos de referirnos al Protocolo de intervención sanitaria en casos de maltrato infantil en Andalucía, elaborado en 2014 por la Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales.

El objetivo de estos documentos técnicos busca mejorar los procedimientos internos de actuación de la correspondiente administración, así como la coordinación interinstitucional para obtener una respuesta rápida y eficaz, idónea a las características de cada caso.

Pero **a pesar de estas previsiones las actuaciones de las administraciones no siempre llegan a tiempo o con la eficacia debida**, y como ejemplo destacamos nuestra intervención para la salvaguarda de los derechos de una menor de 15 años, víctimas de abusos sexuales y embarazada. No se intervino con la misma hasta

transcurridos dos meses desde que se tuvo conocimiento de los hechos, y durante ese tiempo permaneció en el mismo entorno familiar y social que propició la agresión sexual de la que fue víctima.

Por ello, recordamos al Ente Público sus competencias para cumplir con el mandato establecido en el artículo 11 de la Ley Orgánica 1/1996, de Protección Jurídica del Menor, de proteger a los menores de abusos sexuales mediante procedimientos que aseguren la coordinación y la colaboración entre las distintas administraciones, entidades colaboradoras y servicios competentes, tanto públicos como privados, para garantizar una actuación integral. Y también la obligación establecida en el artículo 14 de esa misma Ley Orgánica de prestar la atención inmediata que precise cualquier menor y de actuar si corresponde a su ámbito de competencias, siendo así que el Ente Público ostenta la facultad de asumir, en cumplimiento de la obligación de prestar la atención inmediata, la guarda provisional de un menor prevista en el artículo 172.4 del Código Civil, procediendo simultáneamente a practicar las diligencias precisas para investigar sus circunstancias y constatar, en su caso, la situación real de desamparo.

También, en este caso, recomendamos a la Delegación Territorial de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de Almería que efectuase una revisión de las actuaciones realizadas en el expediente de protección de la menor con el objetivo de que en supuestos similares, en que resulten evidentes los indicios graves de desprotección, se acuerden de manera inmediata medidas congruentes con dicha situación, separando a la menor del entorno social y familiar causante del riesgo. Dicha recomendación fue aceptada en su integridad (queja 19/4155).

1.7.2.3. Declaración de desamparo. Tutela y Guarda Administrativa

1.7.2.3.1. Disconformidad con la declaración de desamparo de los menores

La declaración de la situación de desamparo de un menor es el acto administrativo en virtud del cual la administración competente (Delegación Territorial de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, a través de la Comisión Provincial de Medidas de Protección) emite un pronunciando por el que acredita dicha circunstancia, lo cual implica, conforme a lo dispuesto en el Código Civil y en la Ley Orgánica 1/1996 de Protección Jurídica del Menor, que el menor afectado quede bajo tutela del Ente Público, quien en adelante ha de adoptar las medidas necesarias para garantizar sus necesidades, bienestar y satisfacer sus derechos.

Y es precisamente **esta decisión la que suscita quejas por parte de las familias afectadas, que consideran injusta la decisión de la administración, argumentando que no se ha valorado de forma adecuada la situación del menor, por considerar errónea o desproporcionada la decisión, o por no haber seguido la administración pública los procedimientos establecidos**, vulnerando de este modo sus derechos.

La casuística de las quejas es diversa; en unos casos el acento se pone en la valoración de la conducta de absentismo escolar (queja 20/3477), en otros la discrepancia estriba en la diferente apreciación de la gravedad de los indicadores acreditados durante la tramitación del expediente (queja 20/3665), o con el contenido del informe social que sustentaba la declaración de desamparo emitido por el equipo de tratamiento familiar (queja 20/7559).

En otros supuestos, los ciudadanos, además de discrepar de los argumentos materiales que sustentan la declaración de desamparo, invocan vulneraciones de derechos por incumplimiento de garantías procedimentales en la tramitación del expediente (queja 20/0248 y queja 20/4198).

1.7.2.3.2. Régimen de visitas a familias afectadas por la declaración de desamparo de un menor

En el mismo momento en que se produce la retirada de una persona menor de edad de su entorno familiar, una de las cuestiones que ha de decidir con premura el Ente Público es la pertinencia de establecer un régimen de visitas en favor de sus progenitores y resto de familiares. Dichas visitas se materializan, según el caso, bien en el propio centro residencial en que se encuentre alojado el menor, o bien en los conocidos como "espacios facilitadores de relaciones familiares".

Sobre este asunto, **una cuestión que suscitó mucha controversia fue la continuidad del ejercicio del derecho de visitas durante la vigencia del estado de alarma por la pandemia de la COVID-19**. Sobre este particular recibimos un conjunto consultas y reclamaciones aludiendo a la suspensión de las visitas, suspensión que se fue alargando en el tiempo como consecuencia de las sucesiva prórrogas de las medidas de confinamiento domiciliario derivadas del Estado de alarma sanitaria sin que, según el relato de las personas afectadas, se hubieran adoptado medidas alternativas para preservar el derecho a las relaciones familiares.

Encontrándonos en esta situación, desde la responsabilidad que nos incumbe como Defensor del Pueblo Andaluz y Defensor del Menor, acordamos iniciar, de oficio, una investigación, en cuyo trámite pudimos acreditar que el Gobierno de Andalucía, ya antes de que fuese declarado del estado de alarma, aprobó medidas en prevención de la propagación del virus, incluyendo entre ellas la limitación de visitas a menores tutelados e internos en centros de protección, limitación que posteriormente se extendió a las visitas a menores tutelados y en acogimiento familiar, siendo así que esta limitación hubo de prolongarse en el tiempo conforme se fueron produciendo las sucesivas prórrogas del estado de alarma hasta su finalización, reanudándose las visitas, conforme al régimen que en cada caso estuviese autorizado, a partir de junio de 2020.

En el período de tiempo en que las visitas a los menores tutelados estuvieron restringidas, por parte de la Administración autonómica se implementaron medidas para favorecer que los menores tutelados pudieran tener mayor contacto telefónico y por videollamada con sus familiares biológicos, amistades y otras personas allegadas, dictando a tales efectos las correspondientes instrucciones dirigidas a los centros y profesionales implicados.

La decisión de restringir las visitas estuvo justificada en motivos de salud pública, sin que pudiera considerarse injustificada o desproporcionada, además de disponer de suficiente amparo legal, lo cual no fue obstáculo para que pusiéramos el énfasis en los efectos que dicha medida limitativa provoca a los menores, bajo tutela pública, que se encuentran separados de sus familiares y con los que mantienen lazos afectivos. Y es que estos menores han de añadir a la situación de incertidumbre en que se encuentran, tutelados por el Ente Público y que mantienen la expectativa de regresar con su familia, la inquietud que necesariamente les ha de provocar la imposibilidad de ver en persona a sus referentes familiares o amistades, mucho más si esta situación de restricción de visitas se prolonga en el tiempo durante meses y sin una fecha cierta de finalización.

Por todo lo expuesto, y como quiera que seguimos encontrándonos en situación de pandemia de incierta evolución, sin que sea descartable que un empeoramiento de los datos epidemiológicos pudiera conducir a nuevas medidas de restricción de movilidad y contactos personales, hemos solicitado a la Dirección General de Infancia y Conciliación, que en prevención de que se produzca de nuevo esta situación se planifiquen soluciones que permitan, con las oportunas medidas higiénicas y de protección individual, garantizar en la medida de lo posible la continuidad de contactos personales de menores tutelados con su familia, al tiempo que se garanticen a los menores tutelados mayores facilidades para la relación con sus familiares y amistades de forma telemática, vía telefónica y preferentemente por videollamada (**queja 20/2499**).

1.7.2.4. Medidas de protección; acogimiento familiar, acogimiento residencial y adopciones

Una vez que se constata la situación de desamparo de alguna persona menor de edad y se acometen los trámites administrativos indispensables para habilitar la intervención del Ente Público -declaración de desamparo, bien fuere provisional o definitivo-, dicho menor queda bajo tutela pública y, en adelante, la Administración ha de acordar sucesivas medidas de protección para atender sus necesidades y salvaguardar sus derechos e interés superior.

La primera de estas decisiones abordará la opción entre la posibilidad de que el menor sea ingresado en un centro de protección o bien quede al cuidado de una familia. Al adoptar esta decisión se habrá de atender el criterio legal que otorga preferencia al acogimiento en familia sobre la permanencia en un

centro, y tratándose de acogimiento familiar, la preferencia por la familia extensa sobre una familia ajena a la biológica.

1.7.2.4.1. Acogimiento familiar

En lo relativo a esta medida de acogimiento los problemas más frecuentes están relacionados con las demoras de la Administración en responder con **celeridad el ofrecimiento realizado para tener acogido a un familiar, menor de edad, sin comprender la aparente parsimonia con que se tramitan tales procedimientos** (**queja 20/4765** y **queja 20/4078**), o las deficiencias en la **gestión administrativa de la prestación económica prevista para compensar los gastos inherentes al acogimiento familiar de un menor,** especialmente en los casos de la modalidad de acogimiento denominada como "profesionalizado" en el que las familias seleccionadas adquieren especiales compromisos de disponibilidad y dedicación para atender de forma urgente a menores de edad, así como también casos de menores con especiales necesidades (**queja 20/3548**).

Otra de las cuestiones que de manera recurrente suscitan las quejas relativas a acogimiento familiar, de manera singular cuando se trata de acogimiento en familia ajena a la biológica, es el relativo a los **lazos afectivos que el tiempo de convivencia hace fraguar entre menor y familia de acogida, siendo así que no siempre resulta fácil para la familia la desvinculación del menor** (queja 20/5047 y queja 20/6502).

1.7.2.4.2. Acogimiento residencial

La opción por el acogimiento residencial de niños y niñas se adopta en aquellos casos en que no resulta viable el acogimiento familiar, o que siendo este factible, aún así, estudiando las circunstancias del caso, se considera más beneficioso para el menor esta otra medida de protección.

Los centros residenciales de protección han de adoptar su estructura, organización y funcionamiento de tal modo que se asemejen lo más posible a un hogar familiar, lo cual no siempre resulta fácil ante la concepción arquitectónica y funcional de los recursos disponibles, así como también las contingencias que se producen en momentos concretos.

Respecto de la gestión de estos centros, en ocasiones se censura por los ciudadanos que la misma se deje en manos de entidades privadas, especialmente la de los centros que alojan a menores migrantes. En su opinión dichos centros debían ser de titularidad pública y gestionados por personal de la Junta de Andalucía.

A este respecto recordamos que la actual legislación de Contratos del Sector Publico (Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, con sus modificaciones posteriores) dispone que la prestación de los servicios públicos puede realizarse de dos diferentes modos de gestión: Mediante la participación de un ente privado en la gestión de los servicios públicos; o bien mediante gestión directa, prestando el servicio con la organización y medios, materiales y personales, del propio ente público.

Tanto uno como otro modo de gestión son encuadrables en nuestra Constitución y en las leyes que reconocen la libertad de empresa en el marco de una economía de mercado (artículo 38 de la Constitución), sin que se aprecien irregularidades en la gestión indirecta, mediante la contratación con un ente privado de tales servicios públicos de carácter social.

Así pues, lo relevante en materia de prestación del servicio residencial de protección de menores no es tanto la titularidad pública o privada del ente que realiza la actividad, sino que la prestación del servicio responda a las necesidades del menor y se ajuste a las disposiciones legales y reglamentarias en la materia.

Ello, además de cumplir con las exigencias de la Ley de Contratos del Sector Público en cuanto al respeto de los principios de libertad de acceso a las licitaciones publicidad y transparencia de los procedimientos, no discriminación e igualdad de trato entre los licitadores, también cumple con el principio de exigencia de la definición previa de las necesidades a satisfacer con el servicio, y la salvaguarda de la libre competencia y la selección de la oferta económicamente más ventajosa (queja 20/1371).

El control y supervisión que el personal educativo del centro ha de realizar sobre los menores a su cargo suscita controversias, las cuales se traducen en quejas dirigidas a esta institución.

Otro de los asuntos por los que solemos recibir quejas guarda relación **con elevado número de menores con un perfil conflictivo que son alojados en un mismo centro, lo cual repercute de forma negativa en sus pautas de convivencia ordinaria y perjudica al resto de menores**. Es el caso de la reclamación presentada un colectivo de trabajadores de un centro de protección de menores ubicado en la provincia de Sevilla lamentándose del elevado número de menores con problemas de comportamiento que han de atender, lo cual dificulta en extremo su labor profesional y altera significativamente el normal clima de convivencia en el centro, todo ello en claro perjuicio para los menores allí residentes.

Efectuaban un relato detallado del incremento constante de casos de violencia en el centro y de comportamientos de acoso de unos menores sobre otros, señalando que las consecuencias negativas las sufren de modo acusado niños y niñas que residen en el centro con medidas de protección por maltrato, resultando imposible separar a residentes acosadores de sus víctimas, al tener que convivir ambos compartiendo espacios comunes. Y ello crea un clima de tensión y crispación permanente que deja desprotegidos a los niños más vulnerables. A lo que se une su lamento por la sobreocupación del centro para dar cabida a menores migrantes, relatando el supuesto excepcional padecido el verano de 2018, en que llegaron a tener que atender a 82 menores migrantes cuando las plazas habilitadas en el centro eran 20.

Tras remitir la queja de los profesionales a la Delegación Territorial de Políticas Sociales de Sevilla, este organismo argumenta que el centro está concebido como centro de acogida inmediata, lo cual conlleva que los menores sean ingresados tras su retirada del hogar familiar. En algunos casos, la entrada está prevista y organizada previamente, por lo que existe información suficiente de los menores, pero en otros casos la entrada es inmediata, por lo que se dan supuestos en que solo se conoce el nombre y datos básicos del menor. Todos estos niños y jóvenes proceden de situaciones de negligencia, abandono, malos tratos físicos y otros; pero, en todos los casos, son menores con un importante daño a nivel emocional que en ocasiones se expresa a través de conductas auto o heteroagresivas.

En lo que se refiere a la tipología de menores atendidos y los episodios de violencia sufridos, la Delegación Territorial argumenta que se han tomado medidas para solucionar este problema, procediendo al traslado de menores conflictivos a centros que atienden de forma más eficiente casos de menores con comportamientos agresivos. Otra de las medidas adoptadas ha consistido en dotar al personal de formación específica para abordar situaciones de violencia entre iguales, incluyendo además esta formación en el catálogo formativo de la Delegación Territorial para los años siguientes. A lo expuesto se une la modificación del calendario de turnos para reforzar días o franjas horarias donde es más probable que pueda surgir algún tipo de conflicto.

La Delegación Territorial asume, por otro lado, que durante el verano de 2018 se produjo una situación de sobreocupación excesiva y continuada del centro, precisando, no obstante, que en los meses sucesivos se pusieran en marcha por parte de la Dirección General de Infancia un importante número de dispositivos de emergencia para acogida de los mencionados menores, por lo que sucesivamente se fueron trasladando desde este centro de acogida inmediata hasta los dispositivos adecuados para tal finalidad (queja 19/2464).

1.7.2.4.3. Adopción

Entre las medidas de protección que puede adoptar el Ente Público sobre un menor tutelado la de mayor impacto se corresponde con la propuesta de acogimiento familiar con fines de adopción. Se llega a esta conclusión cuando en origen se produce una situación de maltrato de extrema gravedad, totalmente insalvable, o cuando pasado el tiempo se valora que la evolución de la familia no es positiva, considerando que los indicadores de desatención o maltrato no han mejorado ni existe expectativa de posible solución, por lo cual resultan irreversibles las medidas de protección acordadas en beneficio del menor.

En tales casos se procura para el menor una familia que se haga cargo en adelante de él, con la expectativa de integrarse en esta familia como un miembro más, con los mismos derechos y obligaciones, todo ello tras la pertinente resolución judicial.

Las quejas que tramitamos relativas a procedimientos de adopción suelen guardar relación con **la discrepancia de la familia biológica con la decisión del Ente Público de constituir un acogimiento familiar con fines de adopción, por considerarla muy extrema,** relatando que su situación ha mejorado y que por ello yerra el Ente Público al buscar una familia alternativa a la propia para que adopte al menor (queja 20/2017, queja 20/0813).

En estos expedientes, y en otros de temática similar, la intervención de esta institución se encuentra muy limitada toda vez que suele producirse la presentación simultánea a la queja de una demanda judicial de oposición al acogimiento familiar con fines de adopción, lo cual obliga a suspender nuestra intervención.

La adopción, salvo en los supuestos excepcionales en que así lo establezca una resolución judicial, conlleva la pérdida de vínculos y contacto entre la familia biológica y el menor. A pesar de ello suele ser frecuente que recibamos peticiones de ayuda de familias afectadas por esta situación, solicitando nuestra intervención para tener algún contacto con el menor.

Citamos como ejemplo una ciudadana afectada por una severa enfermedad mental (esquizofrenia) unida a una depresión crónica que le hace llevar una vida marginal, especialmente en los períodos en que deja de acudir a los controles de psiquiatría y no toma su medicación. En este estado suele entablar relaciones de pareja con personas que conoce en dichos entornos marginales, residiendo en viviendas ocupadas ilegalmente o en zonas de chabolas, obteniendo recursos de la mendicidad o de actividades ilegales.

En esas circunstancias, ha sido necesaria la intervención del Ente Público de Protección de Menores respecto de sus hijos, lo cual no ha sido óbice para que ella siempre se haya mostrado muy afectiva con ellos, con una voluntad decidida por preservar su relación. A pesar de ello su evolución personal no ha hecho posible el retorno de sus hijos, hasta el punto de acordar el Ente Público, como medida más beneficiosa para los menores, su adopción por familias seleccionadas a tales efectos, siendo ratificada esta decisión por el Juzgado.

Así las cosas, además de ayudar a la interesada para mejorar su situación personal (pensión no contributiva de invalidez y acceso a una vivienda social de alquiler), en lo que respecta a su pretensión de tener relación con sus hijos nos hemos visto en la obligación de informarle que tal hecho depende de la voluntad de las respectivas familias que los tienen en adopción, lo cual no obsta para que una vez alcancen la mayoría de edad pueda solicitar de la Junta de Andalucía que a través del servicio de postadoción puedan ayudarla a hacerles llegar su petición (queja 20/0316).

1.7.2.5. Responsabilidad penal de menores infractores.

La legislación penal española excluye de su aplicación a aquellas personas menores de 14 años, a las que considera inimputables y deriva la posible atención de su comportamiento a la propia familia y a los servicios sociales especializados de protección de menores. Entre los 14 y 18 años existe una legislación penal especial, separada de la de adultos, cuyo principio inspirador se basa en medidas educativas, de corrección de la conducta e inserción social, más que en la vertiente punitiva propia del derecho penal.

Y esta legislación penal especial inspira también la intervención de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado cuando se requiere su intervención ante un posible ilícito penal en el que estuviera implicado algún menor de edad, bien fuere como víctima o como posible autor.

A este respecto **las diferentes policías -estatal, autonómica o local- han de intervenir con las personas menores de edad aplicando unos criterios y principios de actuación diferentes de los que rigen su relación con las personas adultas.**

Sobre este asunto traemos a colación la reclamación de un ciudadano que se lamentaba de que su hijo, menor de edad, fuera detenido e ingresado en los calabozos de la policía sin que previamente se lo hubieran comunicado a él, y sin informarle tampoco ni a él ni al menor de las causas que justificaban su ingreso en los calabozos, tampoco de sus derechos como persona detenida y haciéndole compartir calabozo con otras personas mayores de edad.

Tras admitir su queja, la Subdelegación del Gobierno en Málaga informó aportando detalles de las circunstancias de la detención -en principio realizada por efectivos de la policía local-, de su posterior traslado a dependencias de la policía nacional, así como de las diligencias practicadas por ambos cuerpos policiales, junto con los informes médicos realizados por profesionales sanitarios que atendieron tanto a su hijo como al otro menor implicado.

Tras un detenido estudio de dicha documentación, así como de su posterior escrito de alegaciones, apreciamos la existencia de versiones contradictorias sobre lo sucedido: De la información aportada por la Subdelegación del Gobierno se desprendía una intervención policial acorde con los protocolos establecidos para la detención de menores de edad; por el contrario, del escrito de queja del padre y posteriores alegaciones parecía deducirse lo que éste consideraba una "detención ilegal", hecha además vulnerando los derechos del menor.

Ante esta abierta contradicción, y al no disponer esta institución de elementos de prueba que pudieran aportarnos más luz sobre las distintas versiones, hubimos de estar a la presunción de veracidad de los testimonios de los agentes de autoridad y, en congruencia, considerar que, en ausencia de otros elementos de prueba, la actuación policial se ajustaba a las previsiones establecidas en la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores, como también en la Instrucción 1/2017, de la Secretaría de Estado de Seguridad, por el que aprueba el Protocolo de Actuación con Menores.

Pero lo expuesto no impidió que sí nos detuviéramos en un aspecto de la queja que considerábamos necesario destacar: En el informe que nos fue remitido se indicaba que dentro de las dependencias de la Comisaría de Policía de Marbella la totalidad de los detenidos, fueran éstos mayores o menores de edad, quedaban ingresados dentro del "Área de custodia", donde se ubican la totalidad de los calabozos, pudiendo ser individuales o colectivos. Y a este respecto se reseñaba que el menor fue ingresado en una celda individual.

Sobre este particular, y con independencia del alegato del padre de que su hijo estuvo acompañado en la celda por un mayor de edad -hecho que carecemos de posibilidad de verificar-, destacamos que tal como está concebida esta "Área de custodia" queda en entredicho la efectividad del derecho establecido en la aludida Ley Orgánica 5/2000, cuyo artículo 17.3 establece con meridiana claridad que mientras dure la detención los menores deberán hallarse custodiados en dependencias adecuadas y separadas de las que se utilicen para los mayores de edad.

También en el apartado 4.6.1, de la antes citada Instrucción 1/2017, se indica que los menores detenidos deberán hallarse custodiados en dependencias policiales adecuadas que cumplan con las medidas básicas de seguridad, con atención a sus circunstancias específicas, como peligrosidad, incomunicación, motivo de la detención, trastorno psíquico, sexo u otras y en todo caso separadas de las que se utilicen para los detenidos mayores de edad, evitando, si las circunstancias de su peligrosidad lo permiten, el ingreso en calabozos.

Y no creemos que se tratase de una cuestión baladí, pues la zona de influencia de la Comisaría de Policía Nacional de Marbella ha de atender las incidencias correspondientes a la elevada población que tiene como referente, ya que sólo el municipio de Marbella cuenta con mas de 130.000 habitantes, a lo cual se une que en los meses de máxima actividad turística la población de la zona de costa llegue incluso a triplicarse.

Por ello, no es descartable que los episodios de detenciones de menores de edad se produzcan con relativa asiduidad, lo cual demandaría la existencia de unas instalaciones acordes a los principios establecidos en la legislación sobre responsabilidad penal de menores.

En cualquier caso, al exceder esta cuestión las competencias del Defensor del Pueblo Andaluz, por tratarse de competencias de un órgano de la Administración del Estado (el Cuerpo Nacional de Policía depende del Ministerio del Interior), decidimos dar traslado de los hechos junto con nuestras consideraciones al Defensor del Pueblo de España a los efectos de que emitiese el pronunciamiento que estimase oportuno.

La Institución estatal nos informó de la resolución emitida al respecto, formulando dos Sugerencias a la Subdelegación del Gobierno en Málaga, ambas aceptadas en su integridad: En la primera de ellas pedía

que se habilitara en las dependencias de la Unidad de Atención a la Familia y Mujer (UFAM) de la Brigada Local de Policía Judicial de la Comisaría de Marbella una dependencia para la custodia de detenidos menores de edad, mientras durase su privación de libertad en la sede de esa comisaría. En la segunda de las Sugerencias se pedía que el funcionario responsable de la custodia justificase de forma expresa y motivada en la aplicación informática "Dilises" las especiales circunstancias acaecidas -peligrosidad, incomunicación, motivo de la detención u otras- que aconsejasen el ingreso del menor en calabozos, pero siempre en una celda separada de las ocupadas por detenidos mayores de edad. Petición que también se hacía extensiva para el instructor de las diligencias policiales, en las que debía reseñar también dichas circunstancias especiales (queja 19/3121).

También en relación con la intervención de la policía -en este caso policía local- con menores de edad tramitamos la queja de un colectivo de familiares del alumnado de un instituto de enseñanza secundaria de Estepona, exponiendo su disconformidad con la intervención realizada por agentes de la policial municipal de prevención de venta o consumo de drogas en el entorno del centro educativo por el trato dispensado a los jóvenes a los que investigaron (exposición pública a cacheos, realizados de forma intrusiva).

La situación relatada en la queja no deja de ser una cuestión extraordinariamente sensible en atención a los derechos y libertades que se ven afectados en situaciones como las que se tratan con motivo de actuaciones policiales en las que se ven directamente implicados menores de edad.

El caso concreto ha sido ya abordado en otros supuestos en donde se expresan quejas a cargo de los propios menores, o sus familiares próximos, por comportamientos supuestamente inadecuados de los agentes de las unidades policiales a la hora de desplegar determinados operativos. Y, también en este caso, nos encontramos con que las afirmaciones de una parte y de otra se muestran tan dispares que difícilmente pueden ser conciliables, lo cual motiva que sin mayores especificaciones no podamos dilucidar el grado de certeza de versiones tan contrapuestas. Sí apreciamos, en cambio, una cierta coincidencia de aproximación de posturas a partir de una convicción de los familiares en cuanto a la importancia y respeto hacia esta labor preventiva de las actuaciones policiales en los entornos juveniles, del mismo modo que el Ayuntamiento, y sus responsables policiales, expresan su perfecta disposición a asegurar la aplicación de las mejores prácticas en estas intervenciones tan delicadas.

Debemos apuntar un par de cuestiones en relación con las manifestaciones expresadas en la queja. Y es que, según indica la parte promotora, en su día realizó una comparecencia ante las dependencias policiales relatando algunos hechos sobre la actuación policial que, sin embargo, no aparece en los antecedentes que nos comunica el Ayuntamiento. Todo parece indicar que de dicha visita no se dejó constancia a la persona interesada (a la que sí se le invitó a presentar queja ante el Ayuntamiento), como tampoco parecen existir antecedentes en los registros policiales, por lo que apuntamos la conveniencia de perfeccionar este tipo de situaciones que deben quedar debidamente registradas.

Es evidente que este tipo de manifestación ciudadana en la que se comparece para exponer el incidente que relatamos debe merecer una constancia o registro imprescindibles para servir de guía o referencia ante posibles comportamientos que, más allá de su acreditación, sí aconsejan anticipadamente el necesario celo para ser detectados y suficientemente aclarados por parte de los responsables policiales.

Además, nos parece muy acertada la indicación municipal de adecuar la intervenciones policiales ante menores como oportunamente se señala en el propio informe a la hora de manifestar que *"los alumnos de los Institutos de Enseñanza Secundaria, por el tramo de edad del que se trata, son de especial sensibilidad y dificultad a la hora del trato con los mismos"*.

También hicimos hincapié en que los diferentes instrumentos regulatorios de la intervención policial con menores recogen la necesaria colaboración y protagonismo de todos los actores implicados, facilitando al personal directivo y docente, y a las Asociaciones de Madres y Padres de Alumnos de los centros que participen en el programa, mecanismos de comunicación y colaboración con los expertos policiales en materia de menores y de jóvenes.

Estimamos, en suma, que las diferentes regulaciones y actuaciones específicas ofrecen un marco singular e inapelable para reforzar todas estas actitudes de seguimiento y de mutua colaboración entre los actores implicados que facilitan una excelente oportunidad de mejora al Ayuntamiento de Estepona para incrementar estas acciones, por cuanto respecta a la dirección de los servicios policiales locales específicos para menores en los entornos educativos de la localidad.

Por todo lo expuesto, hemos recomendado al Ayuntamiento de Estepona que toda información o conocimiento de contenido discrepante o crítico frente a intervenciones policiales ante menores de edad sea especialmente registrada y tratada para determinar su entidad y alcance. También hemos sugerido que se analizase y actualizase, en su caso, con la participación de todos los actores implicados, las pautas de actuación de los servicios policiales municipales en relación con los menores de edad, especialmente en los entornos educativos, desarrollando y adecuando estos procedimientos a la realidad municipal.

En respuesta a nuestra resolución recibimos un informe del ayuntamiento que manifestaba la aceptación integra de su contenido (**queja 20/1370**).

Dentro del catálogo de medidas de que disponen los juzgados de menores para sancionar las conductas de los menores infractores se distinguen dos bloques principales; unas medidas que se aplican en medio abierto, tales como la libertad vigilada o prestaciones en beneficio de la comunidad, y otras que implican el internamiento de menores en algún centro, bien fuere en régimen abierto, semi abierto o cerrado.

Las quejas que hemos tramitado en esta materia tienen una casuística muy variada, debiendo destacar, no obstante, el hecho de que muchas de ellas hayan sido presentadas de forma directa por los propios jóvenes. En algunos casos las quejas versan sobre la disconformidad del menor con el trato o indicaciones que reciben del personal educativo (queja 20/5209), con medidas de corrección educativa (queja 20/5375), o con expedientes disciplinarios (queja 20/5373). En algunos casos la queja viene referida a la disconformidad con la reiteración o escasez de determinadas comidas (queja 20/6085, 20/0129) o la limpieza de las instalaciones (queja 20/0128, 20/5210).

Otras quejas contienen un lamento por la denegación de permisos de salida (queja 20/1883, 20/1884), o por el modo en que se desarrollan las visitas de familiares (quejas 20/5212, 20/5444, 20/3926, 20/6245).

En todas estas reclamaciones, y por nimio que pudiera a priori parecer el asunto planteado por el menor, incoamos el correspondiente expediente y solicitamos información sobre lo sucedido a la dirección del centro o a la Delegación Territorial de Justicia responsable de su supervisión y control, debiendo resaltar la abundante y detallada información que nos es proporcionada, de la cual en la mayoría de las ocasiones no se pueden deducir irregularidades significativas, y cuando éstas son detectadas lo usual es que en el informe ya se nos indiquen las medidas aplicadas para su corrección.

Los centros de internamiento de menores infractores han de cumplir con unos estrictos protocolos de supervisión y control de los internos, disponiendo para ello de personal educativo especializado y de personal de seguridad, también especializado, quienes han de abordar aquellos supuestos en que se producen incidentes violentos, incidentes que no siempre pueden ser prevenidos y evitados ante el perfil conflictivo de algunos de los jóvenes allí internados.

Y es precisamente en este contexto en el que se produjo el desafortunado incidente, con consecuencias fatales; el fallecimiento de un menor interno en el CIMI "Tierras de Oria" a consecuencia de un incidente en el que el personal hubo de aplicarle medidas de contención mecánica.

Decidimos incoar de oficio esta investigación con independencia de la actuación judicial que en esos momentos se estaba desarrollando para dilucidar las circunstancias concretas del fallecimiento del interno, al objeto de depurar las posibles responsabilidades penales.

Nuestra actuación estaba orientada a verificar el correcto funcionamiento del recurso para garantizar la seguridad y bienestar de las personas allí internas, y para ello solicitamos de la Dirección General de Justicia Juvenil la emisión de un informe referido al cumplimiento del protocolo de intervención ante incidentes violentos en el CIMI "Tierras de Oria"; sobre la investigación que respecto del incidente se hubiera realizado

por esa Dirección General, así como respecto de las incidencias que resultaran relevantes en la ejecución del programa educativo personalizado del menor.

Aún sin disponer de toda la información requerida, esta Institución comunicó al Defensor del Pueblo Español las actuaciones que se habían emprendido en el curso de la queja en cumplimiento de los principios de cooperación y colaboración que regulan las relaciones de ambas instituciones, según señala la Ley 36/1985, de 6 de noviembre.

Tras las iniciales informaciones recibidas desde los órganos de la Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local, esta Institución ha prestado especial preocupación en los aspectos que tienen una mayor incidencia en las garantías para los menores internos en relación con las medidas de seguridad que se establecen en el régimen interno de estos Centros de Internamiento de Menores Infractores (CIMI).

Más allá de las circunstancias específicas que se describan en el trágico incidente producido, que habrán de ser determinadas por las autoridades judiciales, preocupa a esta Institución abordar de una manera regulatoria y funcional el origen de estas situaciones en el empleo de medios de contención. Consideramos que el evidente riesgo para la seguridad de los menores en el uso de estas acciones de contención mecánica hace aconsejable derogar estas técnicas en un escenario tan sensible para el efectivo respeto de los derechos y garantías de estos menores que cumplen las medidas derivadas de su responsabilidad penal en los CIMI.

A tales efectos conviene recordar, que el Comité Europeo para la Prevención de la Tortura (CEPT) en su informe de 2017, así como las aportaciones del propio Defensor del Pueblo de España, en su condición de órgano gestor del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura (MNPT), ya se han manifestado críticamente con el empleo de los medios mecánicos de contención para menores de edad.

Por todo ello, esta Institución consideró oportuno, en coordinación con el Defensor del Pueblo de España, sugerir a la Consejería responsable en materia de Justicia para que fuesen suspendidas las aplicaciones de estas medidas de sujeción mecánica.

Del mismo modo, compartimos la recomendación de la Defensoría estatal dirigida al Ministerio de Justicia para "derogar la letra c) del número 2 del artículo 55 del Real Decreto 1774/2004, de 30 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores, de modo que quede abolida la sujeción mecánica como medio de contención que se pueda emplear en los Centros de Internamiento para Menores Infractores de todo el territorio nacional".

En respuesta, la Dirección General de Justicia Juvenil y Cooperación precisa que viene adoptando las medidas y criterios contemplados en la normativa de justicia juvenil vigente, y con las garantías para preservar la integridad física y moral de los internos y profesionales de los centros de internamiento de menores infractores.

Tras el luctuoso suceso acaecido en el CIMI "Tierras de Oria" la citada Dirección General dictó instrucción sobre el procedimiento a seguir para la aplicación de la medida de contención con sujeción mecánica en los centros de internamiento de menores infractores de Andalucía, para mejorar la seguridad en la aplicación de esta medida.

No obstante lo anterior, y hasta que se derogue la normativa estatal que ampara la aplicación de la medida de contención mecánica, dicha Dirección General refiere que estudiará cualquier aportación o sugerencia para la mejora de los medios de contención en orden a evitar la aplicación de la contención mecánica (**queja 19/3494**).

1.7.2.6. Menores migrantes no acompañados

En el ejercicio de nuestros cometidos como Defensor del Pueblo Andaluz, también Defensor del Menor de Andalucía, venimos desarrollando actuaciones en relación con el colectivo de menores extranjeros que se encuentran en Andalucía no acompañados de persona adulta que vele por ellos, quienes son merecedores de especial protección por su triple condición de menores, extranjeros y en situación de desamparo.

A tales efectos el Ente Público viene atendiendo a estos menores con los recursos de que dispone en su red de centros de protección, a los que se tuvieron que unir otros tantos recursos residenciales habilitados de forma urgente por la Comunidad Autónoma para atender a la creciente afluencia de menores inmigrantes procedentes de países del Magreb y subsaharianos.

A este respecto hemos de recordar que el artículo 172 del Código Civil, el artículo14 de la Ley Orgánica de Protección Jurídica del Menor y el artículo 35 de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, obligan a la Junta de Andalucía, como entidad pública competente en materia de protección de menores, a asumir la responsabilidad de atender a todos los menores extranjeros no acompañados que se localicen en territorio andaluz, prestándoles la debida atención a sus necesidades básicas de alojamiento, alimentación, educación e integración social.

Uno de estos centros residenciales de protección de menores, especializado en programas de inserción sociolaboral para menores extranjeros sin referentes familiares, es el que se encuentra ubicado en el barrio de la Macarena (Sevilla), tras recibir la pertinente subvención de la Junta de Andalucía conforme a la Orden de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, 25 de febrero de 2019, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de subvenciones destinadas a programas para la atención, acogida e inserción social y laboral de menores extranjeros no acompañados en régimen de concurrencia no competitiva.

Cuando ese centro llevaba poco tiempo de funcionamiento **se produjeron incidentes xenófobos, protagonizados por algunos vecinos que se manifestaron a las puertas del centro en rechazo a la instalación en su barrio de dicho centro para menores extranjeros no acompañados**, todo ello argumentando un incremento de la sensación de inseguridad.

El titular de esta Institución visitó las instalaciones del centro en junio de 2019, reuniéndose también con colectivos vecinales. El 17 de septiembre de ese mismo año se produjo una visita a las instalaciones del centro de todos los diputados y diputadas de la Comisión sobre Políticas de Protección de la Infancia del



Parlamento andaluz, acompañados de la Consejera de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación y, de nuevo el titular de esta Institución, en la que pudieron comprobar la importante labor social que realiza y la situación de normalidad en la convivencia de los menores allí alojados.

No obstante lo anterior, con ocasión de la campaña de las últimas elecciones generales, uno de los partidos políticos concurrentes realizó un acto de campaña a las puertas de dicho centro, con mensajes de rechazo al colectivo de menores inmigrantes, que propició la apertura de diligencias por parte de la Fiscalía y también un comunicado público de rechazo por parte de esta Defensoría. (**Queja 20/1291**).

En cuanto a la red de recursos disponibles para la atención del flujo migratorio de menores hemos traer a colación los antecedentes de lo acaecido durante el verano y otoño de 2018, período en el que hubo un incremento muy significativo de la llegada de menores migrantes a Andalucía, que tuvo continuidad a lo largo de 2019. Para la atención de estos menores fue necesario habilitar recursos residenciales que incrementaran los que hasta esos momentos disponía el Ente Público, pudiendo de este modo proporcionar la protección inherente a su condición de menores en situación de desamparo.

Estos recursos residenciales permitieron ampliar la red de centros de protección de menores gracias a la colaboración de entidades privadas con el Ente Público, obteniendo financiación para dicha finalidad gracias a la convocatoria pública de un programa específico de subvenciones, el cual se ha ido renovando por períodos sucesivos, con una nueva convocatoria en marzo de 2020, garantizando la continuidad de dicha financiación para los 3 primeros meses del año (enero, febrero y marzo de 2020).

Ante el futuro incierto de la continuidad de esta red de centros, las entidades que venían colaborando con el Ente Público mostraron su inquietud por la imposibilidad de programar sus necesidades futuras de personal y medios materiales, así como planificar la asistencia y actividades a desarrollar con los menores, encontrándose en una prolongada situación de provisionalidad, no solo desde el punto de vista organizativo y de su financiación, sino también desde el punto de vista jurídico en lo relativo a la guarda y custodia que venían realizando de los menores.

Dicha problemática nos fue expuesta por una de estas entidades señalando la acuciante situación que se produciría de no renovarse el programa de subvenciones para un nuevo período, venciendo por tanto la vigencia de los contratos suscritos con la Junta de Andalucía, y quedando ya sin cobertura legal para ejercer las funciones que venían desarrollando en protección de los menores (queja 20/1902).

Esta situación se vio agravada como consecuencia de la situación excepcional generada a continuación del estado de alarma sanitaria decretado por el Gobierno de España por la pandemia de la COVID-19, que obligó a las entidades gestoras de estos recursos a redoblar sus esfuerzos para la atención de los menores, cumpliendo con las medidas de restricción de desplazamientos y confinamiento domiciliario para evitar la propagación de contagios de la enfermedad.

Y cuando nos encontrábamos a la espera de recibir respuesta de la Dirección General de Infancia y Conciliación sobre esta problemática, llamó nuestra atención las noticias publicadas en distintos medios comunicación en las que se aludía a comunicaciones recibidas por estas entidades informándoles de que con efectos desde el 1 de junio, y dada la situación sobrevenida de crisis social y humanitaria derivada de la pandemia, se había hecho necesaria una reprogramación presupuestaria para atender a la población afectada directamente por la paralización de la actividad económica y la consecuente falta de ingresos para la atención a las necesidades más básicas, lo cual implicaba en la mayoría de los casos la clausura definitiva de los centros y, en otros, una reducción significativa de su capacidad asistencial.

En esta tesitura, iniciamos una investigación de oficio con la finalidad de interesarnos ante el Ente Público por la continuidad de la prestación asistencial a los menores inmigrantes objeto de protección en dichos centros residenciales, debiendo quedar garantizadas, además de sus necesidades básicas más perentorias, la continuidad de los programas educativos de los que se estuvieran beneficiando, bien mediante su escolarización en centros ordinarios o programas específicos orientados a la inserción social de la población migrante desconocedora del idioma y costumbres de nuestro país.

Otro de los aspectos por el que también cuestionamos al Ente Público es el relativo a aquellos internos sobre los que existían dudas de su mayoría de edad, o que ya la habrían alcanzado, y que también venían siendo atendidos con cargo a estos programas públicos de subvenciones, cuya continuidad también se veía comprometida como consecuencia de la decisión adoptada por la Junta de Andalucía.

En el trámite de este expediente recibimos un informe de la Dirección General de Infancia y Conciliación en el que tras exponer las dificultades presupuestarias existentes y la especial incidencia en nuestra Comunidad Autónoma de la problemática derivada de los flujos migratorios hacia nuestro país, se remarcaba el especial compromiso del Gobierno de Andalucía con el Sistema de Protección de Menores.

En tal sentido, las medidas adoptadas procuraban garantizar la continuidad del modelo de atención que se puso en marcha en Andalucía el año anterior para la atención a la población migrante menor de edad, valorando de forma positiva su resultado en cuanto a la calidad en la atención prestada. Con este modelo, diseñado para atender las necesidades específicas de estos menores, que diversifica y especializa los recursos en función de momentos diferenciados en el itinerario de menor a través del sistema en dispositivos de recepción, de estudio y diagnostico y de inserción social y laboral, se había logrado una reducción significativa de los abandonos voluntarios de los centros, y se logró, igualmente, una significativa reducción de conflictos entre los menores y de estos con el entorno, lo cual contribuyó a mitigar el rechazo que, lamentablemente, tuvieron que sufrir estos chicos en algunos barrios y ciudades en el pasado.

No obstante lo anterior, el informe remitido puntualiza que no se pueden obviar las especiales circunstancias sociales y económicas actuales, con carencias de atención a las necesidades básicas en una parte importante de la sociedad que ha visto mermada su economía familiar por la crisis sanitaria y las medidas de control sanitario adoptadas. Este escenario de nuevas necesidades ha obligado a una reprogramación de los presupuestos para atender a estas situaciones emergentes que requieren de una respuesta inmediata.

Desde esta perspectiva, la Administración Autonómica realizó un análisis del sistema de protección de menores y de su red de recursos residenciales, y de este estudio concluyó la viabilidad de una reorganización de la red de dispositivos específicos en torno a 200 plazas, sin que ello afectase al resto de la red de recursos residenciales y garantizando que la atención a los menores se realizara en las mismas condiciones de calidad y de continuidad en su entorno. Todo ello sin perjuicio que en el futuro surgiera la necesidad de ampliar de nuevo las plazas en función de la demanda.

Por otro lado, la Dirección General también nos informó de la puesta en marcha de un nuevo proyecto de inserción social y laboral con alternativa habitacional para los jóvenes residentes en dichos dispositivos, lo cual permitiría liberar 146 plazas, que sumadas a otras plazas disponibles en los centros de orientación e inserción laboral de la red general de centros, haría posible que esta reorganización de la red no tuviera apenas repercusión en los menores atendidos.

De todas estas medidas se informó directamente a los representantes designados por la mayoría de las entidades implicadas, que pusieron de manifiesto su disposición a seguir colaborando con la administración en la educación, cuidado y formación de estos menores **(queja 20/3128)**.

Por último, aludimos a una investigación de oficio tras conocer el elevado porcentaje de abandonos, no autorizados, de menores extranjeros no acompañados residentes en un centro ubicado en la provincia de Huelva.

Según la Dirección General de Infancia y Conciliación, el número de abandonos voluntarios de menores que se produjeron en el centro desde su apertura -el día 1 de mayo de 2019- hasta diciembre de ese mismo año ascendieron a un total de 60, siendo este un dato que no difiere de la normalidad en cuanto a los abandonos voluntarios de los centros de protección en Andalucía, con referencia a este colectivo de población. Aún así, en el período señalado se produjo un número más alto de abandonos, tras el cual se normalizó la situación regresando a la normalidad. Los menores allí alojados se encontraban plenamente integrados y realizaban a satisfacción las actividades programadas, tanto a nivel de ocio y tiempo libre, como las formativas y educativas, sin que se hubieran repetido más episodios de abandonos no autorizados (**Queja 20/0357**).

1.7.2.7. Infancia y adolescencia en especial situación de vulnerabilidad

1.7.2.7.1. Niños y jóvenes con problemas de comportamiento

Uno de los colectivos de menores que requieren de especial atención lo constituyen aquellos que tienen enquistados problemas de comportamiento, cuyas familias ven superadas sus posibilidades para proporcionarles la ayuda que precisan, ya que carecen de los conocimientos y habilidades que resultan eficaces en esta situación e incluso de medios económicos con los que costear la asistencia de profesionales o instituciones socio sanitarias privadas.

Se dan también casos de menores cuyas familias han sido negligentes en su cuidado e incluso pueden haber contribuido a acentuar su problema de comportamiento, causado los menores problemas en su entorno social sin que su familia pueda tener ningún control sobre ellos.

En relación con esta problemática las administraciones públicas, en función de sus respectivas competencias, disponen de recursos que pueden abordan el problema desde su correspondiente perspectiva y finalidad, sin que en muchas ocasiones se logren resultados satisfactorios. Los recursos van desde la atención y ayuda que pueden proporcionar programas específicos de atención familiar habilitados por las administraciones locales; la especial atención educativa congruente con la valoración efectuada en el dictamen de escolarización; la atención que el menor pueda recibir por el sistema sanitario en materia de salud mental infanto juvenil; e incluso, en supuestos especialmente graves, se llega a requerir la intervención del Ente Público de Protección de Menores, para hacer viable la atención al menor en un centro residenciales que ejecute un programa asistencial especializado en la atención a menores con esta problemática.

Y hemos de resaltar la crudeza de las situaciones que se relatan en las quejas que nos hacer llegar los progenitores o cuidadores principales de menores afectados por graves problemas de comportamiento.

Citamos como ejemplo, un menor de 14 años con un comportamiento agresivo hacia sus progenitores y hermanos, con repercusiones también en su entorno social, todo ello como consecuencia de padecer una cuadro de trastorno de déficit de atención con hiperactividad, unido a deficiencia mental leve. Se lamentaban los padres de que las opciones socio sanitarias de que disponía su hijo quedaban reducidas a las prestaciones por dependencia y a su posible ingreso en un centro de protección de menores especializado en problemas de comportamiento, para lo cual tendrían que previamente ceder su guarda al Ente Público.

Tras interesarnos por su situación, la Delegación Territorial de Igualdad y Políticas Sociales nos confirmó que, efectivamente, en esos momentos aún se encontraba en trámite el procedimiento para la valoración de la situación de dependencia, lo cual estaba dificultando el acceso a determinadas prestaciones.

En lo relativo a su posible acceso a un recurso residencial, la Delegación recordaba la obligatoriedad de la escolarización hasta los 16 años, por lo que el recurso residencial que se le podía asignar debería garantizar la continuidad educativa al menos hasta que el menor alcanza dicha edad, no siendo garante de ello los centros residenciales para la atención a personas en situación de dependencia.

Y en lo que respecta a su posible ingreso en un centro de protección de menores especializado en problemas de comportamiento, se derivó a los padres al Servicio de Protección de Menores para obtener información al respecto y que pudieran solicitar allí dicho recurso (queja 20/2568).

De igual modo, la madre de un chico de 12 años de edad, nos relataba el trastorno disocial desafiante oposicionista que este padecía, siendo así que mantenía una actitud agresiva en el contexto familiar -especialmente hacia la figura materna- y disruptiva en el ámbito escolar. La madre describía las múltiples peticiones que habían realizado ante distintas administraciones (social, sanitaria y educativa) para que su hijo pudiera recibir alguna prestación que le ayudase a deponer o controlar su comportamiento, sin que hasta esa fecha sus gestiones hubieran dado resultado satisfactorio.

En vista de la situación descrita, acordamos solicitar información a las distintas administraciones implicadas: Dirección General de Asistencia Sanitaria y Resultados en Salud del Servicio Andaluz de Salud; y la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación.

En respuesta, el primero de los organismos señalados nos remitió un informe señalando que el menor había sido atendido en la Unidad de Salud Mental Comunitaria y en la Unidad de Salud mental Infanto-Juvenil. Aludía el informe al contacto mantenido con la familia y a las gestiones emprendidas por los servicios sociales del ayuntamiento de su localidad de residencia para encontrar una solución al problema, ya que el Servicio Andaluz de Salud carece en su estructura de Salud Mental de plazas residenciales para menores con trastornos conductuales.

Por su parte, la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Cádiz nos indicó que, tras tramitarse el correspondiente procedimiento, se declaró el desamparo provisional del menor, acordando su ingreso en un centro de protección de menores para atender situaciones de conflicto social, ubicado en la localidad de Puerto Real.

La misma Delegación Territorial, con referencia a la atención educativa dispensada al menor, nos detalló las distintas intervenciones realizadas por los profesionales que lo atendieron, poniendo énfasis en las reuniones mantenidas por la Orientadora con la familia, así como el seguimiento del alumno durante el periodo de confinamiento domiciliario y las gestiones realizadas para elaborar su evaluación psicopedagógica.

Conforme a lo expuesto, expusimos a la familia nuestra satisfacción porque finalmente se hubiera facilitado al menor su acceso a un recurso asistencial donde pudieran ser abordados sus graves problemas de comportamiento.

Por otro lado, en relación a la atención educativa, la propia Administración vino a reconocer determinadas anomalías que debían ser subsanadas. De este modo, valoró excesiva la sanción impuesta al menor de no asistir al centro durante un periodo de 41 días tras serle impuestas cuatro sanciones por la comisión de conductas gravemente perjudiciales para la convivencia. Asumió también la Delegación de Educación que la biblioteca no fue lugar adecuado para que el alumno cumpliera dicha sanción, por lo que se asesoró a la dirección del centro para que se creara un aula de convivencia para el tratamiento individualizado del alumno que se viera privado de su derecho de asistencia a clase como consecuencia de una corrección o medida disciplinaria (**queja 20/3550**).

Por último, citaremos el caso de un chico, también de 12 años, con trastorno generalizado del desarrollo de tipo autista y con comportamiento violento. Su padre venía realizando gestiones para que pudiera beneficiarse de un tratamiento especializado, adecuado a sus especiales circunstancias, en la línea de las prescripciones establecidas en un informe clínico emitido en junio de 2019 por la Unidad de Salud Mental Infanto-Juvenil (Usmij) de un hospital de Córdoba. Dicho informe relataba el cuadro clínico que padecía el menor, diagnosticado de autismo infantil, calificado como grave, discapacidad intelectual severa y epilepsia. El menor presentaba un comportamiento violento e inadaptado, por lo que la Usmij prescribió la necesidad de ingreso del menor en el centro especializado en el abordaje de este tipo de patologías, señalando a un centro concreto ubicado en la provincia de Málaga, habiéndose realizado los trámites administrativos necesarios para su ingreso en dicho centro privado, incluida la gestión presupuestaria necesaria para el pago de la plaza concertada con dicha entidad (queja 19/0290).

Pero la familia se encontró con problemas para ingresar a su hijo en dicho centro. Desde el centro comunicaron a la familia que el perfil de su hijo no se adaptaba a las características de los menores que allí reciben tratamiento, y por dicho motivo rechazaban su internamiento, a pesar de tener concertadas plazas con el Sistema Sanitario Público y que la derivación de su caso se había realizado por facultativos especialistas en salud mental.

Demandamos informe a la Dirección General de Asistencia Sanitaria y Resultados en Salud del Servicio Andaluz de Salud sobre la atención socio-sanitaria que se había de dispensar a este menor, en especial acerca de los motivos que le impedían ser atendido en el centro al que fue derivado por el Sistema Sanitario Público.

Dicho centro directivo informó que el proceso clínico del menor fue calificado por la Unidad de Salud Mental Infantil y Juvenil como grave, al presentar discapacidad intelectual severa y epilepsia, acompañado de repetidos episodios de agresividad, lo cual hacía inviable su control asistencial de forma ambulatoria. Al

no resultar este cuadro clínico compatible con las características del centro privado señalado, se autorizó que fuese ingresado en otro recurso especializado ubicado en la provincia de Sevilla por un periodo máximo de siete meses, teniendo conocimiento que el menor tuvo una buena integración con sus compañeros (queja 20/0847).

1.7.2.7.2. Niños y jóvenes con adicciones

De todos es conocido el grave problema que representa para la sociedad el consumo descontrolado de drogas o sustancias estupefacientes, siendo su incidencia mucho más dañina cuando ese problema afecta a personas en edad adolescente, en pleno proceso de maduración como personas.

Las personas que acuden a la institución inmersas en esta problemática lo hacen para solicitar ayuda ante la situación desesperada en que se encuentran, al haber fracasado todos los intentos realizados para ayudar al menor víctima de la adicción (queja 20/4618).

Otra de las adicciones que afecta a menores de edad que ha motivado nuestra intervención de este Defensor es la provocada por el juego de azar. Ya tuvimos ocasión de exponer los problemas que ocasiona esta adicción en un **apartado especial del informe anual del año 2018**, que elabora esta Institución en su condición de Defensor del Menor de Andalucía, abogando por medidas restrictivas de publicidad y que frenasen la descontrolada proliferación de negocios de juegos de apuestas.

Traemos a colación el problema de adicción de un menor que había afectado negativamente su vida. Dada la gravedad de la situación que le había tocado vivir, su madre se solidarizaba con otras familias que pudieran sufrir un caso similar y por ello pedía que intercediéramos ante el Parlamento para que las leyes regulatorias establecieran mayores restricciones sobre el negocio de apuestas (queja 20/0998).

En respuesta a esta petición pusimos al corriente a la interesada de las actuaciones que al respecto veníamos realizando, con referencia especial al mencionado informe anual y su seguimiento posterior. Nuestra aportación, en aquel momento, se basaba en el planteamiento de que la Administración debía encontrar el necesario equilibrio entre permitir una actividad económica y prevenir los efectos que esa actividad puede producir en el orden público, en la salud y en la seguridad pública.

De la mano de ese equilibrio, y enarbolando el interés superior del menor y los evidentes perjuicios que este problema estaba ocasionando, pedimos que sin más demora se abordase una acción normativa de definición de estas modalidades de juego, su fomento, publicidad y limitaciones de acceso a las personas más vulnerables. De ahí que debía ser un objetivo irrenunciable reclamar para la Comunidad Autónoma de Andalucía un paso adelante en el establecimiento de una regulación de los juegos de azar que prohibiera la publicidad fuera cual fuera el medio de difusión utilizado.

En todo caso, la definición de este marco regulatorio debía pasar por el abordaje de una reforma profunda de la Ley 2/1986, del Juego y Apuestas en Andalucía y demás normativa conexa.

Y hemos de congratularnos que nuestra exposición del problema en sede parlamentaria tuviera una buena acogida, siendo así que el Consejero de Hacienda anunció en una comparecencia en el Parlamento el inicio de la tramitación del proyecto de decreto por el que se adoptarían nuevas medidas de protección de menores y se modificarían determinados artículos de los reglamentos aplicables en materia de juego y apuestas en Andalucía. Entre el conjunto de medidas normativas que tiene previsto implementar dicho decreto se incluye la prohibición de apertura de nuevos salones de juego que se encuentren a menos de 150 metros de los accesos a colegios o institutos; el decreto prevé también la prohibición de adosar en las fachadas de los locales de juego y apuestas aquellos mensajes o imágenes, en cualquier soporte, representativos de juegos o de apuestas o de deportistas, alusivos a eventos sobre los que se puedan cruzar apuestas, así como cualquier información sobre la cotización puntual de las apuestas. Se incluye, asimismo, que el control de acceso -evitando la entrada de personas menores de edad- tendrá que llevarse a cabo de forma rigurosa desde las mismas puertas de entrada al establecimiento y obligatoriamente por empleados de plantilla de la empresa titular de la autorización del establecimiento.

En esta línea, y en colaboración con el Instituto Andaluz de la Juventud (IAJ) y la Federación Andaluza de Jugadores en Rehabilitación (Fajer), el Gobierno de Andalucía también anunció próximas campañas de información y concienciación, dirigidas a jóvenes y menores de edad, sobre los riesgos de la práctica compulsiva del juego y de las apuestas, a desarrollar en los centros docentes así como en las redes sociales.

Toda vez que la normativa actual ya recoge la prohibición absoluta de acceso de menores de edad a dichos locales de apuestas, estableciendo controles rígidos que impidan su participación en juegos de azar, previendo fuertes sanciones en caso de incumplimiento, esta institución no puede hacer más que permanecer atenta al control que al respecto vienen realizando las distintas administraciones públicas, dando trámite a las quejas que se reciban al respecto, o las que de oficio consideremos procedente iniciar.

1.7.2.8. Acceso de menores a tecnologías de la comunicación e información: Televisión, internet, redes sociales

En el contexto social actual se ha generalizado el acceso de las personas menores de edad a internet y redes sociales, **no resultando extraño que adolescentes e incluso niños dispongan de dispositivos de telefonía móvil con acceso a internet, sin que en muchas ocasiones sus progenitores o cuidadores puedan ejercer el control de los contenidos a los que tienen acceso**.

Las situaciones de riesgo en que se ven sometidos niños y jóvenes hacen que las personas afectadas se dirijan en queja al Defensor del Menor solicitando nuestra intervención (queja 20/2382, queja 20/1114, queja 20/5308 y queja 20/3208).

Hemos de aludir también a las **quejas que nos son remitidas por personas disconformes con la facilidad con que las personas menores de edad pueden acceder a internet y tener acceso a contenidos inapropiados para su edad**. Siendo esto cierto, también hemos de señalar la dificultad que entraña el establecimiento de medidas limitadoras teniendo en consideración la propia esencia de la red global de comunicaciones en que consiste internet (queja 20/8463).

A lo largo del ejercicio también hemos tramitado quejas en relación con los contenidos emitidos por los distintos canales de televisión, siendo la casuística muy variada: disconformidad con el tratamiento sensacionalista dado por diferentes televisiones al caso de una menor víctima de una agresión (queja 20/6178), disconformidad con la temática de las películas emitidas por un canal de televisión privado en el tramo horario de especial protección para los menores (queja 20/7212), o disconformidad con el contenido de anuncios publicitarios que son emitidos dentro de un canal de televisión privado, el cual está especialmente orientado al público infantil (queja 20/8255 y queja 20/8257).

En todas estas quejas y en otras de contenido similar hemos informado a los interesados acerca de la normativa reguladora de las emisiones televisivas en lo que atañe a personas menores de edad, así como también de los organismos con competencias para tramitar las correspondientes reclamaciones. Tratándose de canales de televisión de ámbito autonómico o local, hacemos especial referencia a las competencias que al respecto ostenta el Consejo Audiovisual de Andalucía.

1.7.2.9. Familias

1.7.2.9.1. Conflictos en el seno de la familia

La dinámica de las relaciones de familia hace que surjan discrepancias entre sus miembros, en ocasiones muy enconadas, que son fuente de conflictos cuyos efectos negativos repercuten también en los niños y niñas que la integran.

El supuesto más extremo es el que provoca la ruptura de relación entre los progenitores, produciéndose dicha ruptura en más ocasiones de las deseables sin acuerdo entre ellos y sin consensuar la relación que en adelante deben tener con los hijos que comparten. Es por ello que, en ausencia de la posibilidad de llegar a un acuerdo razonable, deben dirimir sus diferencias en un juzgado, lo cual a su vez provoca una dinámica de procedimientos judiciales para el reconocimiento de distintos derechos y su ejecución, los más

frecuentes referidos a la guarda y custodia de los menores, pensión alimenticia, y régimen de visitas para el progenitor no custodio y resto de familiares.

En este contexto, las personas afectadas por esta problemática se dirigen a la Institución en solicitud de ayuda para solventar su situación. En ocasiones solicitando que intervengamos en apoyo de la pretensión que vienen sosteniendo en el juzgado, argumentando que el otro progenitor no cuida bien a los hijos, que no satisface sus necesidades afectivas o que no le presta ayuda en los estudios, por lo cual el juzgado debería modificar su decisión sobre régimen de guarda y custodia y/o visitas (queja 20/1287; queja 20/1312; queja 20/1390; queja 20/1743; queja 20/1876; y queja 20/3136).

En otras ocasiones la queja contiene la discrepancia de los progenitores sobre el sometimiento del menor a terapia psicológica (quejas 20/0611, queja 20/1653); sobre el concreto colegio en que han de estar matriculados (queja 20/1493); sobre el cambio de domicilio realizado de forma unilateral por el progenitor que ostenta la custodia (queja 20/1547, queja 20/1281); por desatender el pago de la pensión de alimentos (queja 20/1580); sin que falten tampoco quejas relativas a procedimientos incoados por violencia de género y cómo éstos afectan a la efectividad del derecho de visitas (quejas 20/5247; queja 20/4278; y queja 20/4451).

Todas estas quejas coinciden en tratarse de litigios de derecho privado, sustanciados entre particulares y sin intervención de la administración pública, los cuales en su mayoría han sido planteados ante un juzgado, cuya tramitación se encuentra en curso.

Por este motivo, a salvo de que pudiéramos apreciar la existencia de una demora desproporcionada en la intervención del órgano judicial, en cuyo caso solicitaríamos la colaboración de la fiscalía, hemos de limitarnos a asesorar a los interesados sobre las vías legales de que disponen para la defensa de su pretensión.

En este punto, solemos hacer hincapié en las bondades de la mediación familiar, por tratarse de un procedimiento en el que las partes en conflicto tienen especial protagonismo, pudiendo expresar de forma recíproca opiniones y inquietudes que difícilmente podrían trasladar al órgano judicial. El concurso de profesionales de la mediación familiar, con el empleo de las técnicas y habilidades que le son inherentes, ofrece la posibilidad a las partes en conflicto de alcanzar acuerdos de convivencia que a la postre resultan mucho más sólidos que las soluciones que pudiera ofrecer una resolución judicial, cuyo cumplimiento en el día a día, a falta de acuerdo, hacen que se hayan de repetir hasta el hartazgo las comparecencias en sede judicial.

1.7.2.9.2. Puntos de Encuentros Familiar

En supuestos conflictivos de ruptura de la relación de pareja, los servicios que proporcionan los puntos de encuentro familiar permiten a los juzgados de familia disponer de un entorno estable donde progenitores y familiares puedan hacer efectivo su derecho a relacionarse con el menor, con o sin supervisión profesional, o bien donde efectuar las entregas y recogidas de este sin necesidad de contacto con el otro progenitor, evitando de este modo conflictos indeseados.

Hemos de comenzar el relato de la quejas alusivas al servicio de punto de encuentro familiar (PEF) con una reseña a **una actuación que incoamos, de oficio, estando vigente el estado de alarma por la pandemia COVID-19, al tener conocimiento de la decisión adoptada de cierre de los PEF y consecuente suspensión de sus actividades**.

A tal efecto, nos dirigimos a la Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local, solicitando la información necesaria. En concreto, nos interesaba conocer los criterios tomados en consideración para acordar dicha suspensión de actividades, así como las medidas a adoptar en el supuesto de que se acordase por el Gobierno de la Nación una nueva prórroga del estado de alarma. Por otro lado, le solicitamos información sobre las medidas, disposiciones o acuerdos que se pudieran establecer para la prestación de los mencionados servicios en los supuestos de existencia de violencia de género, en orden a dar cumplimiento a las medidas fijadas por la autoridad judicial.

En respuesta a nuestra petición la Viceconsejería efectuó un relato detallado de las disposiciones acordadas en el marco de la declaración del estado de alarma, ya fuera a nivel estatal o autonómico, haciendo especial alusión a las disposiciones que permitieron recuperar estos servicios, señalando que gracias a una Orden de la Consejería de Salud y Familias, de fecha 14 de mayo de 2020, se procedió a la reapertura de las sedes de los PEF para las intervenciones de entregas y recogidas semanales con pernocta y sin pernocta; posteriormente mediante Orden de la misma consejería, de fecha 15 de junio de 2020, los PEF de la Junta de Andalucía aumentaron sus prestaciones facilitando las visitas familiares en sus instalaciones, bien fueren estas tuteladas o no tuteladas.

Estas intervenciones se realizaron, en todo caso, adaptando los horarios a las necesidades derivadas del cumplimiento de las medidas de sanidad e higiene que la organización del servicio requiriera, y siempre que el cumplimiento de dichas medidas permitieran su realización.

Del estudio del contenido de dicho informe, deducimos, básicamente, que se equiparó el servicio prestado por los PEF al conjunto de servicios complementarios de la Administración de Justicia, gestionados desde la Consejería competente y adjudicados a entidades concertadas. Ello supuso aplicarle un tratamiento análogo a otro tipo de servicios que no fueron considerados de especial prioridad para garantizar su continuidad. Los efectos de esta decisión, más allá de algunas prestaciones complementarias ofrecidas por vía telemática o no presencial, nos fueron trasladados en distintas quejas y contactos que la ciudadanía y colectivos profesionales hicieron hecho llegar a esta Institución desde entonces.

Así las cosas, a pesar de haber recuperado los PEF su actividad, recalcamos a la Consejería los perniciosos efectos que la suspensión de su funcionamiento había provocado en muchas personas, especialmente en las menores de edad, que son especialmente acreedoras de estos delicados servicios, los cuales son requeridos, no lo olvidemos, por la autoridad judicial.

Añadimos también que la repentina decisión de cierre de estos PEF trajo aparejada en algunos casos la permanencia de la custodia del menor con el progenitor que la asumía en ese momento crítico y que se encontró, de manera inesperada, con la desaparición del servicio que garantizaba la suplencia en estas funciones de custodia. Recíprocamente, encontramos al progenitor que aguardaba acudir al Punto de Encuentro Familiar para ejercer su periodo de custodia y dicho servicio fue interrumpido de manera sobrevenida.

El cierre de los PEF también tuvo efectos en la controversia y litigio familiar de fondo, pudiendo acreditar este efectos a través de las variadas quejas recibidas a cargo de estos mismos progenitores, o sus familiares, que reclamaron con auténtica angustia la continuidad de los servicios de los PEF, o medidas alternativas, que permitieran acatar los relevos normalizados en los periodos de guarda y custodia de los menores afectados.

Pero, sobre todo, no nos resistimos a resaltar el significativo papel que este servicio desempeña en los casos de violencia de género, donde el contacto entre los progenitores resulta de imposible cumplimento por la existencia de órdenes de alejamiento. Sobre este particular asunto, han sido varios los colectivos que han insistido ante esta Institución para hacernos partícipes de su malestar por la posible situación de indefensión en la que podrían encontrarse algunos menores que permanecían con el progenitor maltratador tras la declaración del estado de alarma, circunstancia que ha sido negada por la Consejería en su informe.

Hechas estas consideraciones, trasladamos a la Consejería nuestra discrepancia por el criterio empleado de considerar los servicios de PEF como no esenciales, cesando temporalmente su actividad, sin que tampoco se hubieran propuesto alternativas suficientes, lo cual, ante el temor de una hipotética evolución de los acontecimientos de la pandemia que llevara a motivar nuevas medidas de confinamiento motivó que solicitáramos de la Consejería un replanteamiento anticipado frente a estas medidas de cierre, a fin de que quedasen mejor garantizadas la continuidad de las funciones de los PEF ante eventualidades futuras derivadas de la evolución de la pandemia. (**Queja 20/2139**).

En lo que atañe al contenido de las quejas tramitadas durante el ejercicio, hemos de aludir a un conjunto significativo de ellas que aluden a retrasos en el inicio de sus actuaciones (queja 19/5147, queja 19/6194, queja 20/1395, queja 20/1601, queja 20/5564).

Otro lugar común de las quejas relativas a puntos de encuentro familiar guarda relación con discrepancias con el modo de proceder de los profesionales (queja 20/5505 y queja 20/5987).

1.7.2.9.3. Familias numerosas

En relación con los expedientes administrativos en los que se tramita el reconocimiento, modificación o renovación de títulos de familia numerosa **esta institución viene tramitando desde 2010, y más específicamente en los últimos ejercicios, un conjunto significativo de quejas por la excesiva demora que acumulan estos procedimientos**. Para la solución de esta problemática esta Institución emitió en la queja 11/1170 una resolución con distintas Recomendaciones, cuyo cumplimiento efectivo seguíamos esperando.

Encontrándonos a la espera de la reglamentación que nos fue anunciada y que vendría a agilizar la tramitación de tales expedientes, unida a la previsión de incremento de efectivos de personal, esta institución siguió dando trámite a un importante volumen de quejas que coincidían en la excesiva demora con que se tramitaban los expedientes. Estas quejas procedían en su inmensa mayoría de las provincias de Sevilla y Málaga, y nos alertaban de que las citadas demoras lejos de minorarse tenían tendencia a incrementarse, llegando en los últimos tiempos a demoras medias superiores a los siete meses, provocando innumerables perjuicios a las familias afectadas al no poder beneficiarse de reducciones o exenciones fiscales, y otros incentivos o bonificaciones previstos tanto por las Administraciones Públicas como por empresas privadas.

Es por ello que iniciamos una investigación de oficio demandando información sobre los avances en la elaboración de la reglamentación anunciada, así como también en relación con la adecuación de los medios personales y materiales en las provincias de Sevilla y Málaga para solventar el importante problema de demoras en la gestión de los expedientes.

La Administración reconoció la situación anómala, señalando a continuación las medidas que en esos momentos se estaban implementando para su solución: elaboración de una nueva reglamentación en la que se incluirán herramientas de modernización de la Comunidad Autónoma e implementación en las Delegaciones de Sevilla y Málaga de una estructura de personal acorde a las nuevas competencias en materia de familias, asignadas a la Consejería de Salud y Familias, sin perjuicio de aprobar un Plan de choque para ayudar en la tramitación de los expedientes demorados.

Esta Defensoría permaneció a la expectativa de que las medidas adoptadas fueran arrojando resultados positivos, resultando previsible una minoración del número de familias en lista de espera y de los tiempos medios de resolución. Lamentablemente, en febrero de 2020, el acuciante problema de los retrasos lejos de minorarse había empeorado, encontrándonos con quejas nuevas en que se hacía referencia a solicitudes sin respuesta con más de nueve meses de espera. E incluso recibíamos quejas de otras provincias (Cádiz, Granada) con demoras inferiores pero que superan el plazo máximo de tres meses establecido en la normativa.

Ante ello hubimos de formalizar un Recordatorio de Deberes Legales a la Secretaría General de Familias, de las previsiones establecidas en la Constitución, que concibió la actuación de la Administración Publica inspirada por el principio del servicio a la ciudadanía, y de este modo (art. 103) introdujo el criterio de eficacia en su actuación. También recordamos lo preceptuado en el artículo 20, de la citada Ley 39/2015, en cuanto a la responsabilidad en la tramitación de los expedientes de las unidades administrativas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, y de la obligatoriedad del cumplimiento de términos y plazos establecida en el artículo 29 de la Ley 39/2015, que vincula a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos.

Y en relación a la normativa específica sobre familias numerosas aludimos a lo establecido en los artículos 2.4 y 3.3 del Real Decreto 1621/2005, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas:

En respuesta al Recordatorio de Deberes Legales, la Secretaría General de Familias informó de las actuaciones para su solución que se resumen en lo siguiente: Aprobación de un nuevo Reglamento, aplicable a Andalucía, que vendrá a agilizar y simplificar los trámites en los procedimientos de reconocimiento, modificación o renovación de títulos de familia numerosa. Dicho reglamento (Decreto 172/2020, de 13 de octubre, cuya entrada en vigor será el próximo 23 de enero de 2021); habilitación de nuevos efectivos de personal que refuercen las plantillas de las provincias más afectadas, y contactos con las universidades de Andalucía para que alarguen el plazo de presentación de los justificantes de los títulos de familia numerosa más allá del plazo reglamentariamente establecido (**queja 19/3310**).

Como ejemplo de **otras vicisitudes acontecidas en la tramitación de los títulos de familia numerosa**, traemos a colación la denuncia de una ciudadana a la que se le había dejado sin efecto dicho título con el argumento de que no cumplió con el requisito de comunicar su sentencia de divorcio. Ocurría que la sentencia de divorcio se emitió estando en trámite el expediente conducente a la obtención del título de familia numerosa -el divorcio se produce incluso un mes antes de que se emitiera la resolución declarativa de la condición de familia numerosa-, lo cual, por constituir una infracción del ordenamiento jurídico (artículo 8.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas) conlleva un evidente vicio de anulabilidad del mencionado título de familia numerosa.

Tras analizar pormenorizadamente las circunstancias que acontecían en este caso, formulamos una Recomendación a la Delegación de Salud y Familias de Cádiz para que se incoase un expediente administrativo para dar respuesta a la solicitud presentada por la interesada para que fuesen subsanados los defectos existentes en su título de familia numerosa, con un pronunciamiento expreso sobre la conversión del título, declarando su validez y efectos para los miembros de la familia que desde un principio reunieron los requisitos para ello **(queja 19/0980)**.

1.7.2.9.4. Ayudas económicas a las familias

Además de las políticas públicas relativas a familias numerosas, la Comunidad Autónoma de Andalucía tiene establecidas otras líneas de actuación para compensar el nivel de renta de las familias que han de asumir los gastos de un parto múltiple o el nacimiento de un tercer hijo, cuando los hermanos de este todavía tienen edades inferiores a los tres años.

En ejercicios anteriores esta institución tuvo que intervenir ante la demora con que se tramitaban estas ayudas, acumulando retrasos de hasta cuatro años, todo ello con el argumento de no disponer de crédito presupuestario para dicha finalidad. Y en ocasiones, estas demoras provoca situaciones injustas para los propios ciudadanos.

Tal es el caso de una persona que presentó solicitud de ayuda económica por el nacimiento de dos de sus hijos por parto múltiple en mayo 2016, y que no fue hasta febrero de 2019 cuando le fue notificado el reconocimiento de una sola de las tres anualidades a las que tendría derecho, todo ello con el argumento de que no había aportado documentación que le fue requerida en julio de 2018, por lo que quedó extinguido el derecho a percibir estas dos anualidades (2017 y 2018).

Del análisis de los hechos hemos de resaltar, en primer lugar, que el expediente en cuestión demoró su resolución dos años y siete meses, siendo así que la Orden reguladora de dichas ayudas (Orden de la Consejería de Asuntos Sociales, de 6 de mayo de 2002) preveía en su artículo 12 que la resolución conclusiva del expediente fuese emitida en el plazo de un mes, contado desde la presentación de la solicitud, que dicha resolución fuese motivada, y que se notificara a continuación al interesado.

Por tanto, hemos de censurar como principal incumplidora de las normas de procedimiento a la propia Administración tramitadora del procedimiento administrativo conducente a la concesión de la ayuda económica. Pero, además, si la tramitación de la solicitud quedó suspendida durante años en espera de que se habilitaran créditos presupuestarios idóneos para hacer frente al compromiso económico que conlleva, no puede extrañar que las personas implicadas permanecieran ajenas a posibles notificaciones sobre estos expedientes, en la creencia, justa y proporcionada, de que la documentación que aportaron en su momento era la correcta.

Tras valorar las circunstancias acontecidas en este caso, hemos dirigido una Recomendación a la Delegación Territorial de Salud y Familias de Sevilla para que inicie un procedimiento de revisión de oficio de la resolución extintiva de las anualidades de ayuda por parto múltiple correspondiente a los ejercicios 2017 y 2018 formuladas por la persona que promueve la queja, y que, en su virtud, se proceda a su reconocimiento y abono tras recabar de la Agencia Tributaria o del interesado la documentación que fuese necesaria.

Dicha recomendación no ha sido aceptada por la citada Delegación por lo que se encuentra en trámite de ser elevada ante la Secretaría General de Familias (queja 19/2925).

1.7.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones

1.7.3.1. Actuaciones de oficio

Las quejas de oficio que se han iniciado en este ejercicio de 2020 en materia de Infancia y Adolescencia han sido las siguientes:

- **Queja 20/0357**, ante la Dirección General de Infancia y Conciliación, relativa al elevado porcentaje de menores migrantes no acompañados que abandonan un centro de protección ubicado en Corteconcepción (Huelva).

- Queja 20/1105, ante los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Écija, dando traslado de una denuncia anónima por posible abandono y maltrato de un menor en Écija (Sevilla).

- **Queja 20/1107**, ante el Ayuntamiento de la Puerta de Segura (Jaén), relativa a la denuncia por el fomento del uso por menores de edad de material pirotécnico en las Fiestas de Puerta del Segura(.)

- Queja 20/1108, ante los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Villaverde del Río (Sevilla), dando traslado de una denuncia por la posible situación de riesgo de dos hermanas, menores de edad, residentes en dicho municipio.

- **Queja 20/1291**, ante la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Sevilla, relativa a la posible repercusión en el centro para menores migrantes no acompañados ubicados en el barrio de la Macarena (Sevilla) de las manifestaciones xenófobas realizadas por vecinos y después en un acto electoral organizado por una formación política.

- Queja 20/1915, ante los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Alozaina (Málaga), dando traslado de la denuncia sobre el comportamiento violento y vejatorio de una madre con su hija menor de edad.

- **Queja 20/2139**, ante la Delegación General de Justicia Juvenil , relativa al impacto de la suspensión del servicio de los Puntos de Encuentro Familiar tras la decretación del Estado de alarma para frenar la propagación de la Covid-19.

- Queja 20/2311, ante los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Conil de la Frontera (Cádiz), dando traslado de la posible situación de riesgo de una menor que convive con familia drogodependiente.

- Queja 20/2419, ante los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Coín (Málaga), dando traslado de una denuncia sobre la posible situación de riesgo de una menor.

- Queja 20/2420, ante los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Pinos Puente (Granada), dando traslado de una denuncia anónima sobre posibles abusos sexuales a una menor residente en dicho municipio.

- **Queja 20/2499**, ante la Dirección General de Infancia y Conciliación, relativa a la suspensión de visitas a menores tutelados en centros de protección y en acogimiento familiar como consecuencia del Estado de alarma decretado por la Covid-19.

- Queja 20/2742, ante la Dirección General de Infancia y Conciliación, relativa a la denuncia anónima de malas practicas de contención de conductas disruptivas de menores internos en un centro de protección.

- **Queja 20/3010**, ante la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Almería, relativa a la situación de un adolescente, de 17 años, que lleva cinco años en acogimiento residencial sin estar escolarizado.

- **Queja 20/3128**, ante la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, relativa a la reducción de plazas en centros de protección de menores financiados con subvenciones públicas con motivo de la crisis económica y social derivada de la pandemia provocada por la Covid-19.

- Queja 20/3316, ante los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Antequera (Málaga), dando traslado de la denuncia sobre la posible situación de riesgo de una menor.

- Queja 20/3833, ante la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Cádiz, relativa a una denuncia anónima de la situación de riesgo/desamparo de un menor discapacitado residente en Algeciras (Cádiz).

- **Queja 20/6944**, ante la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Sevilla, relativa a la supervisión de un centro de protección de menores ubicado en el municipio de Castilleja de la Cuesta por los actos disruptivos de un menor hacia su educadora.

- Queja 20/7139, ante los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Sevilla, dando traslado de una denuncia por la posible situación de riesgo de dos hermanos, menores de edad, residentes en dicho municipio.

- Queja 20/7141, ante la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Sevilla, relativa a la denuncia anónima por la situación de riesgo de una niña de tres años residente en el municipio de Mairena del Aljarafe (Sevilla).

- Queja 20/7142, ante los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Almería, dando traslado de una denuncia anónima sobre la posible situación de riesgo de dos hermanos, menores de edad, residentes en dicho municipio.

- Queja 20/7143, ante Servicios Sociales del Ayuntamiento del Ayuntamiento de Pulianas (Granada), dando traslado de una denuncia anónima sobre posible situación de riesgo de varios hermanos, menores de edad, residentes en dicho municipio.

- Queja 20/7319, ante los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Utrera (Sevilla), dando traslado de una denuncia anónima sobre la posible situación de riesgo/desamparo de dos menores de edad residentes en dicho municipio.

- Queja 20/7553, ante los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Castilleja de Guzmán (Sevilla), dando traslado de una denuncia anónima sobre la posible situación de riesgo de un menor.

1.7.3.2. Colaboración de las Administraciones

Con respecto a la colaboración de las Administraciones con esta Institución en materia de Infancia, Adolescencia y Juventud hemos de considerar que ha sido aceptable. La agilidad en emitir los informes requeridos suele ser satisfactoria en su conjunto.

1.7.3.3. Resoluciones no aceptadas

No obstante hemos de destacar la siguiente resolución dictada por el Defensor que no ha obtenido la respuesta colaboradora de las Administraciones Públicas afectadas, conculcando las previsiones establecidas en el artículo 29.1 de la Ley 9/1983, del Defensor del Pueblo Andaluz:

– **Queja 16/6374**. Nuestras actuaciones en este expediente se inician tras recibir en noviembre de 2016 la queja de una familia que no había podido presentar la renovación de su título de familia numerosa porque estaba a expensas de que la misma Delegación Territorial que gestionaba su expediente resolviera el correspondiente a la declaración de minusvalía de su hijo. La demora de un expediente tuvo incidencia en el otro, de tal modo que durante un período de tiempo perdió vigencia su título de familia numerosa, con los perjuicios económicos derivados de ello.

Es por ello que, al ser responsable la misma Administración de la gestión de ambos expedientes, no se podía achacar a la familia el incumplimiento de plazos, y formulamos en abril de 2017 una resolución (Recomendación) pidiendo a la Delegación Territorial de Cádiz que asumiese su tanto de culpa y, en justicia, reconociese la validez del título de familia numerosa durante todo el período de tiempo en que perdió su validez y efectos.

La Delegación Territorial respondió a nuestra Recomendación el 22 de junio de 2017 con argumentos formales de tramitación del procedimiento, siendo así que del contenido de su respuesta se podía deducir que no iba a realizar ninguna actuación encaminada a solucionar el problema planteado por la familia.

Es por ello que en octubre de 2017 decidimos elevar nuestra resolución a la por entonces denominada Consejería de Igualdad y Políticas Sociales, como máxima autoridad administrativa en la materia (tanto en lo relativo a la valoración de discapacidad como en la gestión de títulos de familia numerosa).

Por diversos problemas burocráticos finalmente no obtuvimos respuesta de dicha Consejería. Y en este lapso de tiempo se produjo además la circunstancia de un cambio de Gobierno, con una nueva estructura de Consejerías, que ha motivado que la Consejería a la que habíamos remitido nuestra Recomendación (Políticas Sociales), y que no había dado respuesta satisfactoria a la misma, ya no es la competente para resolver dicho asunto, pues ahora dichas competencias las ostenta la Consejería de Salud y Familias.

En consecuencia, toda vez que el asunto tramitado en la queja tiene cuatro años de antigüedad (queja iniciada en 2016) carece de virtualidad que prosigamos nuestras actuaciones en el expediente y, en aplicación del antes citado artículo 29.1 de nuestra ley reguladora procedemos a informar al Parlamento de Andalucía, del resultado de nuestras gestiones en la queja, incluyendo la presente reseña en el Informe Anual.

1.8. Justicia, Prisiones y Política Interior



1.8. Justicia, Prisiones y Política Interior

1.8.1. Introducción 247
1.8.2. Análisis de las quejas admitidas a tramite 248
1.8.2.1. Justicia 248
1.8.2.1.1. Dilaciones en la tramitación de los procedimientos 249
1.8.2.1.2. Reconocimiento del beneficio de la justicia jurídica gratuita 251
1.8.2.1.3. Memoria Democrática 252
1.8.2.2. Prisiones 254
1.8.2.2.1. Los problemas de salud en la población reclusa 254
1.8.2.2.2. Valoración de la Discapacidad 256
1.8.2.2.3. Otras cuestiones del ámbito de prisiones 258
1.8.2.3. Política Interior 259
1.8.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas 261
1.8.3.1. Actuaciones de Oficio 261
1.8.3.2. Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas 261
1.8.3.2.1. Colaboración de las Administraciones 261
1.8.3.2.2. Resoluciones no aceptadas 262

1.8.1. Introducción

El presente capítulo está dedicado a las materias relacionadas con la Administración de **Justicia**, **Prisiones** y **Política Interior**.

En el ámbito de la **Administración de Justicia,** venimos reiterando en los sucesivos Informes Anuales la denuncia de la crónica situación de colapso producida en numerosos órganos judiciales, situación que se ha visto agravada por la actual crisis socio-sanitaria que ha provocado la pandemia mundial que nos esta asolando.

Dicha situación de excepción y su evolución posterior, ha provocado la promulgación de un ingente número de normas con el objeto de adaptar a esta "nueva realidad" la prestación de los servicios públicos. Así, la Resolución de la Secretaría de Estado de Justicia, de 23 de marzo de 2020, sobre el cálculo y distribución de dotaciones de servicios mínimos esenciales, el Real Decreto Ley 16/2020, de 28 de abril, de medidas procesales y organizativas, con objeto de acometer un proceso de preparación de la Administración de Justicia tanto en la adopción de cambios normativos como organizativos, o Ley 3/2020, de 18 de septiembre, de medidas procesales y organizativas para hacer frente al COVID-19 en el ámbito de la Administración de Justicia.

Y de la misma forma, en lo que compete a la Junta de Andalucía, la Dirección General de Oficina Judicial y Fiscal, ha adaptado al ámbito autonómico la regulación estatal, entre otras las siguientes:

- Instrucción 3/2020, de 1 de abril, por la que se establece el régimen de cobertura a prestar en los servicios esenciales de la Administración de Justicia en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Resolución de 11 de mayo de 2020, por la que se regula la presencia del 33% de los efectivos que presten servicios en los Órganos Judiciales, Fiscalías e Institutos de Medicina Legal y Ciencias Forenses.
- Resolución de 26 de mayo de 2020, mediante la cual se amplía al 60% la presencia de personas funcionarias en las Sedes Judiciales.
- Resolución de 8 de junio de 2020, mediante la cual se prevé la presencia en las Sedes Judiciales del 100% de los efectivos de cada centro de destino, manteniendo las medidas de seguridad individual y colectiva.

La elevada tasa de ligitiosidad previamente existente, unida a la carencia de medios materiales y personales para afrontar esta situación, requiere implementar una nueva concepción del sistema de resolución de los conflictos, así como un nuevo modelo de la Oficina Judicial, tal y como se regula en el Decreto 1/2014 de 14 de enero por el que se regula la organización y estructura de las Oficinas Judicial y Fiscal en Andalucía.

Relacionado con la **Ley 2/2017, de 28 de Marzo, de Memoria Histórica y Democrática de Andalucía** y las quejas recibidas en el año 2020, el capítulo III del título II se refiere a «la prohibición de la exhibición pública de símbolos y elementos contrarios a la Memoria Democrática y la prevención y evitación de los actos públicos en menoscabo de la dignidad de las víctimas o sus familiares o en homenaje del franquismo o sus responsables»

Por su parte, el Plan Andaluz de Memoria Democrática 2018-2022 (PAMD), «viene a dar cumplimiento a la labor de planificación estipulada en el art. 43 de la Ley 2/2017, de 28 de marzo, de Memoria Histórica y Democrática de Andalucía, que establece la oportunidad de recoger las actuaciones de la Administración de la Junta de Andalucía en materia de memoria democrática en un plan de duración cuatrienal, que se concrete anualmente en planes específicos que contemplen los objetivos, prioridades y recursos para el año correspondiente.»

Un Plan que da respuesta a la demanda social de hacer efectivo el derecho a conocer la verdad de lo acaecido, con la finalidad de dignificar a las víctimas, el derecho a investigar para resarcir desde el principio de justicia; y el derecho a reparar de manera plena la violación y el daño sufrido, junto al objetivo de la no repetición.

En el ámbito de **Prisiones** se han atendido numerosas quejas que, enmarcadas en nuestro ámbito competencial, preocupaba o afectaba a la población reclusa o a sus familiares.

La demora en el reconocimiento y valoración de los expedientes de discapacidad de los internos sigue siendo un tema recurrente en las quejas remitidas desde los centros penitenciarios andaluces, cuestión por la que ya en 2019 se inició queja de oficio y formulado Recomendaciones a la Administración competente.

La atención sanitaria en este colectivo, aquejado de importantes patologías, ha sido analizada en diversos expedientes de queja en los que se denunciaban situaciones agravadas en el contexto de la crisis sanitaria actual.

Asimismo ante la incidencia de la COVID-19 durante todo el año 2020 y la publicación de nuevas instrucciones en las que se limitaban y modificaban cuestiones tan relevantes para la población penitenciaria como las comunicaciones, una vez pasada la primera ola de la pandemia, hemos seguido recibiendo quejas solicitando que intercedamos por la flexibilización de estas limitaciones, o que les facilitemos información sobre las mismas.

En la tramitación de los expedientes, para ampliar la información que nos facilitaban en sus escritos y poder ofrecer mejor asesoramiento, ha sido de gran ayuda el contactos con los letrados de los promotores.

Con este mismo objetivo atendimos a los/as letrados/as del turno de Orientación Jurídica Penitenciaria del Ilustre Colegio de Abogados de Sevilla para establecer cauces de colaboración y protocolarizar la derivación de aquéllos internos que contacten con esta Defensoría, cuando las circunstancias del caso así lo aconsejen.

Por último, se recogen en el Capítulo las cuestiones en materia de protección civil y seguridad ciudadana, que bajo la denominación genérica de **Política Interior**, se aglutinan quejas que afectan a la Seguridad Ciudadana (Actuaciones de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, Policía Local y Autonómica), Emergencias y Protección Civil, Procesos Electorales, Asociaciones y Juegos y Espectáculos.

1.8.2. Análisis de las quejas admitidas a tramite

1.8.2.1. Justicia

El artículo 10.1 de la Ley reguladora del Defensor del Pueblo Andaluz, Ley 9/1983, de 1 de diciembre, prevé que «El Defensor del Pueblo Andaluz podrá iniciar y proseguir, de oficio o a petición de parte, cualquier investigación conducente al esclarecimiento de los actos y resoluciones de la Administración Autonómica y de los agentes de ésta, en relación con los ciudadanos, a la luz de lo dispuesto en el artículo 103.1 de la Constitución, y el respeto debido a los derechos y libertades proclamados en su Título Primero.»

Por el contrario, ni las decisiones adoptadas por los Juzgados y Tribunales en el ejercicio de su función jurisdiccional son susceptibles de revisión por parte de instituciones ajenas al Poder Judicial, ya que sólo cabe interponer contra las mismas los recursos jurisdiccionales que quepa formular contra ellas, ni se puede intervenir en relación con hechos pendientes de un proceso judicial en tramitación, ni suplir las funciones de dirección técnica que en éste tienen los abogados.

La causa de esta limitación radica en el imprescindible respeto a la independencia del Poder Judicial, que obliga a que ningún otro poder o autoridad distinta de los órganos judiciales pueda pronunciarse sobre los asuntos sometidos a los mismos, principio éste que recoge el artículo 117.1 de nuestra Constitución.

Es por ello que el artículo 17.2 de nuestra Ley reguladora disponga que «El Defensor del Pueblo Andaluz no entrará en el examen de aquellas quejas sobre las que esté pendiente resolución judicial y lo suspenderá si, iniciada su actuación, se interpusiere por persona interesada demanda o recursos ante los Tribunales ordinarios o el Tribunal Constitucional. Ello no impedirá, sin embargo, la investigación sobre los problemas generales planteados en las quejas presentadas». Este último párrafo nos permite valorar cuestiones como las dilaciones singulares, medios personales o materiales, planta y demarcación, o el reconocimiento de la justicia jurídica gratuita, que representan la mayor parte de situaciones planteadas por la ciudadanía.

1.8.2.1.1. Dilaciones en la tramitación de los procedimientos

Desde hace años venimos asistiendo con creciente preocupación a los continuos y progresivos escritos de queja de personas particulares y profesionales del ámbito de la Administración de Justicia, presentando sus reclamaciones sobre variados aspectos del funcionamiento de los órganos judiciales radicados en Andalucía.

Estas quejas son ejemplos claros de la **situación de colapso que afectan a la Administración de Justicia en Andalucía**, cuestión que se ha visto visto agravada por la actual crisis socio-sanitaria provocada por la COVID-19.

Dicha situación además de afectar a las personas que sufren los retrasos en la administración de justicia, trasciende a los problemas individuales expresados en cada queja, suponiendo un grave déficit que afecta a toda la ciudadanía, así como una grave disfunción que no favorece la credibilidad en la Justicia y su Administración.

Esta elevada carga de trabajos de los órganos judiciales, generalmente provoca una insuficiente capacidad de respuesta para absorber su resolución en unos parámetros de tiempo aceptables.

A este respecto las dos últimas Memorias Anuales del Tribunal Superior de Justicia en Andalucía -años 2018 y 2019- realizó la siguiente valoración:

"*Según Orden JUS/1415/2018, de 28 de diciembre, por la que se publica el Acuerdo entre el Consejo General del Poder Judicial y el Ministerio de Justicia para la determinación del sistema de medición de la carga de trabajo de los órganos judiciales, el módulo de entrada referencial para los Juzgados de lo Social (con ejecuciones) se establece en 800 asuntos por órgano y año, que se supera de forma amplia en todos los Juzgados, excepto en Ceuta y Melilla.*

Esta circunstancia, junto a la media de asuntos ingresados en los últimos años, pone de manifiesto la necesidad de crear nuevas plazas judiciales en muchos partidos judiciales, al tiempo que mantener y ampliar, en su caso, medidas de refuerzo en esta jurisdicción social, muy sobrecargada desde hace años.

El Real Decreto 256/2019, de 12 de abril, creó los Juzgados de lo Social nº 5 de Almería y nº 12 de Sevilla, cuya entrada en funcionamiento estaba prevista para el 31 de marzo de 2020, si bien se demorará hasta el segundo semestre de dicho año con motivo del estado de alarma."

Sin embargo, termina refiriendo la Memoria 2019 en cuanto a las necesidades judiciales, **que se apuesta por un modelo de funcionamiento y creación de plazas distinto al tradicional,** que sigue basado por ahora en crear Juzgados o unidades judiciales independientes, separadas y numeradas, algo totalmente ineficiente y disfuncional, alejado de los modelos de gestión modernos y más eficientes, apostando por órganos judiciales colegiados en la primera instancia, dentro de cada orden jurisdiccional y especialización, que resulta mucho más rentable y eficiente desde todos los puntos de vista.

Cuestión sobre la que ya fuimos informados por la Consejería de Turismo, Regeneración,Justica y Administración Local en el contexto de la queja 19/121, haciendo referencia al proyecto de implantación de la Nueva Oficina Judicial, en el sentido de que "*El despliegue de la Oficina Judicial tendrá efectos muy positivos en el trabajo de los órganos judiciales, pues el nuevo sistema de organización mejorará la capacidad de gestión del personal, mediante el establecimiento de nuevos modelos de distribución de tareas y permitirá a los jueces centrarse en funciones jurisdiccionales, potenciará las atribuciones procesales de los letrados de la Administración de Justicia, y fomentará la especialización de los funcionarios así como un reparto mas preciso y racional del trabajo*".

Por otro lado, esto supondría un impulso en la ordenación de las dotaciones de apoyo administrativo a la función jurisdiccional, sobre la que es muy necesario volcar importantes esfuerzos.

No obstante, teniendo en cuenta los problemas descritos en las quejas recibidas sobre el servicio prestado a justiciables y profesionales de la Administración de Justicia, estimamos que a corto plazo, estas nuevas medidas organizativas difícilmente van a lograr revertir la situación que pesan sobre los rendimientos de los Juzgados y Tribunales, pudiendo incluso acentuarse en un futuro inmediato. De ahí, que siga siendo

acuciante la necesidad de adoptar medidas efectivas, ante el alto índice de litigiosidad y la nueva realidad surgida tras la actual crisis socio-sanitaria.

En relación a las quejas tramitadas, viene a establecer el artículo 15 de nuestra ley reguladora que «Cuando el Defensor del Pueblo reciba quejas relativas al funcionamiento de la Administración de Justicia en Andalucía, deberá dirigirlas al Ministerio Fiscal o al Consejo General del Poder Judicial, sin perjuicio de hacer referencia expresa en el Informe general que deberá elevar al Parlamento de Andalucía».

Es a partir de la valoración de los informe remitidos por las Fiscalías, en el caso de que la problemática en cuestión obedezca a posibles dilaciones indebidas en la tramitación del procedimiento y dado que, el ejercicio de la justicia en un plazo razonable o sin dilaciones indebidas es un derechos fundamental reconocido en la Constitución (art. 24 CE.), podría considerarse que se vulneran los derechos del ciudadano, lo que generaría una responsabilidad igualmente reconocida.

Estas injustificadas dilaciones hacen referencia a que el proceso se resuelva en un tiempo razonable y no a un incumplimiento de los plazos procesales, donde si bien puede faltar la culpa subjetiva del titular del órgano, si puede existir una culpa objetiva del Estado como responsable de la organización de este servicio público. En este sentido el artículo 121 de la CE. prevé que «Los daños causados por error judicial, así como los que sean consecuencia del funcionamiento anormal de la Administración de Justicia, dará derecho a una indemnización a cargo del estado, conforme a la Ley.»

Esta posible responsabilidad de la Administración de Justicia debe situarse dentro de un concepto amplio de responsabilidad de los poderes públicos, donde no se trata de sancionar una conducta ilícita sino de reconocer que el poder público ha de responder para satisfacer una lesión o daño antijurídico, compensando el equilibrio social que se alteró con su actuación.

Por otro lado, debemos considerar que el deficiente funcionamiento de la Administración de Justicia que afecta a la propia eficacia y utilidad del sistema jurídico, vincula al resto de poderes del Estado -Legislativo y Ejecutivo- con obligaciones al respecto, como el incremento de las plantillas orgánicas, la dotación de medios materiales o la agilización de los procesos mediante la realización de las pertinentes reformas legislativas.

Las actuaciones de esta Defensoría relacionadas con quejas referidas a las posibles dilaciones judiciales se concretan solicitando informes, bien a la Fiscalía a los efectos de valorar lo ocurrido en la tramitación del procedimiento con objeto de ver si el transcurso del tiempo, por muy prolongado que haya sido, está o no justificado, y si puede suponer o no la dilación injustificada alegada por el ciudadano.

En el caso que dicha dilación viniera producida por una acumulación de la carga de trabajo del concreto órgano judicial, que le fuera imposible o muy difícil de asumir se dicta Resolución dirigida a la Consejería de Justicia con la Sugerencia de que conforme a los criterios acordados por la Consejería, junto a la aportación del Tribunal Superior de Justicia en el seno de la Comisión Mixta de Cooperación y Coordinación, y oído el Consejo General del Poder Judicial, se promuevan todas las iniciativas de impulso y convicción ante el Gobierno de la nación para la creación de un nuevo órgano judicial, así como que se evalúen las necesidades de las plantillas y dotaciones de personal destinando los puestos de trabajo acordes con las cargas y funciones asumidas por el concreto órgano judicial.

Sin perjuicio de realizar la anterior valoración y atendiendo al citado artículo 15 de la Ley reguladora de esta Defensoría, se ha comunicado la situación al Consejo General del Poder Judicial con el objeto de que, en su condición de órgano de gobierno, considere la posible actuación al respecto o se pongan los medios que palíen la situación. A modo de ejemplo la queja 20/967 sobre el retraso de un juicio de incapacidad permanente señalado para febrero de 2022.

Cuando la cuestión hace referencia a un tema muy concreto de funcionamiento de un órgano judicial o un servicio que se preste que sea común a la totalidad de órganos del partido judicial, se remiten las cuestiones planteadas a los Juzgados Decanos, en su condición de ostentar la representación de los mismos ante los poderes públicos, como es el caso de las quejas 20/5577 y 20/5767.

Ante el mencionado aumento de la litigiosidad y el agravamiento de la situación de colapso ya existente en los órganos judiciales, se publica el Real Decreto-ley 16/2020, de 28 de abril, de medidas procesales y organizativas en el ámbito de la Administración de Justicia, con el objeto de "*procurar una salida ágil a la acumulación de los procedimientos suspendidos por la declaración del estado de alarma cuando se produzca el levantamiento de la suspensión*", acometiendo un proceso de preparación de la Administración de Justicia tanto en la adopción de cambios normativos como organizativos.

Por tal motivo y ante la ya referida preocupación de esta Defensoría por las continuas dilaciones judiciales que nos traladan, se han incoado actuaciones de oficio (queja 21/173), en el marco de sus respectivas competencias a las distintas Delegaciones Territoriales de Turismo, Justicia, Regeneración y Administración Local, como a las Audiencias Provinciales y Juzgados Decanos, de cada una de las provincias, en relación a la realidad del problema expuesto y sus posibles soluciones, al objeto de poder también dar cuenta a la ciudadanía y a los operadores jurídicos, sobre la implementación de las siguientes medidas:

- La celebración de actos procesales, evitando la demora en los procedimientos.
- La atención al público, bien sea de forma presencial, telefónica o telemática", así como el acceso de la ciudadanía a los servicios electrónicos de la Administración de Justicia.
- La prestación de servicios por los diferentes Cuerpos y categorías que de una u otra forma desempeñan sus funciones en los órganos judiciales, atendiendo a sus distintas modalidades y organización -Magistrados, Letrados Admon. Justicia, Fiscales, Forenses, Gestores, Tramitadores ...-.
- El acceso remoto a las aplicaciones utilizada para la gestión procesal, con especial atención al expediente digital.

1.8.2.1.2. Reconocimiento del beneficio de la justicia jurídica gratuita

Dentro de las distintas materias que afectan a la administración de justicia, el **reconocimiento del beneficio de la justicia jurídica gratuita** es una de las cuestiones que más incide en personas con escasos recursos económicos, y en cuyo procedimiento intervienen el órgano judicial, los colegios de abogados, los propios letrados y sobre todo las comisiones de asistencia jurídica gratuita.

Entre las quejas de concesión de justicia gratuita o su disconformidad con la denegación de su solicitud, reseñamos la queja 20/4342 -en la que el interesado alegaba una deficiente organización del Servicio de Orientación Jurídica del Colegio de Abogados-, o la **queja 20/5517** -en la que la interesada no tenía noticias de su petición de nueva designación de letrado-.

Otros interesados nos trasladan la demora en la tramitación de sus procedimientos, tras haber solicitado la parte contraria el reconocimiento del beneficio de la justicia jurídica gratuita, alegando que era un simple ardiz para paralizar y dilatar la tramitación.

Así, en al **queja 20/1454** el interesado nos pone de manifiesto la situación antes descrita: *"tras 3 años sin pagar la inquilina, llega el día del juicio 02/07/2019 , se presenta sin abogado como estrategia ya que es una profesional del impago y la jueza le permite que pida uno de oficio, por lo que se paraliza el desahucio , aunque ya no vive allí , no entrega la llave y no puedo recuperar mi casa .Tengo 83 años y Le pido ayuda para poder entrar en mi casa lo antes posible"*

En el contexto de la tramitación de la queja la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita nos confirmo la denegación de la solicitud de justicia gratuita y notificación al órgano judicial, quien a su vez nos comunicó el señalamiento del lanzamiento, confirmándonos el interesado haberse producido el lanzamiento con la consiguiente recuperación de su vivienda después de 4 años.

Y exactamente igual, en el expediente de **queja 20/4518**, se dicta **Resolución** tras el análisis de la documentación aportada por el interesado.

Así, tras ser admitida a trámite la demanda en noviembre de 2019, se acordó en el mes de enero siguiente la suspensión del plazo para contestar, hasta que le fuera reconocido o denegado el derecho a la asistencia jurídica gratuita solicitado por la demandada.

Manifestaba el interesado en la queja antes reseñada que "... *conociendo a la demandada y sus argucias … pues son múltiples los pleitos que entre ambos se están llevando a cabo en los diferentes juzgados y tribunales, es conocedor de que no le corresponde dicho derecho de la justicia gratuita, … posee propiedades e ingresos suficientes para que dicho derecho no le pertenezca … cuya finalidad es solo dilatoria del procedimiento* …", con fecha 4-1-2020 presenta escrito ante la Comisión Provincial de Asistencia Jurídica Gratuita en virtud del contenido del artículo 17.1 de la Ley 1/1996 de 10 de enero, en el que aporta relación de bienes y propiedades de la demandada, así como asuntos pendientes entre ambos.

En relación a la queja antes descrita y otras similares, merece atención el artículo 19 del Reglamento de Asistencia Jurídica Gratuita, precepto al amparo del que, a juicio de esta Defensoría, cabe denegar la designación provisional de letrado al no reunir los requisitos legales para el reconocimiento del derecho: «Si el Colegio de Abogados estima que la persona solicitante no reúne los requisitos legales para el reconocimiento del derecho, o que la pretensión procesal respecto de la que se solicita el reconocimiento del derecho a la asistencia jurídica gratuita es manifiestamente insostenible o carente de fundamento, le notificará en un plazo máximo de cinco días que no ha efectuado el nombramiento provisional de Abogado o Abogada y, dentro de ese mismo plazo, comunicará su decisión y dará traslado del expediente a la correspondiente Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita para que ésta dicte resolución definitiva».

1.8.2.1.3. Memoria Democrática

En lo referido a las actuaciones de **Memoria Democrática**, se han continuado recibiendo quejas ante el incumplimiento de las distintas administraciones públicas y particulares en relación a la **retirada o eliminación de elementos que se consideraban contrarios a la Ley 2/2017, de 28 de marzo, de Memoria Histórica y Democrática de Andalucía**, dado que ha transcurrido mas de un año desde desde la entrada en vigor el 4 de abril de 2017.

Ante esta situación, y lo dispuesto en la D.A. 2ª de la Ley 2/2017, que establece que «en el plazo máximo de doce meses a partir de la entrada en vigor de esta ley deberá procederse a la retirada o eliminación de los elementos a que se refiere el artículo 32. En caso contrario, la Consejería competente en materia de memoria democrática incoará de oficio el procedimiento previsto en el mismo artículo para la retirada de dichos elementos».

Y el referido artículo 32 regulaba en su apartado 6º que «Para la determinación de los elementos contrarios a la Memoria Democrática que no hayan sido retirados o eliminados voluntariamente, mediante Orden de la persona titular de la Consejería competente en materia de memoria democrática, se constituirá un comité técnico que elaborará una relación de los elementos que deben ser retirados o eliminados …».

Por su parte el Informe de Seguimiento 2017-2018 de la Ley 2/2017 de Memoria Democrática de Andalucía se indicaba que «… se ha estado tramitando el proyecto de Decreto sobre elementos y actos contrarios a la Memoria Histórica y Democrática de Andalucía … pendiente del dictamen preceptivo del Consejo Consultivo de Andalucía … que crea y regula una pieza clave como es el Comité Técnico para la determinación de los elementos contrarios a la Memoria Histórica y Democrática …».

En base al elenco de normativa referida a la retirada de los elementos contrarios a la Ley 2/2017 de 28 de marzo, se ha incoado **queja de oficio 20/2502**, ante la Consejería de Cultura y Patrimonio Histórico, a los efectos de tomar mayor conocimiento en relación a la creación del Comité Técnico que establece el artículo 32.6 de la Ley 2/2017.

En la tramitación del expediente, la Consejería nos comunicó que con fecha 31 de julio de 2020 se publicó en el BOJA (nº 147) la Orden de 27 de julio de 2020, por la que se crea y regula el Comité Técnico sobre símbolos contrarios a la memoria democrática de Andalucía, estableciéndose su composición y reglas de funcionamiento, e indicándose a este respecto que "*se reunirá al menos un vez al año*", por lo que procedimos a dar por concluidas nuestras actuaciones, sin perjuicio de un posterior seguimiento pasado un tiempo prudencial.

Siendo esta la actual situación, y habiendo recibido durante 2020 numerosas quejas referidas a la existencia de estos elementos en calles y plazas de los distintos municipios de Andalucía, solicitando los promotores el cumplimiento de la Ley, ya que han transcurrido casi tres años desde la entrada en vigor de la Ley, hemos procedido a solicitar informe a las administraciones obligadas a su retirada, como es el caso de la queja 20/1038 referida a la solicitud de una Plataforma por la Memoria Democrática de Jerez de la Frontera en relación al bloqueo que se esta produciendo en la supresión de símbolos contrarios a la memoria democrática, habiendo presentados varios escrito sin que hayan recibido respuesta alguna. En este caso concreto, tras nuestra intervención, el Ayuntamiento respondió con un informe dando cuenta de la situación en la que se encontraban cada uno de la cuestiones planteadas.

Y a los efectos de dimensionar adecuadamente el grado de incumplimiento del mencionado artículo 32 de la Ley, se han iniciado expedientes de queja de oficio por cada una de las provincias andaluzas, (queja 21/12) solicitando a todos los Ayuntamiento de más de 20.000 habitantes, y a las Diputaciones Provinciales en relación al resto de municipios:

- Si tiene inventariado en su municipio relación de elementos contrarios a la Memoria histórica y Democrática conforme al contenido del artículo 32 de la Ley 2/2017 de 28 de marzo, con independencia del quien sea el responsable de su eliminación. En caso de que no los tengan, si les constan la existencia de los mismos en su municipio.
- Si ha recibido algún tipo de solicitud instando la retirada de dichos elementos por parte de otra Administración (autonómica o estatal), entidad memorialistas o particular y la tramitación dada al respecto, así como las dificultades encontradas en caso de ponerse de manifiesto la inviabilidad para su retirada.
- Las actuaciones y procedimientos arbitrados en los municipios para determinar su eliminación y si tienen previsto el destino de los elementos eliminados o a eliminar.
- Si ha notificado o requerido a la Consejería competente en la materia, actual Consejería de Cultura y Patrimonio Histórico, apoyo o asesoramiento para tal finalidad.

Una queja que será valorada en función de los informes remitidos por cada administración en los sucesivos meses.

En otro orden de planteamientos, en la queja 20/1704, nos traslada el interesado que tras una solicitud de información pública sobre la **falta de desarrollo reglamentario para la confección del censo de victimas de la guerra civi**l, recibió como respuesta en marzo pasado que *"A la llegada del nuevo gobierno a la Junta de Andalucía, no se había producido ningún avance en la confección del censo de víctima al que se refiere el Art. 6 de la Ley 2/2017 de Memoria Histórica y Democrática de Andalucía. En todo caso, la consecución de ese objetivo previsto en la Ley requiere de un desarrollo reglamentario previo tal como establece el apartado 2 del Art. 6. En tanto no se apruebe dicho reglamento, no pueden iniciarse los trámites para disponer de un documento como el censo de víctimas, de una enorme complejidad en su elaboración por la amplitud del período histórico al que se refiere y por los años transcurridos desde entonces"*.

Por tal motivo, solicitamos a la Consejería conocer el estado de cumplimiento de la obligación que la referida norma impone de elaboración del preceptivo reglamento que permita la confección del censo de victimas de la Guerra Civil, habiendo recibido recientemente respuesta similar a la facilitada al ciudadano en marzo pasado:

"La previsión contemplada en el artículo 6 de la Ley de crear un censo de victimas se remite en su apartado 3 a los que reglamentariamente se establezca. Y ello porque se trata de una materia de una enorme complejidad … Esto ha provocado que ni a nivel estatal ni a nivel de ninguna Comunidad Autónoma haya sido posible de momento la elaboración de un censo de este tipo, que no obstante, una vez se apruebe el reglamento que permita su elaboración en Andalucía, se llevará a cabo en los términos reglamentariamente establecidos".

En el anterior informe transcrito concluía indicando que "*Por otra parte, resulta necesario destacar que la ley contiene un amplio elenco de remisiones a desarrollo reglamentario, lo que se irá produciendo de forma paulatina, como de hecho, ya se ha producido alguna en el presente periodo legislativo*".

En el expediente de queja 20/0319 el interesado nos comunicaba la **falta de ejecución del presupuesto que estaba previsto para 2019**, sin que se hubieran iniciado actuaciones que no estuvieran ya previstas por el anterior ejecutivo. Por ello, procedimos a solicitar información tanto de la dotación presupuestaria correspondiente al año 2019 como de su ejecución.

Siendo a finales del pasado ejercicio cuando de nos comunico que "*los créditos destinados en el ejercicio 2019 al programa 31l … asciende a la cuantía de 1.225.200,00 euros*" y que "*la ejecución en el ejercicio 2019 ha supuesto para el programa 31l un coste total de 661.608,00 euros*", lo que supone un 54% del presupuesto. Estando pendiente de recibir una ampliación solicitada a dicha información, para conocer que partidas han sido ejecutadas y cuales no, con indicación de los motivos que lo han impedido toda vez que existía crédito disponible.

1.8.2.2. Prisiones

En 2020 ha aumentado el número de quejas presentadas por la población reclusa, alcanzando un total de 377 expedientes, en los que los interesados solicitaban nuestra intervención en asuntos relacionados con la salud, la valoración para las prestaciones, cuestiones de régimen o las deficiencias en las instalaciones de los centros penitenciarios, que según manifestaban vulneraban su derechos.

1.8.2.2.1. Los problemas de salud en la población reclusa

Un alto porcentaje de la población reclusa presenta importantes problemas de salud, entre los que se encuentran patologías relacionadas con la salud mental, el consumo de tóxicos u otras dolencias como la sarna, la tuberculosis, hepatitis C o VIH. Los propios internos como sus familiares o letrados denunciaron ante esta Institución deficiencias en la atención médica en los centros penitenciarios, discrepancia en los tratamientos pautados o la falta de derivación a atención médica especializada.

Especial mención merecen las carencias en la atención médica facilitada en el Centro Penitenciario Sevilla II por la que recibimos numerosos expedientes de queja en los que se nos trasladaba que en dicho centro no se estaban cubriendo las plazas de facultativos, teniéndose que hacer las guardias localizadas y por lo tanto sin presencia física en el centro penitenciario, atendiendo únicamente la consultas de urgencia y sin posibilidad por tanto de llevar a cabo el seguimiento necesario a los internos con patologías crónicas.

Una cuestión que nos trasladaron, además de los internos enfermos o sus familiares, los propios funcionarios. Así en el expediente de queja 20/1629, representantes del sindicato ACAIP (Agrupación de los Cuerpos de la Administración de Instituciones Penitenciarias) en una reunión celebrada en nuestra sede, aportaron informes acreditando la **falta de personal facultativo en este centro y en el resto de los establecimientos penitenciarios de Andalucía**, denunciando que existían unas 600 vacantes por cubrir. Manifestaban que esta situación perjudica gravemente a la población reclusa que no puede ser debidamente atendida, detallando las consecuencias de esta falta de personal médico en los siguientes términos:

- "*Sobrecargas de trts decir, no presenciales, por las que se ponen en comunicación los enfermeros de servicio y los Jefes de Servicios con los médicos para explicarles cualquier urgencia médica en su ausencia.*
- *La calidad de la atención sanitaria es peor.*
- *Colapso de los Departamentos de Enfermería: En los diferentes Departamentos de Enfermería de los centros penitenciarios se está produciendo un fenómeno de concentración de actividades sanitarias y masificación de internos e internas a tratar con los consecuentes problemas de seguridad para los profesionales de los centros penitenciarios*

  Debido a la falta de efectivos médicos, no se pueden continuar pasando semanalmente consultas en las unidades residenciales, tal como se hacía antes de esta crisis de falta de personal. Por un

lado, tenemos que los internos y las internas que eran atendidos por los facultativos, en los distintos módulos donde reside la población reclusa, para atender a aquellos con patologías crónicas o que habían desarrollado alguna enfermedad, ya no cuentan con este servicio.

Entonces, la población reclusa que solicita atención médica, de carácter urgente (premisa para ser trasladado al Departamento de Enfermería), se concentra en salas atestadas, en las que es difícil mantener una mínima seguridad y en las que se producen continuos conatos de conflictos entre internos".

Esta cuestión ya propició la apertura de la queja de oficio **19/4403**, en la que solicitamos la colaboración de la Secretaría General De Instituciones Penitenciarias, informándonos entonces de las medidas adoptadas para paliar las deficiencias detectadas en la atención médica a los pacientes privados de libertad, manifestando en su respuesta que "*Desde esta Administración se están* ***redoblando los esfuerzos para conseguir mayores dotaciones de médicos además de propiciar encuentros y negociaciones tendentes a hacer efectivas las transferencias de la sanidad penitenciaria en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía."***

Esta transferencia sigue sin concretarse, pese a que ambas administraciones nos trasladaron la intención firme de materializarla, retraso en el que habrá contribuido la incidencia de la Covid 19 en los órganos gestores que deben de abordarlo.

En cuanto a la **derivación a la atención médica especializada**, en el expediente de **queja 20/3590**, su promotor, interno en el Centro Penitenciario Puerto II denunciaba que padecía una hernia que le causaba importantes dolores para los que únicamente le pautaban calmantes, sin cursarse desde el centro de cumplimiento derivación a atención médica especializada.

Solicitada la colaboración de la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias nos remitieron informe en el que detallaban las gestiones efectuadas en relación al interno, indicando las conducciones de urgencia al Hospital de referencia hasta en cuatro ocasiones, detectándose tras meses de espera que la demora se debía a la pérdida del registro de demanda quirúrgica.

Con estos datos nos dirigimos al Hospital universitario de Puerto Real que nos remitió informe en el que se indicaba que el retraso se debía a que no se había registrado debidamente la petición de intervención en admisión general pero que, tras nuestra intervención, se había citado al paciente y practicado las pruebas de preanestesia, restando únicamente la asignación de fecha de operación.

El abordaje de la **enfermedad mental en el ámbito penitenciario** también ha sido objeto de análisis e intervención desde esta Institución. La discrepancia con los tratamientos pautados por los servicios médicos penitenciarios, así como la falta de seguimiento y de adecuación de los programas de intervención a la situación de estos internos ha sido trasladado en las quejas remitidas.

En el expediente de queja 20/1697, la familia de un interno del Centro Penitenciario de Algeciras solicitaba nuestra intervención ante la notificación del traslado de su hijo al Centro Penitenciario Madrid VII-Estremera lo que les dificultaría mantener comunicaciones periódicas por su edad y situación personal.

Solicitaban un destino adecuado al perfil de su hijo, **enfermo mental grave** que requiere un acompañamiento específico al protagonizar numerosos incidentes con la población reclusa, al mismo tiempo que les permitiera mantener comunicaciones familiares ya que tienen su residencia en Algeciras.

Tras nuestra petición desde la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias nos remitieron respuesta en la que accedían a la petición de los promotores de este expediente y en la que indicaban que:

"La Junta de Tratamiento del Centro Penitenciario de Algeciras, con fecha 15/04/2020, propuso el mantenimiento en segundo grado de tratamiento del interno y cambio de Centro de cumplimiento a Madrid VII.

Este Centro Directivo, analizada la propuesta, resolvió, con fecha 26/06/2020, el mantenimiento de grado y el cambio del Centro de cumplimiento, asignándole el Centro penitenciario de Córdoba por las siguientes razones:

-Tiene un número importante de incompatibilidades con otros internos en el Centro penitenciario de Algeciras, lo cual dificulta su clasificación interior.

-El Centro penitenciario de Córdoba es un Centro de la Comunidad andaluza, por lo que se mantiene cerca de su entorno familiar.

-Dada su problemática adaptación y convivencia, se entendió que el Centro Penitenciario de Córdoba dispone de recursos humanos y materiales que pueden favorecer un giro actitudinal muy positivo".

1.8.2.2.2. Valoración de la Discapacidad

Por **retrasos en el reconocimiento o revisión de grado de discapacidad de la población reclusa** hemos recibido también en 2020 escritos de queja en los que se solicitaba la intervención de esta Institución.

El estado de salud de la población reclusa, como decíamos anteriormente, es muy precario y se ve en muchas ocasiones agravado por el ingreso y la estancia en prisión. El reconocimiento o revisión de la discapacidad de los internos adquiere una especial relevancia si la situación del solicitante es valorada con un 65% ya que podrían ser beneficiarios, si reúnen el resto de requisitos, de una prestación no contributiva (PNC), ingresos que pueden facilitar la inclusión social de los internos al finalizar su condena y salir en libertad.

En el expediente de **queja 19/5800** el interesado, interno en el Centro Penitenciario de Huelva denunciaba retrasos en su revisión de grado al haber empeorado gravemente su estado de salud desde que se le reconociera en 2015 un 48% de discapacidad.

Nos informaba la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias que se había formalizado petición de su revisión ante Centro de Orientación y Valoración de Huelva el 28 de diciembre de 2018. Interesado informe a la Delegación Territorial de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Huelva nos indican que el interno fue valorado en prisión el 27 de febrero de 2020, con más de un año de retraso.

Constatado el incumplimiento de los plazos recogidos en la normativa de aplicación y en el propio Plan de Mejora de los CVO 2014-2016, donde se indicaba como criterios de calidad que **las respuestas de las demandas de valoración se realizarán dentro del tiempo máximo establecido por Ley, debiendo ser resueltas el 100% de las solicitudes en un tiempo inferior a 6 meses**, así como que desde la fecha de solicitud del reconocimiento del grado de discapacidad y la primera cita no debe transcurrir más de 1 mes, debiendo tener cita en un tiempo inferior a 1 mes el 85% de las solicitudes, se ha emitido resolución instando al cumplimiento de los plazos establecidos para la valoración como para la resolución de estos expedientes.

En cumplimiento del art. 29.1 de la Ley 9/1983 la Delegación Territorial nos traslada que "*En cuanto a las mejoras en los procedimientos de valoración informar que se ha contactado con la Dirección del Centro Penitenciario para solicitar la colaboración de los profesionales de prisión para que faciliten la información y/o documentación necesaria y los técnicos del Centro de Valoración y Orientación puedan realizar las valoraciones de discapacidad por informes. Esto supondrá, si hay respuesta positiva como esperamos, una considerable reducción en los tiempos de demora al poder resolver los expedientes conforme llegue la información solicitada desde Prisión".*

También en el marco de la atención a la discapacidad en la población reclusa, hemos tramitado la queja 20/3295. Su promotor, funcionario de prisiones, nos trasladaba los **problemas de los internos con discapacidad auditiva para mantener comunicaciones con el exterior**, una situación que ha mejorado tras la implementación de las vídeo llamadas en los centros penitenciarios durante la covid-19.

Tras la declaración del estado de alarma y la prohibición de las comunicaciones familiares en prisión, como medida de control y prevención de contagio, la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias dictó una instrucción referida el uso de este sistema de comunicaciones para que el contacto de los internos con sus familias resultara más cercano y rebajar las tensiones en los centros de cumplimiento y evitar el aislamiento familiar.

Manifestaba el interesado que con la comunicación mediante videollamadas, posible tras la entrega de smartphones a los centros penitenciarios, se superaban las limitaciones en los contactos telefónicos de los internos sordos, equiparando sus derechos a los del resto de presos y permitiéndoles la autonomía reclamada por este colectivo.

Por todo ello solicitaba nuestra intervención para que se mantuviera este sistema una vez finalizara el estado de alarma y se reestablecieran las comunicaciones de los internos con sus familias y las llamadas según lo establecido en el Reglamento Penitenciario.

Remitida petición de colaboración a la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias nos remitieron informe en que nos trasladaban que el Director General de Ejecución Penal y Reinserción Social había remitido orden de servicio a los establecimientos penitenciarios sobre video-llamadas y otros servicios telefónicos con las instrucciones que se detallan:

"Desde el año 2008 el número de llamadas telefónicas autorizadas a las personas privadas de libertad se amplió, con carácter general a 10 semanales ocho en el caso de quienes, de acuerdo con lo establecido en el art. 51 de la LOGP V art.43 del RP, tengan intervenidas las comunicaciones.

Recientemente, en 2019, de igual modo, se amplió la duración de las mismas a 8 minutos.

En la actualidad y como consecuencia, de un lado, de la generalización del uso de las vídeo llamadas a través de smartphones con ocasión de la pandemia del covid 19 y, de otro, del desarrollo de nuevas posibilidades tecnológicas, se van a ir implementando progresivamente en los centros penitenciarios diferentes servicios que complementan y mejoran los actuales (...)

Instalación de teléfonos de vídeo llamada.

De forma progresiva se van a ir instalando en los centros penitenciarios teléfonos con pantalla que permiten la realización de vídeo llamadas.



Para ello deberá preverse el uso de un espacio que permita la necesaria privacidad de la llamada, preservando la imagen del personal penitenciario, sin menoscabo de los controles que deban llevarse a cabo para garantizar un uso adecuado de la instalación.

La realización de estas llamadas computará dentro del límite máximo y respetará la duración ya establecida de 8 minutos y las personas destinatarias aquellas que tenga autorizadas."

Tal y como nos trasladan desde la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias, *"Se pretende con ello dar respuesta a nuevas realidades sociales que exigen el desarrollo de nuevas tecnologías en el campo de las comunicaciones dentro de los centros penitenciarios y, por añadidura y con carácter más específico, solventar situaciones para aquellas personas con capacidades diferentes que se encuentran en prisión, por ejemplo las personas sordas."*

Con la adopción de las medidas indicadas se atiende por tanto la pretensión planteada por el promotor de este expediente, mejorando la situación de estos presos y sus familiares que podrán comunicarse en igualdad de condiciones que el resto de internos, no precisando de la intervención de un tercero garantizándose por tanto la intimidad en sus conversaciones.

1.8.2.2.3. Otras cuestiones del ámbito de prisiones

También por cuestiones de **traslados** se dirigió a esta Defensoría el promotor del expediente de queja 20/3377, preso preventivo en el Centro Penitenciario de Alhaurín de la Torre que solicitaba el cumplimiento de la prisión preventiva en Algeciras para de ese modo poder comunicar con sus familiares.

En el informe de la Secretaría General de Migraciones detallaban que *"con fecha 25/06/2020 se autorizó el traslado del interno al Centro penitenciario de Algeciras, por vinculación familiar, donde se encuentra desde el 9/07/2020.*

Con anterioridad no fue posible el traslado de Centro por la situación de alarma sanitaria provocada por el COVID 19".

"Las deficiencias en la climatización de las prisiones también han motivado la apertura de diversos expedientes de queja"

La situación de exclusión en la que se encuentra determinadas personas privadas de libertad dificulta su reinserción social al carecer de redes de apoyo que les impide disfrutar de **permisos de salida** por carecer de recursos o de familiares que le presten acogida.

En esta situación se encontraba el promotor del expediente de queja 20/4130. En su escrito el interesado manifestaba que, el recurso de acogida para sus permisos ordinarios de salida había remitido comunicación al centro penitenciario rechazando que disfrutara de su próximo permiso en sus instalaciones, sin que se hubieran registrado incidencias o incumplimientos en anteriores salidas.

Ante esta situación solicitó a la trabajadora social de su Equipo Técnico otra alternativa de acogida, ya que este hecho afectaba negativamente a la concesión de su tercer grado.

Interesada respuesta a la Secretaría General De Instituciones Penitenciarias nos informaron en los siguientes términos *"El quejoso se encuentra clasificado en tercer grado de tratamiento por resolución de este Centro Directivo de fecha 30/07/2020. Se ha acordado fijar como Centro de destino el CIS Manuel Montesinos de Algeciras en donde se encuentra desde el 10/08/2020."*

Las deficiencias en la climatización de las prisiones también han motivado la apertura de diversos expedientes de queja del centro penitenciario Sevilla II, situado en una ciudad con temperaturas muy extremas en determinadas estaciones del año. Los problemas trasladados se refieren a las deficiencias de

la calefacción en las celdas, que afectaba gravemente a los presos durante los meses de invierno y a la falta de climatización de los locutorios y espacios de comunicaciones especiales, en los meses de calor

En este último caso, denunciaban los internos en Sevilla II que los funcionarios del centro penitenciario no activaban el aire acondicionado instalado en los locutorios y en las salas de comunicaciones los días de visita, alcanzándose en dichas estancias altas temperaturas, situación que les impedía disfrutar de las comunicaciones con sus familiares, ancianos y menores que se veían especialmente afectados por esta situación.

Solicitada la colaboración de la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias nos trasladaron que:

"El horario de funcionamiento del sistema de aire acondicionado en la zona de comunicaciones del departamento de aislamiento, se fija en función de los horarios de las mismas, habitualmente en dos turnos: de mañana y tarde.

Es habitual la parada del sistema durante las horas de no uso y en el intervalo entre turnos, mientras que en los periodos de calor se modifica la intensidad y/o duración de la climatización, teniendo en cuenta los internos.

La puesta en funcionamiento del aire acondicionado se realiza, habitualmente, en el mes de junio de cada año y, si bien los parámetros de funcionamiento inicial son más suaves, estos se van incrementando según aumenta el calor, ampliándose horarios e intensidad.

Las fluctuaciones de temperatura y las frecuentes olas de calor que se producen en la zona climática donde se ubica el centro hacen imposible que, en determinados momentos, aún con el equipo a pleno rendimiento, se alcance una temperatura confortable a determinadas horas del día en las que se producen comunicaciones familiares (entre 16 y 18 horas por ejemplo).

En todo caso, ***una vez la Dirección del centro tuvo conocimiento de esta demanda a finales de julio, se adecuó el funcionamiento del sistema*** *y no consta posteriormente, hasta la fecha, nuevas quejas en esta materia".*

1.8.2.3. Política Interior

Se recogen en este apartado las quejas que se atienden en materia de protección civil y seguridad ciudadana, englobando cuestiones como la Administración Electoral, Asociaciones, Juegos y Espectáculos.

La casi totalidad de las cuestiones que nos son trasladadas por los interesados hacen referencia a asuntos relacionados con la seguridad ciudadana, bien sean competencia de la Policía Autonómica o Agentes de la Policía Local de los distintos municipios, como a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado (Cuerpo Nacional de Policía o Guardia Civil).

Este año se han visto incrementadas las quejas referidas a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, al hacer referencia a temas relacionados con el cumplimiento de las distintas medidas adoptadas para combatir los efectos de la COVID-19.

Muchas de estas quejas no han sido admitidas a trámite ya que eran cuestiones donde no se apreciaba irregularidad alguna que supusiera una vulneración de un derecho fundamental, o en por acudir a nosotros directamente o por no ser de competencia de esta Institución. En este último caso se ha informado a los interesados de cómo dirigirse a la Policía Nacional o Guardia Civil para que denunciaran los hechos, o se les comunicaba que debían dirigir sus quejas a la respectiva Subdelegación del Gobierno o al propio Defensor del Pueblo del Estado.

Así, los expedientes de queja 20/0983 sobre las condiciones de los calabozos de la Comisaria de Policía Nacional en el Puerto de Santa María, o la queja 20/1820 donde el interesado nos trasladaba el peligro de contagio por la libre circulación de trabajadores transfronterizos en Gibraltar, cuestión que si bien surgió al inicio de la pandemia, vuelve ahora a estar de actualidad tanto por la llamada "nueva cepa del SARS-CoV-2 del Reino Unido" como por los acuerdos de la Unión Europea y el Reino Unido tras el Brexit.

En cuanto a cuestiones relacionadas con las funciones propias de las Policías Locales, dentro de los aspectos de seguridad ciudadana, versan principalmente sobre **la falta de seguridad convivencia en determinados ámbitos locales**, que consideran nulas, insuficientes o deterioradas y les impide desarrollar adecuadamente su cotidianidad.

A este respecto, se han vuelto a promover por diferentes entidades vecinales o colectivos dichos conflictos vecinales, cuestiones que trasladamos a los municipios afectados, con el objeto de conocer las actuaciones realizadas para evitar las situaciones descritas e instar en el caso de ser necesario, a adoptar los mecanismos de dialogo, propiciando incluso trabajos de coordinación con las Juntas Locales de Seguridad, todo ello a los efectos de dar una respuesta a las peticiones ciudadanas.

En el pasado año algunos de estos expedientes nos han servido para realizar una labor de seguimiento de las medidas acordadas en actuaciones precedentes sobre la misma o similares zonas del municipio, así podemos reseñar la **queja 20/0973** y queja 20/1209 en las que se nos informó que "*como forma de de dar continuidad a las lineas de intervención establecidas ... El objetivo primordial de estos perfiles de integración social se centra en la intervención y la atención a un grupo de población en situación de exclusión social y con problemática de muy distinta índole ... las intervenciones ha conllevado además la realización de rutas de prospección por zonas ..., tratándose de un perfil sin adherencia a recursos, con los que se ha ido trabajando la motivación y el acceso a los mismos como puente a otros recursos más especializados de tratamiento y deshabituación de adicciones*".

También en estas cuestiones, nos vemos obligados a no admitir a trámite algunos de los expedientes ya que ante el concreto problema se opta por acudir directamente ante esta Institución, sin haberse dirigido previamente a la Corporación y por lo tanto sin que se haya podido dar respuesta y poder solucionar el conflicto. Es el caso de la queja 20/3201 en la que se solicitaba la colocación de una placa de prohibición de perros y motos, o la queja 20/5915 en la que se queja de un servicio[deficiente por parte de la Policía Local.

En el resto de cuestiones, que aún no siendo significativas por el número de casos traemos a colación a los efectos de ilustrar la preocupación de la ciudadanía en esta materia. Así respecto a **protección civil o emergencias** reseñamos la queja 20/6024 en la que el interesado nos da traslado de la carencia del Servicio de Extinción de Incendios propio en un municipio almeriense.

Y de la misma forma, con ocasión de los último comicios celebrados, recibimos el escrito de una ciudadana que había sido designada **Presidenta de una Mesa electoral y cuyas excusas habían sido desestimadas sin una mínima motivación.** queja 19/6153

Un expediente que concluyó con la publicación de una Resolución que contenía una Recomendación de que «en lo sucesivo se debería motivar al menos sucintamente las causas de denegación de las excusas alegadas tras las designaciones para no formar parte de las Mesas Electorales.», la cual fue aceptada por la Junta Electoral de Zona.

Una resolución motivada entre otras en la doctrina del profesor García de Enterría, «.... la motivación es un elemento independiente del acto y no un simple elemento formal y la define: "*Motivar un acto administrativo es reconducir la decisión que en el mismo se contiene a una regla de derecho que autoriza tal decisión o de cuya aplicación surge. Por ello, motivar un acto obliga a fijar, en primer término, los hechos de cuya consideración se parte y a incluir tales hechos en el supuesto de una norma jurídica; y, en segundo lugar, a razonar cómo tal norma jurídica impone la resolución que se adopta en la parte dispositiva del acto*"».

1.8.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

1.8.3.1. Actuaciones de Oficio

En este ejercicio de 2020, y referidas a las materias del presente capítulo, se han incoado por la propia iniciativa del Defensor del Pueblo Andaluz las quejas de oficio que se detallan a lo largo del epígrafe. Así citamos las actuaciones:

- **Queja 20/2224**, dirigida a la Viceconsejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local, relativa a la falta de higiene por deficiencias en el servicio de limpieza en las sedes judiciales de la provincia de Sevilla.

- **Queja 20/2226**, dirigida a la Secretaria General de Instituciones Penitenciarias, los Colegios de Abogados y las Jefaturas de las Fiscalías Provinciales relativa a los servicios esenciales de los Juzgados de Instrucción y Vigilancia Penitenciaria y Colegios de Abogados en relación a los internos en prisión.

- **Queja 20/2502**, dirigida a la Viceconsejería de Cultura y Patrimonio Histórico, relativa a falta de creación del Comité Técnico regulado en el artículo 32.6 de la Ley de Memoria Democrática.

- **Queja 20/2576**, dirigida a la Viceconsejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local, relativa a los servicios mínimos del personal de la administración de justicia.

- **Queja 20/2840,** dirigida a la Delegación Territorial de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local, relativa a la avería del ascensor de la sede judicial de Alcalá de Guadaira (Sevilla) impide a discapacitados acceder a la sala de vistas.

1.8.3.2. Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

1.8.3.2.1. Colaboración de las Administraciones

En cuanto al grado de colaboración, afirmamos ante todo, la franca oportunidad de mejora de esta colaboración ganando agilidad y rapidez en ofrecer las informaciones necesarias para conocer y dilucidar los motivos de las quejas que nos plantean las personas y entidades.

Es cierto que las materias de las quejas que se relatan en este Capítulo suponen definir distintas entidades colaboradoras que presentan niveles de relación diferentes, lo que dificulta una común opinión.

Podemos concretar que, de un lado, las Fiscalías atienden al amparo del artículo 15 de nuestra ley reguladora, las quejas que llegan al Defensor del Pueblo Andaluz en materia de Administración de Justicia, junto con la intervención de la Consejería en materia de Justicia, y los Colegios de Abogados. En ambas líneas de relación el Defensor del Pueblo Andaluz ha obtenido la información y datos necesarios para conocer el alcance de las quejas y avanzar en su conclusión.

Pero como ya hemos relatado en el presente capítulo, es a partir de los informes de las Fiscalías, cuando podemos confirmar en su caso la problemática de la que se nos da conocimiento.

En el caso de que dicha dilación viniera producida por una acumulación de la carga de trabajo del concreto órgano judicial, que le fuera imposible o muy difícil de asumir, dirigimos una Resolución a la Consejería con competencia en Justicia. Y sin perjuicio de dicha valoración procedemos a comunicar la situación al Consejo General del Poder Judicial con el objeto de que en su condición de órgano de gobierno considere la posible actuación al respecto o se pongan los medios que palíen la situación.

Y de la misma forma, cuando la cuestión hace referencia a una tema muy concreto de funcionamiento de un órgano judicial o un servicio que se preste que sea común a la totalidad de órganos del partido judicial,

hemos iniciado la remisión de estas cuestiones a los Juzgados Decanos en su condición de ostentar la representación de los mismos ante los poderes públicos.

Por cuanto se refiere al ámbito penitenciario, tras la reunión mantenida entre esta Defensoría y la Dirección General de Instituciones Penitenciaria, se ha mejorado los cauces de colaboración y más allá del ámbito de supervisión competencial, desde los centros penitenciarios se aporta información que que coadyuvan a ofrecer la respuesta merecida que aguarda cada persona afectada, todo ello sin perjuicio de la tramitación de la queja en cuestión.

Seguiremos trabajando para mejorar estas condiciones óptimas de información y colaboración con nuestros interlocutores ya sean las Fiscalías, Administraciones o los propios colegios profesionales, en cuanto se refieren a las actuaciones del Defensor del Pueblo Andaluz en las materias que se recogen en este particular apartado.

En materia de **prisiones** esta Defensoría ha contado con la estrecha colaboración de la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias que ha atendido todas nuestras peticiones y habilitado cauces de comunicación ágiles y eficaces que han facilitado nuestra labor con la población reclusa.

Esta colaboración se ha constatado en la gestión de los expedientes de queja, especialmente durante el periodo de confinamiento en el anterior estado de alarma, habiéndose canalizado determinadas situaciones críticas a través de los responsables de los centros penitenciarios, mediante comunicaciones telefónicas y sin perjuicio de la tramitación de la queja en cuestión.

La colaboración de los/as letrados/as del turno de Orientación Jurídica Penitenciaria del Ilustre Colegio de Abogados de Sevilla para establecer cauces de colaboración y protocolarizar la derivación de aquéllos internos que contacten con esta Defensoría a su servicio, cuando las circunstancias del caso así lo aconsejen, ha sido de gran ayuda en un año tan difícil como 2020.

1.8.3.2.2. Resoluciones no aceptadas

En materia de justicia no se han rechazado ninguna de las resoluciones dictadas, si bien algunas de las remitidas, no se ha recibido a la fecha de este informe anual contestación expresa.

1.9. Movilidad y Accesibilidad



1.9. Movilidad y Accesibilidad

1.9.1. Introducción 267
1.9.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite 270
1.9.2.1. Movilidad 270
1.9.2.1.1. Ordenación del Tráfico 270
1.9.2.1.2. Régimen sancionador 272
1.9.2.1.3. Aparcamientos 273
1.9.2.1.4. Servicios de Transporte público 274
1.9.2.2. Accesibilidad 276
1.9.2.2.1. Discapacidad en materia de tráfico 276
1.9.2.2.2. Personas con discapacidad y transportes públicos 277
1.9.2.2.3. Barreras urbanísticas que impiden o dificultan la accesibilidad 279
1.9.2.2.4. Las barreras arquitectónicas que afectan a las personas con discapacidad en edificaciones, establecimientos y locales de concurrencia pública 281
1.9.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas 284
1.9.3.1. Quejas de oficio 284
1.9.3.2. Colaboración de las Administraciones 284
1.9.3.3. Resoluciones no aceptadas 284

1.9.1. Introducción

Abordamos en este capítulo las cuestiones planteadas a esta Defensoría en el año 2020, que afectan a la movilidad de las personas, entendida como uno de los fundamentos que mantienen el sistema urbano en funcionamiento. La mayoría de las personas utiliza uno o diferentes medios de transporte y normalmente lo hace a diario. Los gobiernos locales y el gobierno regional tienen un papel fundamental, ya que son los principales proveedores de transporte público, pero también los coordinadores de todos los demás modos de transporte.

En 2020, como en ningún otro año se han planteado nuevos y variados desafíos para las ciudades a causa de la situación de emergencia sanitaria creada por la pandemia provocada por la COVID-19, motivo por el que las consecuencias de la misma en lo que haya afectado al derecho humano a la movilidad van a estar presentes en el relato de nuestras actuaciones a lo largo de 2020 junto a las quejas que forman parte de nuestra gestión ordinaria, y a las que vamos a tener que efectuar obligada referencia, con independencia de que ya efectuáramos un somero análisis, especialmente en lo que atañe al transporte público de viajeros, en nuestro Informe Especial "**Derechos de la Ciudadanía durante la Covid-19. Primera ola de la pandemia**".

Debido a la pandemia de la COVID-19, los gobiernos han establecido importantes restricciones en el movimiento de personas, el funcionamiento de los servicios y las normas sobre el distanciamiento físico. Estas restricciones han tenido y están teniendo profundos efectos en la vida diaria de la ciudadanía y en la forma en que las personas interactuamos entre nosotros y con nuestro entorno.

Además, los espacios confinados y abarrotados se han definido como lugares de alto riesgo y las autoridades han optado por adoptar normas que limitan los servicios, incluso en lo aplicable a todos los medios de transporte público, para limitar el movimiento de las personas.

En este contexto, mantener un nivel mínimo de servicios de movilidad seguirá siendo aún más importante de lo que ya lo es habitualmente por cuanto que, en definitiva, la movilidad, como columna vertebral de las ciudades, debe seguir siendo prioritaria, ya que no sólo permite el desplazamiento de las personas en el marco del derecho a la movilidad y el acceso a las oportunidades, sino que también es vital para mantener en funcionamiento los servicios esenciales.

El derecho a la movilidad sin duda tiene también una dimensión social que incluye todo lo relativo al mantenimiento de los servicios para los ciudadanos y ciudadanas con necesidades especiales y podemos afirmar que que aún queda mucho por hacer para garantizar universalmente el derecho a la movilidad de toda la ciudadanía.

En cuanto a los **servicios de transporte**, tanto privados como públicos, estos se incardinan en una magnitud más amplia como es en el sistema integral de movilidad, y mediante los que se ejercita el derecho humano a la movilidad como expresión de una parte de lo que conocemos como calidad de vida de la ciudadanía, la cual, ni que decir tiene se ha visto tremendamente afectada por las medidas extraordinarias adoptadas para hacer frente a la situación de emergencia de salud pública ocasionada por la COVID-19.

Pues bien, fue el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declaró el estado de alarma, mediante el que se prohibió la circulación de personas por las vías o espacios de uso público, excepto para la realización de una serie de actividades tasadas en la propia norma, el punto de partida para afrontar la crisis sanitaria dictando para ello, entre otras, una serie de disposiciones para establecer condiciones a los servicios de movilidad, ordinarios o extraordinarios, en orden a la protección de personas, bienes y lugares.

Así, las medidas adoptadas para garantizar la seguridad de las personas trabajadoras y usuarias con las sucesivas reducciones de aforo en el transporte público, la accesibilidad de los medios de transporte y la disponibilidad de transportes suficientes, en cuanto a frecuencia y horarios, especialmente relevante para las rutas con baja demanda, han sido objeto de preocupación planteado en las quejas presentadas ante esta institución a lo largo de 2020.

Es por todo ello que las quejas sobre el funcionamiento de los transportes públicos de viajeros han adquirido un especial protagonismo en el ejercicio 2020, la mayoría de ellas aún en tramite ya que se

han venido presentando cuando se pusieron en vigor las restricciones a la movilidad por el estado de alarma o con posterioridad en las fases de reanudación progresiva de la normalidad. En ellas se denuncia la suspensión de servicios y horarios con los graves perjuicios que ello ocasiona para los pasajeros y las solicitudes de reanudación de los servicios existentes con anterioridad al estado de alarma.

En este contexto, hemos incoado de oficio, ya a finales de 2020, la **queja 20/8693**, por la suspensión, a causa de la COVID-19, de la línea de transporte regular de viajeros en los pueblos de la comarca de la Sierra de Aracena y Picos de Aroche, por lo que se había solicitado por las Alcaldías de los municipios afectados el restablecimiento de este servicio en cuanto a sus horarios, frecuencia y vehículos adaptados para personas con discapacidad, existentes con anterioridad al estado de alarma, dado el aislamiento que dicha medida había provocado en la población de los mismos, cuya alternativa era desplazarse en vehículos privados, del que no disponen muchos vecinos y vecinas, sin contar con que gran parte de la población se caracteriza por su avanzada edad. Del resultado de esta queja, daremos cuenta en la memoria anual correspondiente al ejercicio 2021.

Por otra parte, sin duda uno de los efectos de la crisis sanitaria ocasionada por el coronavirus ha sido un aumento del uso de la bicicleta, habiéndose registrado de forma paralela un considerable aumento de sus ventas. Es por esta razón que se demandan por amplios sectores sociales medidas de apoyo por parte de las administraciones para que este medio de transporte se consolide como una alternativa real frente a los transportes motorizados. Estos vehículos constituyen, además, una buena alternativa para eludir el peligro de contagio de los metros y autobuses en las horas punta y, por ello se está utilizando cada vez más como medio para realizar los trayectos diarios al trabajo o a otras actividades cotidianas.

Pues bien, en el marco descrito, cabe resaltar que en 2020 concluía la vigencia del Plan Andaluz de la Bicicleta 2014-2020. Un ambicioso Plan que, por diversas circunstancias, no ha alcanzado los propósitos iniciales en cuanto a la creación de infraestructuras destinadas al uso de este medio de transporte personal. Es por ello que iniciamos una actuación de oficio, **queja 20/7140** con la finalidad de conocer el balance de su ejecución y las previsiones de aprobación de un nuevo instrumento de estas características.

En materia de **ordenación del tráfico** se han planteado cuestiones muy diversas, entre las que adquieren cierto protagonismo las relativas a la peligrosidad de las vías públicas por deficiencias en la señalización viaria, reclamando su mejora o corrección, aparcamientos indebidos o la demanda de implantación de medidas de calmado del tráfico como badenes reductores, pasos de cebra, rotondas y semáforos, de forma que se reduzca la velocidad de los vehículos que transitan por determinadas zonas originando contaminación, accidentes y ruido.

La mejora de la movilidad en vías públicas en beneficio de los peatones, solicitando la ordenación del tránsito de ciclistas, solicitudes de instalación de bolardos, etcétera, son también motivos de queja.

En relación a estas cuestiones relativas a la ordenación de la movilidad en materia de tráfico hemos concluido en 2020 la **queja 19/2354**, incoada de oficio ante la grave preocupación que nos despertó en su día los problemas de seguridad que estaban originando la proliferación en nuestros espacios públicos peatonales de vehículos eléctricos de uso individual, en la que formulamos resolución consistente en **Sugerencia**.

Del examen de las respuestas recibidas, cabe concluir una general aceptación de la Sugerencia formulada pues casi la totalidad de los ayuntamientos a los que nos hemos dirigido o bien ya tenían aprobada su Ordenanza regulando los vehículos de movilidad personal o, en su caso, estaban trabajando en su modificación o mostraban su disposición favorable a corto plazo. Es por ello que, contando con el marco normativo que suponía la Instrucción 2019/S-149 de la Dirección General de Tráfico y las Ordenanzas municipales ya aprobadas o en trance de hacerlo, estimamos que aunque no lo fuera de modo completo, se contaba con una normativa que establecía las condiciones de utilización de estos vehículos y garantizaba los derechos que ostentan las personas usuarias de las zonas peatonales.

Finalmente en el último trimestre de 2020, se ha producido la regulación normativa de estos vehículos de movilidad personal a nivel estatal con la aprobación del Real Decreto 970/2020, de 10 de noviembre,

por el que se modifican el Reglamento General de Circulación, aprobado por Real Decreto 1428/2003, de 21 de noviembre y el Reglamento General de Vehículos, aprobado por Real Decreto 2822/1998, de 23 de diciembre, en materia de medidas urbanas de tráfico.

Otro grupo de quejas que se presentan ante esta Defensoría en materia de **movilidad** atañen a la disconformidad de las personas afectadas con **expedientes sancionadores de tráfico** instruidos por los ayuntamientos, a causa de denuncias de la policía local o del personal controlador de las reservas de aparcamiento en vía pública de las denominadas Zona ORA. Así como la disconformidad con la retirada de vehículos por la grúa municipal o con la tasa cobrada por los días de depósito.

Los motivos de disconformidad más habituales suelen estar referidos a supuestos defectos de tramitación del procedimiento que culminan con la imposición de una sanción que se considera no ajustada a derecho por incurrirse en indefensión de la persona denunciada. En ocasiones es la tardanza en la devolución de cobros indebidos el objeto de la queja.

No obstante, el resultado de estos expedientes de queja ha sido diverso, como variada es la casuística que se plantea en cada unos de ellos, por lo que algunos no resultan admisibles toda vez que no advertimos las irregularidades que se nos exponen. Otros casos son cerrados por no irregularidad tras recibir los informes municipales y algunos de ellos se han cerrado en vías de solución al haberse estimado las pretensiones de las personas afectadas.

En materia de **aparcamientos de vehículos**, han sido pocas las quejas que se nos han presentado en 2020, y la mayoría de ellas ya bien avanzado el año. Suponemos que ello se debe a las consecuencias de las restricciones de la movilidad adoptadas a consecuencia de la declaración del estado de alarma por la emergencia sanitaria creada por la COVID-19. Los vehículos particulares durante muchos meses se han movido mucho menos y algunas de las quejas que se nos han formulado atañen a las zonas de aparcamiento con regulación horaria (zona azul).

A la hora de desplazarse, la eliminación de barreras en el entorno es fundamental para garantizar la movilidad de todas las personas. La accesibilidad es entendida como toda medida pertinente que permita asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y comunicaciones, incluidos los sistemas y tecnologías de la información, comunicaciones y otros servicios e instalaciones abiertas al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales.

Las personas con discapacidad para tener movilidad necesitan contar con un entorno accesible que les permita ser capaces de usarlo con sus diferentes grados de habilidad, tomando en cuenta los diferentes tipos de discapacidad. Para ello, se requiere que su entorno cuente con los ajustes razonables -modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida- para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás personas, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

Pero no solo las personas con discapacidad requieren un entorno accesible, también lo necesitan los niños y niñas, las mujeres en periodo de gestación, personas convalecientes por enfermedades o lesiones, adultos mayores, así como los grupos de población que por su condición de vida o situación social o económica han sido excluidas, tales como las personas con menores ingresos, migrantes, entre otras.

Así pues en el apartado de **discapacidad en materia de movilidad**, han adquirido especial protagonismo las quejas sobre peticiones de reserva de plaza de aparcamiento para personas con movilidad reducida, de uso nominativo o cercanas a los domicilios de estas personas o centros de trabajo, o su cambio de ubicación, que no han sido atendidas por los ayuntamientos a los que se han dirigido; la disconformidad con la anulación injustificada de plazas reservadas de estas características y las ya clásicas quejas del uso abusivo de estas plazas por personas poco solidarias.

En cuanto a la problemática del **acceso de las personas con discapacidad a los transportes públicos** en 2020 hemos concluido quejas presentadas en años anteriores sobre la carencia de vehículos adaptados para personas usuarias de sillas de ruedas, incluso de vehículos privados de alquiler o la disconformidad

con la frecuencia y horario de los servicios públicos de autobús urbanos e interurbanos, o la reducción el número de taxis adaptados por alguna capital de provincial.

Las quejas presentadas en 2020, en relación con esta cuestión, están relacionadas con la reducción del número de vehículos adaptados para usuarios con discapacidad, su frecuencia y horarios a causa de las restricciones impuestas a la movilidad desde el mes de marzo de 2020 a causa de la pandemia provocada por la COVID-19.

Continuando con el apartado de **accesibilidad**, nos llegan quejas por la existencia de **barreras urbanísticas** sobre los más variados asuntos, predominando aquellas en las que se denuncia las barreras que dificultan el acceso de personas con movilidad reducida a su domicilio solicitando su eliminación; barreras urbanísticas en general en todo un barrio de una ciudad, demanda de ampliación de acerado para mejorar la movilidad y seguridad de peatones, la existencia de obstáculos en itinerarios peatonales que afectan a la movilidad de las personas con discapacidad etc.

En canto a las **barreras arquitectónicas** se repiten las existentes tanto en edificios privados de uso público como restaurantes, cafeterías y hoteles, como públicos que impiden o dificultan el acceso a los mismos para las personas con discapacidad. También en este ejercicio hemos concluido la queja incoada de oficio sobre la falta de ejecución de ajustes razonables previstos por la normativa de accesibilidad en edificios de vivienda, queja 18/7272.

1.9.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.9.2.1. Movilidad

1.9.2.1.1. Ordenación del Tráfico

En este apartado, centrándonos en aspectos concretos, como decíamos se han planteado quejas de contenido muy variado, entre las que adquieren cierto protagonismo las relativas a la peligrosidad de las vías públicas por deficiencias en la señalización viaria, reclamando su mejora o corrección; aparcamientos indebidos o la demanda de implantación de medidas de calmado del tráfico como badenes reductores, pasos de cebra, rotondas y semáforos, de forma que se reduzca la velocidad de los vehículos que transitan por determinadas zonas originando contaminación, accidentes y ruido.

La mejora de la movilidad en vías públicas en beneficio de los peatones, solicitando la ordenación del tránsito de ciclistas, solicitudes de instalación de bolardos, etcétera, son también motivos de queja.

Muchas de ellas han sido cerradas al encontrase los problemas planteados en vías de solución o por haberse aceptado las resoluciones emitidas por esta Institución. Veamos algunos ejemplos de estas quejas.

Así, en la queja 20/4435, la persona interesada manifestaba que tras varias comunicaciones al Ayuntamiento de Ogíjares y hacer éste caso omiso, era insufrible los **problemas de tráfico en una urbanización,** suponiendo un peligro ya que en varias ocasiones habían surgido posibles atropellos al cruzarse peatones.

Admitida la queja a trámite solicitamos del citado Ayuntamiento que nos informara si accedía a la petición vecinal de instalación de medidas de calmado del tráfico en la zona y, de ser así, el plazo aproximado en que podrían ser colocadas. De no ser posible, que nos indicaran las causas por las que ello no se estimara procedente.

En el informe policial se exponía la situación viaria de la calle afectada y señalaba que un paso sobreelevado o la instalación de bandas reductoras podrían contribuir a la mejora de la seguridad vial, concretando los lugares en que podrían ser ubicadas. Dado que finalmente se nos informó que ya se habían colocado bandas reductoras de velocidad en el paso de peatones, consideramos que el asunto planteado se encontraba en vías de solución, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la queja 20/5745, la persona que la promovía actuando en representación de los vecinos de una urbanización, exponía que desde el año 2016 en que presentó en nombre de la comunidad ante el

Ayuntamiento de Vélez-Málaga, el primero de los cinco escritos que realizaron, no había recibido respuesta alguna.

En ellos solicitaba **la colocación de un paso de cebra para atravesar la carretera nacional** 340 que les separaba de la playa, así como la supresión de la bionda en dicho punto, que les permitiera un acceso seguro y fácil que en los meses de verano alcanzaban las 70-80 personas.

También mantuvo dos entrevistas con la Jefatura de Policía Local, en las que se le manifestó que eran conocedores de su petición y que estaban a punto de satisfacer la demanda, pero transcurrió el tiempo, años, y nada. Ademas solicitó una entrevista con la Concejalía correspondiente sin haber tenido respuesta. Añadía que en las urbanizaciones vecinas existían pasos de cebra a la playa, y que este año, en pleno estado de alarma, el Ayuntamiento los repintó y adecentó sin que, en su caso, se atendiera su solicitud.

Antes de que se emitiera respuesta municipal, el reclamante nos informó que se había conseguido lo que la comunidad de propietarios no pudo lograr a pesar de la insistencia mantenida a lo largo de cuatro años. Así las cosas, estimando que el problema había quedado solucionado, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

Ya en la memoria anual de 2019, dábamos cuenta de la queja 18/4277, en la que se nos exponía que en el Paseo Rey Juan Carlos de Sevilla, se producía un **tránsito desordenado de ciclistas** por las zonas peatonales y que, a causa de ello, se registraban frecuentes situaciones de inseguridad para los peatones. Formulamos **Recomendación** al Ayuntamiento para que la reclamación fuera atendida informando de las medidas y señalización que, en su caso, se hubiera efectuado o se tuviera previsto instalar a tal efecto.

"La colocación de un paso de cebra para atravesar la carretera nacional 340 que les separaba de la playa"

Pues bien ya en 2020, con bastante demora, recibimos respuesta de la que se desprendía que nuestra recomendación había sido aceptada ya que en el Plan de la Bicicleta Sevilla 2020, el Paseo Juan Carlos I estaba clasificado como vía compartida, habiéndose realizado su señalización el 29 de mayo de 2019, con la colocación de 25 señales IO-8a, como "vía compartida con prioridad peatonal".

Asimismo, en lo que se refiere a ordenación del tráfico, formulamos en su día **Recomendación** al Ayuntamiento de Mairena del Alcor en la queja 19/0750 en la que se demanda la instalación de **elementos reductores de velocidad por la peligrosidad vial** que se registra en una calle determinada del municipio. A primeros de 2020 nos llegó la respuesta municipal informando de las actuaciones llevadas a cabo consistentes en la colocación de tres badenes de aglomerado asfáltico en calle Arrabal. En consecuencia, estimando que ello suponía la plena aceptación de la Recomendación que, en tal sentido, se le remitió a la Alcaldía y la toma en consideración de la petición de la persona reclamante dimos por **concluidas** nuestras actuaciones en este expediente de queja y procedimos a su archivo.

Por otra parte, se han resuelto favorablemente varias **quejas relativas al silencio de las Administraciones municipales competentes en materia de tráfico**. De entre ellas resaltamos la **queja 19/3678**, a la que ya hacíamos referencia en la introducción de nuestra memoria anual correspondiente a 2019, y que si bien la admitimos a trámite ante el silencio de la administración a la denuncia formulada por una asociación, relativa a la carencia de personal expendedor en gasolinera lo que ocasionaba problemas a las personas con discapacidad, a la vista de la respuesta recibida entramos a conocer sobre el fondo del asunto.

En las actuaciones practicadas interesamos que se nos trasladara el posicionamiento de aquélla y, en particular, sobre la interpretación que mantenía sobre el alcance y consecuencias de lo dispuesto en la

Directiva 2006/123/CE, en relación con el artículo 50.3 de la Ley 4/2017, de 25 de septiembre, de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía, del que se deducía que las personas con discapacidad deberían contar con personal suministrador del combustible en las estaciones de servicio.

En su respuesta, tras exponer los antecedentes y causas que suscitaban el problema, derivadas principalmente de la necesaria observancia de la legislación comunitaria, se planteaba como posible solución el anteproyecto de ley para la modificación del artículo 50.3 de la Ley 4/2017, de 25 de septiembre, de atención a las personas con discapacidad en Andalucía, ya en marcha, que se esperaba que obtuviera la conformidad de todos los sectores y Administraciones implicadas, de forma que, sin rebajar las exigencias derivadas del cumplimiento del principio de accesibilidad universal que debían reunir todos los productos y servicios a disposición del público, se atuviera igualmente a la normativa europea.

Así las cosas estimando que, tras esta modificación legislativa, se verían atendidas las pretensiones que motivaron la queja y que, en consecuencia, nos encontrábamos ante un asunto en vías de solución, no resultaban precisas nuevas gestiones por nuestra parte, por lo que dimos por concluido el expediente.

1.9.2.1.2. Régimen sancionador

Este año 2020, de los expedientes de queja presentados por causa de disconformidad con expedientes sancionadores de tráfico pocos son los que han concluido en el ejercicio, estando aún muchos de ellos en tramitación. Algunos han sido resueltos de forma favorable a las pretensiones de las personas afectadas, y casi el mismo número hemos cerrado tras su instrucción al no haberse apreciado irregularidad en la actuación de la administración. Asimismo, vamos a dar cuenta de aquellos en los que a fecha de cierre del Informe Anual de 2019, estaban esperando respuesta a las resoluciones que formulamos por parte de las administraciones afectadas.

Así en la **queja 20/6817**, la persona interesada exponía que había sido sancionada porque en la tarjeta Persona con Movilidad Reducida de su hijo, que la tenía en el salpicadero, no se veía la fecha. Presentó recurso aportando la tarjeta original de PMR, la parálisis cerebral de su hijo, libro de familia, … que fue desestimado porque el agente de la empresa de aparcamientos no le veía la fecha.

Admitida a trámite interesamos del Ayuntamiento de Sevilla información para que nos indicara las causas por las que, a pesar de que la documentación obrante en el expediente sancionador acreditaba que la tarjeta se encontraba en el salpicadero del vehículo (aunque parcialmente no se viera) y, posteriormente, la persona afectada había acreditado la plena vigencia de la misma el día de la denuncia, habían sido desestimadas las alegaciones formuladas y confirmada la sanción impuesta.

En la respuesta municipal se indicaba que, tras el estudio de los expedientes, se procedía a la estimación del recurso presentado, el cual sería notificado en su domicilio en los próximos días.

También se aclaraba que el articulo 3 de la Orden de 10 de Marzo de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social de la Junta de Andalucía disponía: «La tarjeta de aparcamiento deberá colocarse en el salpicadero del vehículo de forma que resulte claramente visible desde el exterior». Y que la persona reclamante había sido denunciada por no tener visible la tarjeta de PMR, no poniéndose en duda, tras comprobar la documentación aportada, de que era titular de la misma y que cumplía todos los requisitos necesarios para estar en su posesión y poder utilizarla en las zonas reservadas para sus titulares, debiendo tener más cautela a la hora de colocarla en el salpicadero, para evitar circunstancias similares en el futuro.

Habiendo sido aceptada la pretensión planteada dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la queja 19/2517, formulamos **Resolución**, ante la ausencia total de respuesta a nuestras peticiones de información además de recordarle al Ayuntamiento de Jaén sus deberes de colaboración para con esta Institución, le recomendamos la necesidad de dictar resolución a la mayor brevedad posible ante recurso de reposición formulado por el reclamante.

En la respuesta municipal se nos aclara que, ya con fecha 19 de junio de 2019, se notificó la Resolución del Recurso de Reposición que había interpuesto contra la providencia de **apremio por impago de sanción de tráfico**. Esta resolución resultaba desestimatoria defendiendo la correcta tramitación del expediente

sancionador y que el recurso de reposición contra la resolución en periodo voluntario debió entenderlo desestimado igualmente por el transcurso de un mes sin resolución expresa. Por tanto, dado que el contenido de nuestra Recomendación estaba ya cumplimentado incluso antes de su propia formulación, entendimos que se ha había aceptado nuestra Resolución.

En la queja 16/1103, la persona reclamante ha venido siempre mostrando su discrepancia con un expediente sancionador que le fue incoado por el Ayuntamiento de Sevilla por entender que el vehículo de su propiedad se encontraba estacionado en zona privada y, en consecuencia, ajena a las competencias de la policía local. Aducía también que, con motivo de la retirada del vehículo por la grúa municipal, se le había ocasionado diversos daños cuya indemnización reclamaba.

En cuanto al problema de los daños, tras múltiples actuaciones en julio de 2019 formulamos **Recomendación** con objeto de que, por parte de la Alcaldía se dieran las instrucciones oportunas para que el Departamento Municipal que corresponda dicte la resolución administrativa que proceda del recurso potestativo de reposición presentado por la persona reclamante derivado del expediente de Responsabilidad Patrimonial de la Administración por daños en el vehículo o, en su defecto, la comunicación motivada de silencio administrativo que ponga fin a la vía administrativa.

No ha sido sino en diciembre de 2019, cuando por la administración municipal se nos envió respuesta mediante la que se nos comunicaba que ya fue contestado el recurso de reposición toda vez que tanto los Agentes intervinientes como los operarios de la empresa de grúas ratificaron que los daños no se produjeron durante la carga, traslado o depósito del vehículo. Sin embargo, ello constituía precisamente el objeto del recurso de reposición que, pese a nuestra Recomendación, seguía sin obtener una respuesta expresa. En definitiva, entendimos que el Ayuntamiento de Sevilla no había actuado en el sentido expuesto en la Resolución formulada por esta Institución.

Por ello, procedemos a incluir el expediente en este Informe Anual pues finalmente y a pesar de su larga tramitación, la Administración Municipal no ha mostrado su disposición a una resolución favorable del problema ocasionado.

También por problemas derivados de daños en vehículos tras traslado de la grúa municipal, recordamos al Ayuntamiento de Marbella en el expediente de queja 16/0794, el deber legal de observar los artículos 32 y siguientes de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público y formulamos **Recomendación** para que fuera incoado el expediente de **responsabilidad patrimonial** que, **por los posibles daños causados al vehículo durante el traslado de la grúa municipal**, había venido siendo reiteradamente solicitado por la persona afectada y por esta Institución.

Lamentablemente, en ningún momento hemos obtenido respuesta del Ayuntamiento de Marbella a nuestra resolución de fecha 30 de abril de 2019, a pesar de haber instado, en dos ocasiones, por escrito su contestación y de haber mantenido conversación telefónica con personal del citado Ayuntamiento. Por ello, ante la falta de respuesta del citado organismo, al amparo del art. 29, aptdo. 2, de la Ley 9/1983, de 1 de Diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, procedemos a incluir la presente queja en el Informe Anual al Parlamento de Andalucía, destacándola en la sección correspondiente del mismo y dando cuenta, expresamente, de la falta de respuesta a nuestra resolución.

1.9.2.1.3. Aparcamientos

En este apartado hemos recibido en 2020 pocas reclamaciones y el mayor número de ellas ya bien entrado el año, lo cual relacionamos con la poca movilidad que han tenido los vehículos particulares en los meses de confinamiento estricto decretado por el estado de alarma a causa de la emergencia sanitaria provocada por la COVID-19.

A modo de ejemplo podemos citar la **queja 20/5533**, en la que la persona interesada exponía que la calle en la que vivía, en Conil de la Frontera, tenía una señal de acceso prohibido en su única entrada, por lo que ningún conductor estaba autorizado a circular o aparcar en ella. Pero hacía ya más de 5 años que todos los días los clientes de las tiendas cercanas dejaban su coche en esa calle y la gran mayoría no eran multados

ni controlados por Policía Local. Para poner fin a ese caos, el 27 de agosto de 2020 acudió a la Policía Local con fotos de 6 vehículos que estuvieron aparcados en esa calle el día anterior.

El agente que le atendió le dijo que no aceptaba que realizara denuncia voluntaria porque, según le dijo, esos coches no le estaban molestando. Admitida la queja a trámite solicitamos informe al Ayuntamiento de Conil, recogiéndose en su respuesta que se tenía constancia a través de la Jefatura de la Policía Local, de varias reclamaciones interpuestas principalmente por el ruido y las molestias de los vehículos que circulaban a más velocidad por la avenida junto a su domicilio, y los que estacionaban indebidamente al haber una farmacia cercana. Todas las reclamaciones se atendían, habiéndose realizado modificaciones en los estacionamientos junto a la farmacia para tratar de evitar que los vehículos pararan incorrectamente, así como facilitar el acceso al garaje del edificio.

Se indicaba que desde la Jefatura de la Policía Local se vigilaba el correcto uso de las vías y lugares públicos, denunciando cualquier ilicitud, incluido el estacionamiento incorrecto denunciado. En consecuencia, considerando que el asunto planteado se encontraba en vías de solución, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

1.9.2.1.4. Servicios de Transporte público

Decíamos en la introducción que las quejas relativas a los transportes públicos en 2020 han adquirido un especial protagonismo a causa de las restricciones a la movilidad impuestas por el desarrollo normativo de la declaración del estado de alarma por la incidencia de la COVID-19. De toda esta normativa, queremos destacar, por la índole de las cuestiones que se han planteado a esta Defensoría en las quejas presentadas en este período, la Orden TMA/273/2020, de 23 de marzo, por la que se dictan instrucciones sobre **reducción** de la oferta de operaciones de los **servicios de transporte de viajeros por carretera**, ferroviarios, aéreo y marítimo de competencia estatal **sometidos a contrato público u obligaciones de servicio público** al menos, a un 70%, posteriormente modificado a un 50%.

Ha sido variada la casuística y, al margen de las quejas de oficio iniciadas, debe resaltarse que no pocas de las **quejas** recibidas vienen **referidas a carencias o deficiencias en la prestación del servicio público de viajeros entre núcleos de población distantes de los cascos urbanos o entre distintas poblaciones**. Nuestra intervención se centra en demandar la solución de estas carencias siempre que ello sea posible.

Así en relación a las quejas en las que se reivindica el restablecimiento de los servicios públicos de transporte de viajeros por carretera en autobús, al estado anterior a la pandemia, podemos citar las quejas 20/3998, 20/7667, 20/4072 y la 20/6119 mediante la que se denuncia la masificación de los vehículos y la reducción de aforo de los mismos para evitar los contagios de la COVID-19, las cuales se encuentran actualmente en tramitación.

El transporte público es básico para que la ciudadanía pueda acceder a otros bienes y servicios esenciales también públicos, tal es el caso de la **queja 19/1811**, en la que el reclamante, en representación de una Asamblea Ciudadana, exponía que la atención sanitaria pública en la localidad de Morón de la Frontera padecía de muchas y graves deficiencias. Y añadía que "*todo ello hace que en demasiadas ocasiones sea necesario trasladarse a los Hospitales de referencia de Valme y Tomillar, traslado que resulta muy difícil realizar mediante transporte público. De hecho hasta 2014 ni siquiera existía línea directa de autobuses desde Morón hasta esos hospitales situados a 70 kilómetros y actualmente los horarios son muy reducidos.*"

Por ello, afirmaba que el Pleno Municipal había aprobado reiteradas mociones, la última de ellas de mayo de 2018, para **que se aumentara la frecuencia de los servicios de transporte público interurbano desde Morón de la Frontera a los Hospitales del Valme, Virgen del Rocío y Tomillar**.

Admitida la queja a trámite, solicitamos de la Viceconsejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio que nos indicara si era posible acceder a las peticiones contenidas en el acuerdo municipal y, de ser así, el plazo aproximado en que podrían implantarse tales mejoras. En caso contrario, deseábamos conocer las causas que no permitían acceder a estas demandas municipales.

En la respuesta recibida, la Administración Autonómica informaba sobre las conexiones de la localidad de Morón de la Frontera con los hospitales de referencia, añadiendo que, con objeto de adaptar el servicio a la demanda real, la Dirección General de Movilidad iba a iniciar un estudio en el que se propondrían fórmulas que garantizaran la oferta necesaria a un coste razonable y que se iban a iniciar los trabajos de renovación de la concesión tratando de mejorar la prestación de los servicios. En consecuencia, considerando que el asunto planteado se encontraba en vías de solución, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En cuanto a la **aplicación de los sistemas tarifarios**, citamos la queja 20/1124, en la que la reclamante, adjuntando un pliego de 322 firmas, exponía que en Molvízar llevaban bastante tiempo sin que se les aplicara la normativa vigente de descuento de la mitad del precio en los billetes de transporte público interurbano por carretera a los mayores de 65 años en la línea de autobuses Itrabo-Molvízar-Lobres-Salobreña-Motril y Motril-Salobreña-Lobres-Molvízar-Itrabo.

Manifestaba que éste era un derecho reconocido por la Consejería de Salud y Bienestar Social de la Junta de Andalucía y, por eso, pedían que se les reconocieran y aplicaran las prestaciones a las que tenían derecho.

Admitida la queja a trámite solicitamos a la Viceconsejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio que nos indicara si tenía conocimiento de la situación denunciada y, de ser así, las medidas que se estuvieran impulsando para solucionar el problema que afectaba a estas personas mayores de 65 años.

En la respuesta recibida se reconocía el derecho de que les fueran aplicados los descuentos correspondientes a los titulares de la tarjeta Andalucía Junta sesenta y cinco y se exponían las causas que habían venido determinando que ello no se hubiera efectuado durante un plazo de tiempo por la empresa prestadora del servicio en la línea Ítrabo a Motril con hijuela a Salobreña.

Se añadía que, al no encontrarse formalizado el convenio necesario con la empresa concesionaria que permitiría la utilización de la tarjeta, se estaban desarrollando gestiones al respecto, habiéndose solicitado a dicha empresa la aportación de documentación en el mes de febrero.

Así las cosas, cabía estimar que se estaban haciendo las gestiones precisas para que, finalmente, los titulares de la tarjeta en cuestión pudieran disfrutar de los descuentos correspondientes en la línea Ítrabo a Motril por lo que, considerando que nos encontrábamos ante un asunto en vías de solución, dimos por concluidas nuestras actuaciones, si bien, instamos a la citada Viceconsejería que prosiguiera con celeridad y eficacia las gestiones necesarias para la formalización del convenio y, consecuentemente, para la aplicación sin más demoras del descuento a que tenían derecho como titulares de la tarjeta Andalucía Junta sesenta y cinco.

También relatábamos en nuestro Informe Anual de 2019, las quejas relativas al **Servicio del Taxi**, y dábamos cuenta de una actuación de oficio, la **queja 19/3710** por los problemas que, al parecer, afectan a las personas con discapacidad para poder disponer de vehículos autotaxi adaptados en la ciudad de Cádiz.

En la respuesta municipal emitida se nos daba cuenta, en síntesis, de la elevación del número de autotaxis hasta 23 que se iba a producir en esa capital, así como de las modificaciones que se estaban impulsando en la Ordenanza reguladora de este servicio que iban encaminadas a la mejora de las condiciones de prestación del servicio a las personas con discapacidad y movilidad reducida.

Así las cosas, valorando positivamente estas reformas y esperando que fueran una realidad a la mayor brevedad posible, no estimamos necesarias nuevas actuaciones en este expediente de queja y procedimos a su archivo.

En la queja 18/1849, formulamos **Resolución** al Ayuntamiento de La Algaba. El problema que se nos trasladaba era la ausencia de información municipal sobre la **prestación del servicio de taxi en horario nocturno** en dicha población. Hemos remitido Recomendación consistente en la necesidad de dar respuesta a la mayor brevedad posible acerca del funcionamiento del servicio del taxi en horario nocturno en esta localidad.

Lamentablemente, no hemos obtenido respuesta del Ayuntamiento de La Algaba a nuestra resolución de fecha 11 de junio de 2019, a pesar de haber instado, en dos ocasiones, por escrito su contestación. Por

ello, ante la falta de respuesta del citado organismo, con esta fecha y al amparo del art. 29, aptdo. 2, de la Ley 9/1983, de 1 de Diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, procedemos a incluir la presente queja en el Informe Anual al Parlamento de Andalucía, destacándola en la sección correspondiente del mismo y dando cuenta, expresamente, de la falta de respuesta a nuestra resolución.

Finalmente, hay dos quejas actualmente en tramitación presentadas por el colectivo del taxi de la ciudad de Córdoba sobre su no participación en las decisiones y regulaciones municipales que le afectan.

1.9.2.2. Accesibilidad

1.9.2.2.1. Discapacidad en materia de tráfico

En el ejercicio 2020, han tenido protagonismo las quejas relativas a las solicitudes de plazas y placas de estacionamiento para personas con movilidad reducida, que no habían sido atendidas por la administración municipal.

Así la **queja 19/7013**, en la que la persona reclamante exponía que había solicitado reiteradamente al Ayuntamiento de Obejo la instalación de una placa reglamentaria de reserva de plaza de aparcamiento para personas con movilidad reducida donde se hiciera constar el número de la matrícula de su vehículo. Consideraba que la placa actualmente colocada no se ajustaba a las características exigibles reglamentariamente y por ello demandaba su sustitución.

Nos dirigimos al citado Ayuntamiento para que nos indicara si era posible acceder a la petición del reclamante o, de no ser así, se explicaran las causas por las que ello no se estimaba procedente.

De la respuesta remitida se desprendía que ya había sido instalada una placa reservada nominativa nueva atendiendo a lo solicitado, por lo que, habiendo quedado solucionado el problema que motivó la reclamación, dimos por concluidas nuestras actuaciones.



O la queja 19/4946, en la que ante la falta de respuesta del Ayuntamiento de Orcera a nuestra petición de que resolviese expresamente, sin más dilaciones, la petición formulada por el afectado, en relación con un **cambio de ubicación de plaza reservada de aparcamiento para personas con discapacidad**, informándonos al respecto, de conformidad con lo establecido en el artículo 29.1 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, se formuló **Resolución** al citado organismo en el sentido de que procediera a ello a la mayor brevedad posible.

En la respuesta remitida se señalaba que, tras la conclusión del estado de alarma, se pudo atender a la solicitud del interesado instalando y pintando la plaza de aparcamiento reservada en el sitio que pedía, aunque con posterioridad, aquél la habría repuesto a su lugar anterior sin previo aviso.

De acuerdo con ello, como quiera que el escrito de queja fue admitido a los efectos de que el Ayuntamiento se pronunciara acerca de la solicitud de la persona reclamante y ello ya se había producido, entendíamos que no resultaban precisas nuevas gestiones por nuestra parte.

También la **queja 20/1866**, en la que la persona reclamante exponía que hacía dos meses y medio que presentó solicitud ante el Ayuntamiento de Higuera de la Sierra para **que le pintaran un estacionamiento para personas de movilidad reducida delante de su domicilio**. Al tener un vado con garaje no podía tener ambas cosas, por lo que el Ayuntamiento le dio tres opciones que no le satisfacían. Aducía que la ley de la dependencia exponía que los casos se estudiarían caso por caso y que la única limitación que imponía era no perjudicar a un tercero, cosa que, afirmaba, hacía porque solicitaba pintar delante de su vado una plaza de discapacidad individualizada, para cuando su coche estuviera fuera, no perjudicando a nadie, porque de por si nadie debería estacionar en su vado.

Admitida la queja a trámite solicitamos del citado Ayuntamiento que nos informara si consideraba posible la concesión de dicha plaza de estacionamiento reservada y personalizada, así como si se estimaba compatible con el mantenimiento del vado de garaje que tenía concedido.

En la respuesta emitida se informaba que el escrito presentado se había considerado como recurso de reposición contra la resolución de la Alcaldía acerca de su solicitud habiéndose ordenado la emisión de nuevo informe acerca de las alegaciones que se formulaban. La Resolución municipal exponía las distintas alternativas sobre las que la interesada podía elegir para solucionar el problema de estacionamiento o acceso a su garaje que le venía afectando.

Entendimos que, dado que el Ayuntamiento había mostrado su buena voluntad en encontrar una solución aceptable para todos y que, en consecuencia, nos encontrábamos ante un asunto en vías de solución.

1.9.2.2.2. Personas con discapacidad y transportes públicos

La **carencia de autobuses adaptados** que permitan su uso por personas con movilidad reducida usuarias de sillas de ruedas, suele ser un motivo de queja constante ante esta Institución.

En la **queja 19/1916**, la Junta Directiva de una asociación de discapacitados físicos y/o sensoriales exponía que, desde hacía bastante tiempo, venía luchando para la **accesibilidad de la línea de autobuses de su localidad** que discurría desde Sevilla hasta Estepa.

Admitida la queja a trámite nos dirigimos a la Viceconsejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio solicitando informe de las actuaciones que tuviera previstas en orden a que la empresa concesionaria diera cumplimiento a las mejoras de accesibilidad a las que, en su día, se comprometió y a las que estaba obligada legalmente.

De la respuesta recibida parecía desprenderse que, en términos generales, la empresa concesionaria cumplía con la normativa de accesibilidad en la línea que prestaba servicio a la localidad, por lo que dimos trámite de alegaciones a la asociación, quien manifestó lo siguiente:

"Después de ponernos en contacto con la compañía de autobús, efectivamente tienen el servicio adaptado, el problema se encuentra en que, para poder hacer uso del servicio, tenemos que llamar uno o dos días antes, concretando el lugar y la hora, pero nos encontramos con el problema que nos pueden

llamar anulando el servicio porque, para ese día, no lo puedan ofrecer; es decir, que no estamos nunca seguros de poder hacer nuestro viaje, ya sea por ocio o para una cita médica.

Entonces nosotros proponemos que, aunque se tenga que avisar uno o dos días antes, sí tengamos el derecho de tener el horario del que dispone el servicio y no arriesgarnos a perder el viaje."

De acuerdo con lo expresado, nos dirigimos nuevamente a la Viceconsejería interesando que nos indicara si era posible atender esta petición y garantizar que, cuando se hubiera solicitado un vehículo adaptado con la debida antelación, el servicio pudiera ser disfrutado por la persona con discapacidad con normalidad y evitar posibles anulaciones.

En el informe recibido se señalaba que la empresa concesionaria mantenía que no se había negado por su personal el servicio de bus adaptado y que, en caso de que sucediera algún problema, pondría los medios para solventarlo lo antes posible y, si fuera necesario, con otro tipo de vehículo adaptado. Así las cosas, dimos por concluida nuestra intervención en este asunto.

Sin perjuicio de ello, instamos a la Viceconsejería a que si, por parte de los Servicios de Inspección de Transportes de la Delegación Territorial, se constatara alguna de las irregularidades que motivaron la queja de esta asociación, se adoptaran las medidas disciplinarias o sancionadoras que procedieran comunicándolo a esta Institución.

Dos fueron las quejas presentadas en 2019 contra sendas empresas de transporte discrecional en vehículos turismo, la **queja 19/3660** y la queja 19/3679, por carecer de un determinado **porcentaje de vehículos de sus flotas adaptados para su uso por personas con movilidad reducida** usuarias de sillas de ruedas, al igual que se les exige a los vehículos de autotaxi.

Se nos remitió un completo informe de la Dirección General de Personas con Discapacidad e Inclusión situando la cuestión al amparo de la normativa vigente y planteando la posibilidad de que resultara aplicable por analogía la obligación del sector del taxi de disponer de un 5% de vehículos adaptados a las empresas de vehículos de turismo con conductor. Se añadía que esta cuestión se había estimado de interés por lo que se había sometido la misma a la consideración de la Comisión Técnica de Accesibilidad, esperando dar respuesta en la primera sesión del pleno que se celebrara.

Así las cosas, nos dirigimos a la Viceconsejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación interesando que nos mantuvieran informados de las conclusiones que, sobre esta cuestión, se alcanzaran por parte de la Comisión Técnica de Accesibilidad y, en definitiva, si se estimaba aplicable a las empresas de VTC la obligación de disponer de un 5% de vehículos adaptados.

Junto a la respuesta se remitía informe dado a las peticiones de informe de esta Institución, señalando también que el borrador de Decreto que tramitaba la Dirección General de Movilidad para la ordenación y modernización del sector del transporte discrecional en vehículos turismo establecía la adaptación de al menos un 5% de la flota para aquellas empresas con más de quince vehículos VTC.

Entendíamos que esta normativa, una vez aprobada, permitiría atender a las demandas de la asociación reclamante ya que las empresas de transporte que motivaron sus quejas deberían disponer del porcentaje de vehículos adaptados similar al servicio de taxi. Ello nos permitía estimar que nos encontrábamos ante un asunto en vías de solución.

En ocasiones, esta institución actúa de oficio cuando tiene conocimiento de los problemas que padecen las personas con discapacidad y movilidad reducida en alguna provincia para poder utilizar los servicios de transporte publico interurbano por carretera.

Tal fue el caso de la **queja 19/6854**, tras conocer posibles **problemas que afectaban a las personas con movilidad reducida en la utilización de los transportes públicos de Almería en su comunicación con Adra.**

En la respuesta del Consorcio de Transporte Metropolitano, Área de Almería, se nos indicaba que no tuvo conocimiento de tales problemas en los transportes entre Almería y Adra hasta el 21 de octubre de 2019 en que una pasajera interpuso una reclamación por no haber dispuesto la empresa concesionaria de autobús

adaptado durante la jornada del 18 de octubre. A raíz de ello, se nos indicó que se instó al concesionario la adopción de las medidas necesarias para solucionar dicha situación.

También se nos aclaraba que las líneas M380 y M381 se hallaban incluidas en una concesión de recorrido y carácter autonómico, aun cuando discurrían parcialmente o íntegramente dentro del área de Almería, por lo que no mantenía el Consorcio competencias sobre la gestión de su flota. No obstante, se indicaba que se habían hecho gestiones con la operadora y había dispuesto un vehículo con rampa de acceso con seis horarios y expediciones, permitiendo modificarse a demanda previa de los usuarios.

A la vista de lo expuesto, entendimos que el Consorcio, sensible a la reclamación formulada, había adoptado las medidas que, dentro de su ámbito de competencias, resultaban posibles para que no volviera a producirse el problema. Ello determinó que pudiéramos concluir nuestra intervención en este asunto.

1.9.2.2.3. Barreras urbanísticas que impiden o dificultan la accesibilidad

En esta materia han sido varias las quejas que han sido resueltas satisfactoriamente, normalmente tras nuestra petición de informe, aunque aún muchas de ellas se encuentran en tramitación. También hemos concluido alguna otra cuya tramitación venía arrastrando desde hace años. Pasamos a mencionar algunos de estos casos que, de alguna manera, permiten afirmar que los responsables municipales están demostrando una sensibilidad más creciente ante estos obstáculos que tan gravemente afectan a personas con discapacidad, mayores y ciudadanía en general y están dispuestas a adoptar medidas para eliminarlos aunque las más de las veces son los problemas de índole presupuestaria los que lo impide, aunque en algunos otros supuestos no siempre es así.

Tal es el caso de la queja 19/4162, en la que la reclamante nos decía que tanto su madre, mujer de 85 años y con un reconocimiento de Grado III de Gran Dependencia, como otra señora en la mismas circunstancias y su hija ya mayor y con una gran discapacidad intelectual, se encontraban **atrapadas en una calle con escaleras**, en la que viven en el pueblo de Fuente Obejuna (Córdoba).

Tras solicitar su padre verbalmente ayuda a la alcaldesa desde el otoño de 2017, para que hiciesen una rampa en dicha calle y no obtener ninguna respuesta, ella lo solicitó por escrito, con registro de entrada al ayuntamiento el 1 de diciembre de 2017. Después de seguir insistiendo, la solución que daban es que harían unos pocos de tablones para las escaleras de la calle y su padre, un señor de casi 80 años, los pusiese y los recogiese, cada vez que alguna de estas mujeres lo necesitase.

Tras saber la solución que daba la señora alcaldesa, puso una hoja de reclamación, que no llego a tramitar, porque tras ello, les contestaron diciendo que harían el correspondiente proyecto, el cual una vez realizado se incluiría en los presupuestos del 2019. En julio de ese mismo año, le comunican que su ejecución cuesta 167,000 euros, que por ello no es rentable y que no van hacerlo.

El Ayuntamiento de Fuente-Obejuna informó acerca de las diversas gestiones que se habían realizado por parte municipal para intentar mejorar las condiciones de accesibilidad a la calle en cuestión y las razones de índole técnica y económica que lo habían impedido.

Presentada alegaciones por la reclamante formulamos **Sugerencia** al Ayuntamiento para que, dado que la calle presentaba en la actualidad unas barreras que no se atienen a la normativa de accesibilidad y que ocasionan la práctica situación de aislamiento de varias personas con discapacidad allí residentes, se proceda a valorar la posibilidad de, con cargo al próximo ejercicio presupuestario y contando con las subvenciones de otras Administraciones Públicas a las que el Ayuntamiento pueda acogerse, llevar a cabo los trabajos recogidos en la Memoria elaborada por el Servicio de Arquitectura y Urbanismo de la Diputación Provincial de Córdoba, de forma que se realicen aquellas adaptaciones que sean necesarias y que técnicamente permitan la pendiente y estrechez de la calle citada.

En la respuesta que nos remite el Ayuntamiento se expone, en síntesis, que la subvención concedida para las anualidades 2020-2021 por parte de la Diputación Provincial de Córdoba para la eliminación de barreras asciende a unos 40.000 euros, sin que se haya recibido ninguna otra subvención de otra Administración a estos efectos. Dicha subvención se ha destinado en su totalidad a la adaptación de la piscina municipal por

ser unas instalaciones que pueden ser utilizadas por la totalidad de los habitantes del municipio. Se indica asimismo que el presupuesto anual para mantenimiento de infraestructuras asciende a 70.000 euros y, en consecuencia, no es posible asumir con cargo al mismo la adaptación de la calle que tiene un coste de unos 132.500 euros. También se alude a que el municipio tiene un núcleo principal y 14 aldeas lo que hace difícil asumir el mantenimiento de sus infraestructuras, por lo que se procura eliminar barreras con ocasión de la reparación de deficiencias en el viario. Por último, se alude a la difícil orografía de la localidad con muchas calles en pendiente, lo que hace aún más complicada la eliminación de barreras urbanísticas. Por ello, se concluye señalando que la adaptación de la calle se abordará en cuanto las posibilidades presupuestarias lo permitan.

En definitiva, de forma argumentada, el Ayuntamiento expone las razones por las que no le es posible actuar en el sentido recogido en nuestra Sugerencia.

Pues bien, aunque nos hacemos cargo de la dificultad y carencias presupuestarias municipales para abordar todas las mejoras y peticiones que, en materia de accesibilidad, se formulan, lo cierto es que la normativa reguladora de esta materia establecía unos plazos, ya sobrepasados, para la eliminación de las barreras existentes en el viario.

Por ello, no considerando que ha sido aceptada nuestra Resolución, debemos incluir este expediente de queja en este Informe Anual al Parlamento de Andalucía.

La **queja 17/4157**, finalmente la hemos concluido en 2020, tras una larga tramitación, en la que ante la falta de respuesta a nuestra petición de informe para conocer si, finalmente, se estaban adoptando por parte del Ayuntamiento de Sevilla medidas efectivas en orden a la **mejora de la accesibilidad en la Barriada de Sevilla Este** y llevado a cabo las obras de eliminación de barreras urbanísticas demandadas por el reclamante, de conformidad con lo establecido en el artículo 29.1 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, se le formuló **Resolución** en el sentido de que se dictaran las instrucciones oportunas con objeto de que se indicaran, entre otras cuestiones, las prioridades que, en materia de eliminación de barreras urbanísticas, se hubieran valorado para el ejercicio por la Oficina de Accesibilidad con el responsable del Distrito de Sevilla Este, señalando las actuaciones previstas y la dotación económica con la que se contaba para abordarlas, así como los plazos presumibles para su ejecución en la zona.

Del contenido de la respuesta municipal se desprendía que, en términos generales, había sido aceptado el contenido de nuestra Recomendación puesto que, además de indicar las actuaciones de eliminación de barreras urbanísticas ya ejecutadas, se reseñaban las prioridades que, se valoraron por la Oficina de Accesibilidad con el responsable del Distrito de Sevilla Este, señalando las actuaciones previstas, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones.

También en la **queja 19/4032**, la persona reclamante exponía que, en la confluencia entre 2 calles de su población, se encontraba una piedra esquinal o guardacantón que, debido a la estrechez de la acera, dificultaba gravemente la movilidad y el tránsito de personas, singularmente de aquellas que eran usuarias de silla de ruedas o que llevaban carritos de bebé. Creía que también se veía afectada la seguridad debido al tráfico muy cercano de los coches en dicha acera.

Admitida la queja a trámite nos dirigimos al Ayuntamiento de Écija solicitando se nos informara si era posible acceder a la **pretensión de la persona reclamante de ampliación del acerado** en dicha zona o, en caso contrario, que se nos expusieran las causas por las que ello no se estimaba procedente.

En la respuesta municipal se indicaba que la actuación sobre el acerado de la zona se encontraba pendiente de realizar en las previsiones municipales de mantenimiento, acogiéndose para ello a algún programa o plan de empleo para la ejecución de la obra, ya que no era posible con los propios medios municipales.

Finalmente se nos comunicó que, por medio del Programa de Urgencia Social 2020 de la Diputación Provincial de Sevilla y por la bolsa de trabajo que se estaba creando por parte municipal, se pretendía actuar sobre el acerado de la zona. Así las cosas, aún cuando no se podía concretar la fecha en que darían comienzo las obras de ejecución de los citados trabajos, cabía estimar que nos encontrábamos ante un problema en vías de solución.

Finalmente en la queja 19/4534, la persona reclamante nos exponía que tenía 68 años, daño cerebral adquirido, una discapacidad del 83% y su hija era la que se había encargado de realizar las quejas, pidiendo desde hacía tiempo a través de una asociación que el ayuntamiento arreglara accesos, aceras, y que no les pusiera más barreras; peticiones a las que había hecho caso omiso.

El Ayuntamiento de Montellano nos daba cuenta de que se había confeccionado un listado de actuaciones preferentes de eliminación de barreras y de que ya se había procedido, en varios proyectos, al rebaje de los acerados, así como a la reurbanización de varias calles dejándolas libres de barreras. Se añadía que próximamente se iniciarían varias de las obras preferentes y que se habían realizado partes de trabajo con objeto de que se ejecutasen las obras de escasa entidad de las demandadas por la afectada.

1.9.2.2.4. Las barreras arquitectónicas que afectan a las personas con discapacidad en edificaciones, establecimientos y locales de concurrencia pública

Ya en 2020, hemos concluido varias quejas en materia de barreras arquitectónicas para las personas con discapacidad con la resolución favorable o en vías de solución de las cuestiones planteadas, como la **queja 19/6789**, 19/7022, 18/5968 y 19/0748; o bien tras una muy larga tramitación.

Tal es el caso de la **queja 17/1444**, y varias quejas más presentadas por los mismos motivos, en la que la reclamante denunciaba los numerosos obstáculos a la accesibilidad en su triple enfoque, físico, sensorial y cognitivo, detectados en un edificio cultural en aquella fecha recientemente inaugurado en Sevilla, cuyas barreras habían sido constatadas por visitantes profesionales especialistas en Accesibilidad universal y personas con diversidad funcional. Solicitaban que se cumpliera la normativa vigente para que todas las personas pudieran usar el edificio con igualdad de oportunidades. Admitida la queja a trámite solicitamos del Ayuntamiento de Sevilla que, por parte de los Servicios Técnicos municipales, se verificaran los posibles incumplimientos de la normativa de accesibilidad que se denunciaban y, en el caso de que se confirmaran los mismos, nos indicara las causas por las que se había procedido a la apertura de estas instalaciones a pesar de ello y nos informara de las medidas que se tuvieran previsto adoptar para que, por parte de la entidad titular del inmueble, se llevaran a cabo las actuaciones de adaptación que resultaran procedentes.

Del contenido de la respuesta recibida y de la documentación adjuntada, -en la que se indicaba que la entidad titular del edificio se había comprometido a corregir los aspectos reseñados y se añadía, por la Oficina de Accesibilidad que se seguía trabajando para el efectivo cumplimiento de las cuestiones observadas, de forma que queden garantizadas las condiciones mínimas de accesibilidad- dimos cuenta a las personas interesadas de las quejas formuladas con objeto de que, en caso de estimarlo conveniente, pudieran formular alegaciones o consideraciones acerca del posicionamiento del Ayuntamiento sobre sus reclamaciones en torno a este asunto.

Pues bien, tras ello, recibimos por parte de la Asociación reclamante escrito de alegaciones en el que se solicitaban diversas actuaciones del Ayuntamiento ya que, a su juicio, quedaba aún mucho por hacer en el edificio afectado para que se cumplieran todos los criterios de accesibilidad que se recogían en la normativa vigente.

Dado que la Oficina de Accesibilidad indicaba, a 9 de marzo de 2018, que se encontraba trabajando para que la propiedad subsanara los incumplimientos observados en materia de accesibilidad, consideramos oportuno esperar un plazo prudencial para trasladar las alegaciones formuladas que eran numerosas y graves. Todo ello, con objeto de que se dispusiera del margen de tiempo preciso para acometer las actuaciones necesarias.

Es por ello que, en noviembre de 2018, dimos conocimiento al Ayuntamiento de las alegaciones formuladas por la Asociación con objeto de que se nos trasladara su posicionamiento sobre las peticiones que se formulaban señalando aquéllas que fueran atendidas positivamente o, en caso contrario, nos indicara aquéllas en las que no se estimaba procedente.

En todo caso, creíamos conveniente que, para informar de los avances que se hubieran producido y exponerle su respuesta, se convocara a un representante de dicha Asociación por parte de la Oficina de

Accesibilidad de forma que pudieran ser analizadas de forma más detenida las reclamaciones que se planteaban, dando cuenta con posterioridad a esta Institución del resultado de dicho encuentro.

Tras las múltiples gestiones realizadas ante el Ayuntamiento de Sevilla, finalmente se nos remitió un completo informe en el que, tras enumerar las numerosas actuaciones realizadas para intentar lograr la plena accesibilidad del edificio en cuestión, se estimaba por la Oficina de Accesibilidad Municipal que habían quedado resueltos de forma satisfactoria los problemas de accesibilidad que motivaron la queja y se subrayaba la voluntad de la Dirección del citado centro de garantizar la accesibilidad universal de todos los visitantes, así como de atender cualquier incidencia que se presentara al respecto por los mismos.

De acuerdo con ello, considerando resuelto de forma favorable el problema que motivó la queja, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

También la queja 16/6039, en la que desde una asociación de Discapacitados Físicos, Psíquicos y Sensoriales de Puerto Real, se nos remitía un escrito denunciando al Ayuntamiento por la licencia de utilización concedida en enero de 2016 para ampliación de unas instalaciones deportivas para cafetería y terraza.

Dichas instalaciones se encontraban ubicadas en un patio compartido con un Centro educativo, habiendo considerado el Servicio Técnico Municipal que estas instalaciones cumplían con las normas para la accesibilidad según el Decreto 293/2009, de 7 de julio, debido a que se utilizaba el aseo y vestuario adaptado del propio centro escolar. Posteriormente en enero de 2016 a la Gestión Deportiva se le concede una ampliación de licencia para una Cafetería y Terraza con Marquesina, sin haber realizado ninguna obra de adecuación para cumplir con las normas de accesibilidad.

El Ayuntamiento comprobó que tanto el vestuario como el aseo adaptado se justificaban en el proyecto de adecuación para ser compartido con la escuela, distante a 150 metros, la cuestión era que para acceder a las instalaciones había que hacerlo a través de una cancela que siempre estaba cerrada con llave la cual había que pedir al conserje del centro y que las instalaciones de la escuela al tener un horario diferente al de las pistas deportivas había un periodo de tiempo en el que no se podían usar dichos servicios.

El Ayuntamiento hizo un requerimiento para la adecuación de inodoro, ducha y vestuario a fin de que cumplieran con los requisitos de adaptación en las mismas instalaciones deportivas, sin que se llevaran a cabo, por lo que se iba a proceder a efectuar un nuevo requerimiento con advertencia de que, en caso contrario, se adoptarían las medidas necesarias dentro del contexto de la disciplina urbanística y ámbito sancionador.

De acuerdo con ello, interesamos que se nos mantuviera informados, produciéndose un reiterado silencio municipal, por lo que nos vimos obligados a formular al Ayuntamiento de Puerto Real **Resolución** de fondo en torno a este asunto.

Por toda respuesta, se nos remitió Informe Jurídico del Departamento de Urbanismo en el que se exponía que una vez realizada la visita correspondiente, realizado el requerimiento a la escuela y su reiteración sin que las deficiencias hubieran sido subsanadas, se estaban adoptando las correspondientes medidas disciplinarias en el ámbito sancionador.

De acuerdo con ello, con el fin de valorar si, en definitiva, las medidas disciplinarias suponían la aceptación de nuestra Resolución interesamos que, adjuntando copia del expediente sancionador incoado al efecto, se nos diera conocimiento de cuales eran tales medidas, los plazos en que se habían concretado las mismas y si habían conllevado que la entidad obligada hubiera ejecutado las obras de adaptación requeridas por la Corporación Municipal.

Lamentablemente, no hemos obtenido respuesta del Ayuntamiento de Puerto Real a nuestra resolución de fecha 8 de abril de 2019, a pesar de haber instado, en dos ocasiones, por escrito su contestación. Por ello, ante la falta de respuesta del citado organismo, al amparo del art. 29, aptdo. 2, de la Ley 9/1983, de 1 de Diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, hemos procedido a incluir la presente queja en el Informe Anual al Parlamento de Andalucía, destacándola en la sección correspondiente del mismo y dando cuenta, expresamente, de la falta de respuesta a nuestra resolución.

Por último, queremos dejar constancia del resultado final de la actuación de oficio que iniciamos en 2018, **queja 18/7272**, en relación con la ausencia de ajustes razonables previstos por la normativa de accesibilidad en edificios de viviendas colectivas existentes a 4 de diciembre de 2010.

En nuestra petición de informe a la Viceconsejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio de 25 de noviembre de 2019, le trasladábamos el posicionamiento de la Dirección General de Personas con Discapacidad e Inclusión sobre el objeto de este expediente de queja señalando, en síntesis, los antecedentes de asunto y aludiendo a que la Ley de Propiedad Horizontal optó por la fórmula de reforma bajo demanda para **garantizar los ajustes razonables en materia de accesibilidad universal** y, en todo caso, las requeridas a instancia de los propietarios en cuya vivienda o local vivan, trabajen o presten servicios voluntarios, personas con discapacidad o mayores de setenta años.

Más adelante, en cuanto a las cuestiones planteadas por esta Institución, se indicaba por dicha Dirección General que, como no podía ser de otro modo, se consideraba conveniente promover una modificación de la normativa urbanística andaluza que incorporara el contenido básico de los apartados anulados al artículo 29 de la Ley del Suelo 2015 y, en tal sentido, se envió un oficio al titular de la Dirección General de Ordenación del Territorio y Urbanismo solicitando el impulso en Andalucía de alguna norma que acordase la inspección de las condiciones básicas de accesibilidad en edificios residenciales de vivienda colectiva, con ocasión de la regulación autonómica del Informe de Evaluación de Edificio.

En lo que se refiere al detalle de las subvenciones destinadas a la rehabilitación de edificios y viviendas, así como las que se destinaban a accesibilidad y número provincializado de comunidades que hubieran ejecutado obras de adaptación con la ayuda de estas subvenciones, se manifestaba que, al gestionarlas directamente la Consejería de Fomento, lo más adecuado sería solicitarle directamente esta información.

Sobre estas cuestiones se nos remitieron dos informes sucesivos por parte de la Viceconsejería competente. El primero emitido por la Secretaría General de Vivienda y el segundo, por la Secretaría General de Infraestructuras, Movilidad y Ordenación del Territorio.

Por la Secretaría General de Vivienda se señalaba que el Plan de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía 2016-2020 contemplaba un conjunto de disposiciones en materia de rehabilitación residencial, entre ellas, los programas destinados al fomento de la rehabilitación de edificios residenciales de vivienda colectiva, al fomento de la rehabilitación de viviendas, así como a su adecuación funcional, que tenían por objeto la financiación de actuaciones que resultaran necesarias para subsanar sus deficiencias básicas y mejorar la accesibilidad y eficiencia energética. A continuación, se nos ofrecían datos de ejecución de los programas del Plan en lo referido a la mejora de la accesibilidad y se ofrecía información sobre las convocatorias 2019 de los programas de rehabilitación de viviendas y edificios en la Comunidad de Andalucía, actualmente en tramitación.

Se pretendía con estas convocatorias contribuir a financiar, entre otras, obras de mejora de la accesibilidad en edificios de tipología residencial colectiva promovidas por las comunidades de propietarios o en viviendas de personas físicas. La cuantía máxima de estas subvenciones se encontraba fijada en las correspondientes órdenes de convocatorias.

Por su parte, la Secretaría General de Infraestructuras, Movilidad y Ordenación del Territorio acompañaba informe de la Dirección General de Ordenación del Territorio y Urbanismo donde se daba cuenta del actual marco normativo regulador del Informe de Evaluación de los Edificios que debería acreditar el cumplimiento de la normativa vigente sobre accesibilidad. Se añadía que la ausencia de desarrollo por parte de la Comunidad Autónoma del contenido del Informe de Evaluación de los Edificios no excluía del cumplimiento de los requisitos básicos establecidos por la normativa de accesibilidad, ni impedía que los municipios desarrollaran procedimientos de control de su cumplimiento.

Por último, se aludía al anteproyecto de Ley de Impulso para la Sostenibilidad del Territorio de Andalucía a tramitar por urgencia señalando que los extremos relativos al contenido, periodicidad o ámbito de aplicación del informe de Evaluación de los Edificios eran propios del desarrollo reglamentario de la Ley, para lo que se disponía de un plazo de seis meses desde su aprobación. La Ley obligaría a los propietarios, dentro de

su deber de conservación de las edificaciones, a mantenerlas en condiciones de accesibilidad universal y ello se podría controlar por los municipios a través de sus Ordenanzas de Inspección Técnica.

Examinada la amplia documentación remitida por la Viceconsejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio no cabía sino valorar positivamente la misma esperando que, tanto las medidas de fomento de obras de mejora de la accesibilidad en viviendas colectivas y particulares de las que se nos daba cuenta, como la posterior aprobación de la Ley de Impulso para la Sostenibilidad del Territorio de Andalucía contribuyeran de forma decisiva a que la falta de ejecución de ajustes razonables previstos en edificios de viviendas existentes a 4 de diciembre de 2010 que recogía la Disposición Adicional 3ª del Real Decreto Legislativo 1/2013, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y su Inclusión Social -que dispone la obligación de realizar tales obras en los inmuebles que permitan ajustes razonables en todos los espacios y edificaciones existentes a 4 de diciembre de 2010- dejara de ser una mera propuesta y se convirtiera en una realidad para facilitar la accesibilidad en los edificios de viviendas a toda la ciudadanía y, en especial, al colectivo de personas con discapacidad.

1.9.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

1.9.3.1. Quejas de oficio

Por lo que se refiere a **actuaciones de oficio**, a continuación se relacionan las que han sido iniciadas a lo largo del año:

- Queja 20/7140: dirigida a la Viceconsejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio, relativa a la **necesidad de elaboración de un nuevo Plan Andaluz de la Bicicleta** tras la conclusión de la vigencia del anterior en el año 2020.

- Queja 20/8693: dirigida a la Delegación Territorial de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio en Huelva, relativa a la **suspensión de la línea de transporte regular de viajeros en pueblos de la Sierra de Aracena** a causa de la Covid-19.

1.9.3.2. Colaboración de las Administraciones

A este respecto podemos decir que aunque si bien se han cerrado bastantes expedientes en 2020 en vías de solución de los asuntos planteados o por haberse aceptado las pretensiones de las personas afectadas, hemos de hacer constar que en otros casos la falta de colaboración inicial para con esta Institución, principalmente de los ayuntamientos a los que nos dirigimos, da lugar a que se produzca una dilatada tramitación en el tiempo, la cual llevamos a cabo encaminada a conseguir que con nuestras sucesivas actuaciones impulsemos la tramitación municipal de los procedimientos de los que se trate, con la finalidad de que finalmente sean resueltos los problemas que en materia de movilidad y accesibilidad nos traslada la ciudadanía, dada la naturaleza de los derechos constitucionales en juego.

1.9.3.3. Resoluciones no aceptadas

Fueron asumidas prácticamente la mayor parte las Resoluciones individuales que a lo largo del pasado año fuimos emitiendo en los expedientes de queja individuales en materia de movilidad y accesibilidad que desde el punto de vista cuantitativo, han sido mucho menos que en años anteriores.

No obstante, hemos de reseñar las quejas en las que ello no ha sido así:

- Queja 16/0794: dirigida al Ayuntamiento de Marbella, relativa a daños a vehículo tras retirada de la vía pública por la grúa municipal.

- Queja 16/1103: dirigida al Ayuntamiento de Sevilla, relativa a disconformidad con sanción de tráfico.

- Queja 16/6039: dirigida al Ayuntamiento de Puerto Real, relativa a licencia de primera utilización a cafetería que no cuenta con aseos accesibles y presenta otras barreras.

- Queja 18/1849: dirigida al Ayuntamiento de La Algaba, relativa a silencio ante solicitud de información sobre prestación del servicio de taxi en horario nocturno.

- Queja 18/2365: dirigida al Ayuntamiento de Almonte, relativa a disconformidad con pago de tasa por retirada de vehículo.

- Queja 19/4162: dirigida al Ayuntamiento de Fuente Obejuna, relativa a solicitud de rampa en calle con escaleras para accesibilidad de personas usuarias de silla de ruedas.

1.10. Personas migrantes



1.10. Personas migrantes

1.10.1. Introducción 291
1.10.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite 291
1.10.2.1. Sistema de primera acogida y atención a los migrantes llegados por vía marítima 291
1.10.2.2. La realidad de los asentamientos de personas temporeras extranjeras en Andalucía 293
1.10.2.3. Regularización administrativa y acceso al mercado laboral 298
1.10.2.4. Retrasos en la tramitación de los expedientes de nacionalidad 302
1.10.2.5. Protección Internacional. Deficiencias en la atención a los solicitantes de protección internacional 303
1.10.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas 305
1.10.3.1. Actuaciones de Oficio 305
1.10.3.2. Colaboración de las Administraciones 305

1.10.1. Introducción

El abordaje de la realidad migratoria en nuestra Comunidad Autónoma durante el pasado año 2020 viene marcado, al igual que el resto de cuestiones relevantes, por la incidencia de la Covid-19, que supera la primera ola de la pandemia.

El cierre de fronteras y las restricciones a la movilidad impuesta a nivel mundial para evitar la propagación de contagios ha tenido una especial relevancia en los flujos migratorios. Así se ha constatado que la llegada de personas migrantes en situación irregular ha sido sensiblemente inferior a las reportadas en 2019.

Junto a ello, indicamos en el Informe Anual de 2019, la presión en el control de las fronteras marroquíes está llevando a las mafias a explotar de nuevo la ruta atlántica, empujando a sus víctimas a travesías más largas y por ende más peligrosas.

En los últimos meses de 2020 en el archipiélago canario, según constata el Ministerio del Interior en sus últimas **estadísticas**, el número de migrantes llegados a las islas ascendió a 23.023 personas, un 756% más que en 2019, siendo muy inferior el número registrado en las costas andaluzas.

La llegada de migrantes a las costas de Almería y Granada durante los meses de verano estuvieron marcadas por las incidencias relacionadas con la acogida de sus ocupantes en el contexto de las medidas sanitarias y de control vinculadas a la Covid-19. Cuestiones que ya fueron objeto de análisis en nuestro informe extraordinario **Derechos de la Ciudadanía durante la Covid-19. Primera ola de la pandemia**, situación que persiste durante la segunda y tercera ola de la pandemia.

Si bien cuestiones como la entrada, estancia o la residencia de extranjeros son competencias de carácter estatal, reguladas en el art.149.1.2 de nuestra Constitución, aspectos tan relevantes como el acceso a la salud, a la educación o a las prestaciones orientadas a cubrir sus necesidades y garantizar su inclusión en nuestra sociedad, son competencias autonómicas e incluso de la administración local.

Es por ello, por lo que desde esta Defensoría se han llevado a cabo actuaciones orientadas a evaluar las condiciones de acogida de quienes llegaron a nuestra región como estación de paso o con la intención de establecerse en nuestra región.

Detallaremos a continuación tanto los expedientes de queja promovidos a instancia de los interesados como aquellos en los que, en ejercicio de las facultades y atribuciones que le confieren el artículo 10.1, de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, reguladora de la Institución se iniciaron de oficio.

1.10.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

En 2020 se han remitido a esta Institución del Defensor del Pueblo Andaluz numerosos expedientes de queja en los que se solicitaba nuestra intervención ante situaciones en las que se conculcaban los derechos del colectivo migrante.

1.10.2.1. Sistema de primera acogida y atención a los migrantes llegados por vía marítima

En este aspecto, las situaciones denunciadas se refieren a las incidencias relacionadas con las medidas de control impuestas por la autoridad sanitaria por la Covid-19, que como antes exponíamos trascienden a la primera ola de la pandemia.

Las discrepancias entre la Administración Estatal y Autonómica respecto a los criterios de seguimiento y control de los recién llegados, la falta de espacios adecuados para el aislamiento de los posibles casos positivos y de sus contactos estrechos o la falta de recursos, motivaron la apertura de diversos expedientes de queja.

En la queja 20/6518, denunciaron las carencias en la asistencia jurídica facilitada a los migrantes recién llegados por costa a Granada y trasladados al Centro de Atención Temporal de Extranjeros (CATE) de Motril, donde los letrados del turno de oficio del Colegio de Abogados de Granada les prestaban asesoramiento de forma telefónica, habiéndose detectado graves deficiencias en el servicio de información del profesional

designado a los representados. Adjuntaban al escrito acuerdo de devolución de uno de los afectados sin la firma del letrado o letrada del turno.

Ante esta situación y en tanto que el promotor del expediente de queja denunciaba que no se cumplía con lo establecido en el protocolo de actuación letrada en materia de Extranjería, elaborado por la Subcomisión de Extranjería y Protección Internacional del Consejo General de la Abogacía, solicitamos informe al Colegio de Abogados de Granada que, atendiendo a nuestra petición nos remitió su respuesta detallando las medidas adoptadas:

> *"La asistencia letrada, y dada las actuales circunstancias de pandemia, y las deficientes instalaciones del CATE de Motril (en innumerables ocasiones denunciadas por este Colegio) sin ventilación, sin medidas de protección, sin Equipos de Protección disponibles, con una nula información de si el inmigrante es o no positivo en Covid, y para evitar poner en riesgo la salud de los que deben de desplazarse en tales circunstancias, se decidió dar la posibilidad a los Letrados de realizar las entrevistas individuales de forma telefónica, o presencial, y provisionalmente hasta que las instalaciones reuniesen unas mínimas garantías sanitarias para la asistencia y seguridad de los profesionales que acuden.*
>
> *En todo caso, estamos atentos a que con este sistema de asistencia telefónica se garantizan los derechos de nuestros representados.*
>
> *El día 25 de septiembre del presente año se celebró reunión donde participó este Decano, la Subdelegada del Gobierno, el Comisario de Policía de la provincia, el Jefe de las Dependencias de Trabajo e Inmigración y la Presidenta del Grupo de Extranjería de nuestro Colegio de Abogados. En la citada reunión expusimos los problemas a los que se estaban enfrentando nuestros letrados/as, en las asistencias letradas realizadas en el CATE de Motril, entre otras la ausencia de medidas de protección, ausencia de información de la situación sanitaria de los migrantes, y las deficiencias de las instalaciones.*
>
> *La respuesta a nuestras quejas fue la de poner en funcionamiento la asistencia telefónica, y en un breve plazo, por videoconferencia.*
>
> *A partir de este momento, se comunicó a los letrados/as el nuevo Protocolo que detallo, y a elección del letrado,* que podía asistir presencialmente:

- Una vez recibida por el letrado de guardia la llamada para asistir a los inmigrantes, éstos se ponían telefónicamente en contacto con la Brigada Local de Extranjería y Fronteras de la Comisaría de Policía Motril, a quienes trasladaban sus datos: nombre y apellidos del letrado, número de colegiado, teléfono y correo electrónico.
- La Brigada de Extranjería enviaba un correo al letrado con los datos personales de los inmigrantes que debía asistir, nombre, sexo, nacionalidad, fecha de nacimiento, país de origen, idioma que habla, y número de NIE. Así como el teléfono al que debía llamar el letrado para realizar las entrevistas telefónicamente. Y la hora a la que debía hacerlo.
- Las entrevistas se realizaban con la asistencia del intérprete, quien traducía las preguntas y las contestaciones de los inmigrantes, y a su vez, el letrado le facilitaba su número de teléfono, y le pedía los datos a éste, incluido su número de teléfono, si lo tenía, para poder contactar con él, e informarle sobre las posteriores fases de su defensa, y que una vez se interpusiese el recurso contencioso administrativo, se otorgase poder de representación.
- Con posterioridad a la entrevista la Brigada de Extranjería le remitía al letrado el Acuerdo de Devolución para que éste firmase la notificación, y la devolviese firmada por correo.

  Se comprobaba que en la resolución constase su nombre y número de teléfono, en caso contrario era el propio abogado quien incluía este dato.

  No se firma ningún documento hasta que el propio Letrado/a firma en primer lugar la resolución.

- El día 30 de septiembre se realiza nuevo protocolo que modifica el anterior, en cuanto a que el letrado acude presencialmente a la Comisaría de Motril, donde firma la notificación del Acuerdo de Devolución, y comprueba que conste su nombre y teléfono, y posteriormente la Brigada de Extranjería le remite el Acuerdo, con la notificación y firma del inmigrante y del intérprete.

  Todos los Letrados y Letradas de este Colegio, saben y han recibido formación precisa desde el Grupo de Extranjería en Talleres que se repiten anualmente sobre el Protocolo de actuación y en todas las asistencias que se prestan, se facilita no sólo el teléfono y datos de contacto del Letrado sino un correo electrónico con el fin de facilitar la relación.

  La obligatoriedad de entregar a los inmigrantes nuestros datos de contacto tiene el objeto de garantizar que las asistencias se lleven a cabo correctamente.(...)

  Este Colegio incluso ha solicitado a la Junta de Andalucía, para salvaguardar el derecho de los menores no acompañados, se cree un Turno de Oficio de Menores no acompañados, sin que hasta el momento haya recibido respuesta.

  Es conocida la implicación de nuestro Colegio, como puede corroborarse por la propia Junta de Andalucía, Brigada de Extranjería, Oficina de Extranjería de Granada, y Subdelegación de Gobierno, en la mejora de las condiciones deplorables del CATE de Motril, así las asistencias letradas individualizadas, y con todas las garantías (...)

"Ajustar el protocolo de actuación para garantizar los derechos de lo inmigrantes a ser debidamente asesorados tras su llegada de forma irregular"

Constatamos así los esfuerzos de este Colegio para, en colaboración con el resto de administraciones implicadas, **ajustar el protocolo de actuación para garantizar los derechos de lo inmigrantes a ser debidamente asesorados tras su llegada de forma irregular,** cuestión especialmente relevante en los acuerdos de devolución, como se denunciaba en este caso.

1.10.2.2. La realidad de los asentamientos de personas temporeras extranjeras en Andalucía

Los núcleos chabolistas en las provincias de Almería y Huelva, vinculados al auge de la agricultura intensiva, se han cronificado formando parte del paisaje de determinadas comarcas que no han encontrado una solución a la situación de una población joven que es necesaria para sacar adelante las cosechas. Conforme los datos que aporta la Consejería de Salud y Familias en la Guía para la Prevención y Protección de la Covid-19 en las explotaciones agrícolas andaluzas, los cultivos como los frutos rojos o las hortalizas, con más de una cosecha en cada temporada, ocupan durante muchos meses al año a estos trabajadores, cuestión que les obliga a permanecer en la zona durante todo el año, buscando en los meses de descanso otra alternativa laboral en otras zonas andaluzas, como es el caso de la aceituna.

La ausencia de oferta residencial en los pueblos y ciudades de referencia, sin que se creen otras alternativas habitacionales para dar cobertura a esta demanda, favorece que estos migrantes se asienten en las infraviviendas disponibles como los asentamientos de chabolas, existiendo un mercado para esta demanda.

La preocupación del Defensor del Pueblo Andaluz por la situación en la que se ven obligados a vivir sus ocupantes, ha motivado la apertura de expedientes de queja, tanto de oficio como a instancia de parte, e incluso la elaboración de informes especiales en años anteriores, en los que se abordaba esta compleja realidad. Así en los informes especiales sobre **"El alojamiento y la vivienda de los trabajadores migrantes en el poniente almeriense y campos de Níjar"** y en **"El alojamiento y la vivienda de los trabajadores**

migrantes en la provincia de Huelva", se analiza la precariedad residencial de las personas temporeras en los asentamientos, incluyendo en ambos informes una serie de recomendaciones y sugerencias referidas a las medidas que se deben de adoptar para solucionar el problema descrito.

Si bien, la mayoría de los migrantes que residen en estos entornos llegaron a nuestro país de forma irregular y tras agotar los plazos de atención en los programas de ayuda humanitaria y sin vías de regularización administrativa, se ven obligados a permanecer en estas condiciones, accediendo en muchos casos, a jornales en invernaderos y cultivos cercanos a los asentamientos sin ninguna cobertura legal, también lo es que residen otras personas que con autorización de trabajo optan por este tipo de alojamiento con la finalidad de enviar el máximo dinero posible a su país de origen o ahorrar para poder trasladarse a otra vivienda en los núcleos urbanos.

Una situación que en el contexto de las medidas para frenar los efectos de la Covid-19 entre la población, **visibilizaron la importancia de una mano de obra indispensable** para la recogida de las cosechas sin que se garantizara la correcta cobertura de sus necesidades básicas ni se velara por su seguridad sanitaria.

Las condiciones de estos asentamientos, la falta de suministros, la acumulación de residuos y el material altamente inflamable con el que se construyen las chabolas, provocan siniestros como es el caso de los incendios, recurrentes desde hace años en esos asentamientos y que también tuvieron lugar en 2020.

En el mes de julio se registraron en Lepe nuevos incendios de diversa consideración, en los que los afectados perdieron sus escasas pertenencias y las chabolas en las que residían. Los perjudicados y colectivos del tercer sector acudieron a esta Institución denunciando su precaria situación sin que las administraciones les prestaran una alternativa habitacional, permaneciendo en la plaza del pueblo sin que se les ofreciera alguna solución.

Ante esta situación, un equipo técnico e interdisciplinar de esta Institución se desplazó a Lepe para conocer la realidad del problema, manteniendo encuentros con los afectados, representantes de sus Ayuntamientos y agentes del Tercer Sector.

En las distintas **reuniones mantenidas con las entidades del tercer sector**, nos trasladaron la preocupación con la postura de las administraciones públicas ante el problema generado tras el incendio. ASNUCI y ASENTIS, estimaban que el Ayuntamiento no estaba dispuesto a solucionar el problema mediante un alojamiento provisional, provocando con esa actitud una opinión negativa de los ciudadanos de Lepe hacia las personas migrantes que se han instalado en la plaza del ayuntamiento señalándolos en ocasiones como incumplidores de las medidas aprobadas por el Ayuntamiento para frenar la propagación de la COVID-19.

ASNUCI pone de manifiesto la negativa del Ayuntamiento a empadronar en las chabolas, incumpliendo así la normativa vigente y obligando a estas personas a dirigirse a los juzgados para solucionar el problema, comunicándonos que se han interpuesto demandas judiciales a tales efecto.

En este sentido se dictó el 11 de noviembre de 2020 la sentencia 345/2020 por el Juzgado de lo Contencioso Administrativo nº 3 de Huelva que devino firme el 22 de diciembre, en la que concluía que el demandante *"tiene derecho a estar empadronado en el término municipal de Lepe con efectos desde la presentación de la solicitud en el Ayuntamiento el 18 de septiembre de 2019, y condenando a la Administración demandada a estar y pasar por tal declaración".*

Por su parte CRUZ ROJA, CÁRITAS Y CEPAIN, manifestaron que ninguna administración se ha puesto en contacto con ellos para dar cobertura a las personas que han perdido sus chabolas ni para buscar soluciones para esta situación, aunque han prestado cobertura con los programas que habitualmente tienen desplegados en la zona, organizándose entre ellos.

Trasladaban que en el contexto del Foro Provincial para la Inmigración, se estaban trabajando en la mesa de incendios en un protocolo para dar respuesta a situaciones de esta índole, y que a la fecha de las entrevistas aún no estaban terminado ni consensuado con el resto de las administraciones.

En la reunión de trabajo mantenida con parte del equipo de gobierno del Ayuntamiento de Lepe, el alcalde en funciones nos trasladaba su preocupación por las personas que residen en los asentamientos

de su municipio, manifestando **su impotencia para solucionar el problema ya que entienden que tanto abordar el problema de las situaciones de urgencia como de su erradicación es competencia de las tres administraciones, local, autonómica y central**. En este sentido habían pedido ayuda tanto a la Subdelegación de Gobierno como a la Delegación del Gobierno de Andalucía, sin obtener una respuesta satisfactoria a la situación de las personas que se encontraban en situación de calle.

En cuanto a las iniciativas para intervenir en los asentamientos en un medio largo plazo evidencia el equipo de gobierno las dificultades para intervenir directamente ya que suelen estar ubicados en terrenos de propiedad privada.

De la información recogida podemos destacar:

- No se habían celebrado reuniones de coordinación entre el Ayuntamiento, el tercer sector y el resto de Administraciones Públicas de la provincia de Huelva para el análisis de la situación y el consenso para una rápida respuesta.
- Tanto el Ayuntamiento como algunas entidades del tercer sector había solicitado ayuda a otras administraciones para la solución del problema, sin recibir respuestas de las mismas.
- Se habían polarizado las posiciones ante las posibles soluciones, visualizándose sólo la postura de ASNUCI y la del Ayuntamiento, sin que se haya realizado gestiones ni consultas con otros colectivos conocedores de la situación de los alojamientos, cuestión que dificulta la búsqueda de soluciones.
- Respecto al número de personas afectadas por los incendios, se constata que no existía un consenso, ya que cada entidad y administración aporta una cifra distinta, pudiéndose estimarse entre 75 y 130 personas.

Desde esta Defensoría se tiene la convicción de que el abordaje de esta crisis debe huir de medidas que perpetúen esta realidad y si bien es cierto que desde las Corporaciones Locales se debe velar por la situación de estas personas implementado una intervención que cubra sus necesidades, también lo es que la administración andaluza, en coordinación con el resto de administraciones, debe diseñar alternativas habitacionales partiendo de las necesidades de las personas temporeras. Metas ambiciosas que requieren trabajarlas en un medio y largo plazo y la implicación y coordinación tanto de la Administración Estatal como de la Autonómica y Local.

Con la finalidad de conocer con más profundidad los factores que inciden en esta situación, en la queja de oficio 19/2712 se ha solicitado a algunos ayuntamientos con asentamientos en su término municipal, información referida a la incidencia de esta realidad en sus localidades, número de residentes en los asentamientos, características de los mismos, temporales o más estables, así como sobre las actuaciones llevadas a cabo para atender las necesidades de los temporeros y los programas de intervención diseñados.

Atendiendo a nuestra petición los responsables del Ayuntamiento de Lucena del Puerto nos adjuntaron planos de localización de los asentamientos ubicados en su localidad, número de chabolas y de ocupantes así como los datos del padrón municipal, mostrándose dispuestos a colaborar en el diseño de estrategias de intervención para la superación de esta realidad y la creación de espacios de coordinación con representación de todas las Administraciones competentes.

En esta misma línea de colaboración encontramos al Ayuntamiento de Lepe. Desde nuestra visita en julio se han mantenido los contactos con sus responsables, informándonos de la aprobación de la creación de una mesa de trabajo para erradicar el chabolismo en su municipio y con posterioridad de su **Plan Integral de Erradicación del Chabolismo**, presentado por la Corporación en nota de prensa en los siguientes términos:

> *"Los portavoces de los distintos grupos municipales han aludido a la corresponsabilidad de las administraciones y del sector privado para solventar esta problemática que afecta a toda la provincia y a su agricultura en particular.*

El plan incluye el ofrecimiento de suelo municipal, para la ***construcción de un complejo de alojamiento temporal con capacidad para 500 personas****, que requeriría una inversión inicial de alrededor de 600.000 euros.*

Estos alojamientos, que no tendrían carácter indefinido y que estarían sujetos al pago de un canon por su uso, tendrían como finalidad el realojo de las personas que forman parte del censo chabolista realizado y ***llevarían aparejado el derribo de los asentamientos actualmente existentes.***

Tras la presentación de este documento, ***se convocará a agentes sociales y económicos de la provincia, así como a otras administraciones (locales, supramunicipales, autonómicas, estatales y europeas) para abordar conjuntamente el plan y su financiación".***

También en el municipio de Lepe se ha avanzado en las obras del albergue titularidad de ASNUCI que con una capacidad para 40 personas ofrecerá una alternativa más al problema habitacional de quienes tienen dificultades para alojarse en el entorno donde trabajan.

Unas líneas de trabajo que se celebra desde esta Defensoría, ya que son iniciativas que van conformando medidas de solución definitivas, **echándose en falta una planificación estratégica con un ámbito superior al municipal.**

Sin embargo la realidad de estos asentamientos no es homogénea ni en los municipios onubenses ni en los de Almería. La ubicación de los mismos, su dimensión o el carácter estable o permanente de estos asentamientos conforman panoramas diversos que impiden un abordaje idéntico.

Esta diversidad ha sido constatada en la queja 20/2299 en la que tras el estudio de los informes y datos requeridos a los municipios con el fin de conocer las medidas adoptadas tras la dotación presupuestaria de la Dirección General de Políticas Migratorias enmarcada en el "**Programa andaluz de colaboración financiera específica extraordinaria con los municipios de las provincias de Almería y Huelva en cuyos territorios existen asentamientos chabolistas de personas inmigrantes"** destinada a atender las necesidades básicas de estas personas, como consecuencia de la crisis sanitaria-epidemiológica causada por el coronavirus Queja 20/2299.

Políticas municipales de localidades como Moguer o Níjar, han abordado de un modo transversal la situación de estos asentamientos, conformando equipos multidisciplinares de intervención.

Así nos informan desde el Ayuntamiento de Moguer sobre todas los proyectos aprobados desde 2012 y el diseño de un Plan de Intervención, cuyo objetivo general es *evitar la proliferación de asentamientos irregulares de personas inmigrantes en la localidad, así como erradicar los ya existentes.*

Con los siguientes objetivos específicos:

- *Informar, derivar y detectar sobre casos concretos a otras entidades y organizaciones para su posible intervención.*
- *Concienciar de que las condiciones en las que estas personas viven, no solo pueden afectarles a nivel social sino también de salubridad (contagio y propagación de enfermedades infecto contagiosas como la tuberculosis) e higiene.*
- *Reducir impactos ambientales derivados de los asentamientos irregulares, así como evitar posibles incendios en los mismos.*

Con la finalidad de conseguir estos objetivos se estructuró un equipo indisciplinar (en el que se encuentra una persona, contratada a tiempo completo, de origen extranjero, conocedora de la cultura y lenguas subsaharianas, y cuya jornada laboral se desarrolla, en su totalidad en los propios asentamientos) que desarrollan labores de información, asesoramiento, sensibilización,… con la población inmigrante de los asentamientos, de manera coordinada no solo con otras áreas del mismo ayuntamiento, tales como el área de servicios sociales, medio ambiente, agricultura y Policía Local, sino también con organizaciones no gubernamentales y asociaciones de inmigrantes que realizan labores en los asentamientos existentes en el municipio."

Destacar asimismo cómo **estas localidades han reconocido los beneficios de establecer espacios de coordinación y colaboración, entre administraciones y entidades para diseñar y ejecutar medidas de intervención, evitando de este modo la duplicidad de recursos**.

Es por todo ello por lo que esta Institución entiende que para el diseño de medidas eficaces encaminadas a la eliminación de los asentamientos, se debe partir de un diagnóstico de la realidad, teniendo en cuenta los aspectos necesarios para evaluar las propuestas en un medio y largo plazo, así como para dar respuesta a situaciones de emergencia en el corto plazo, como es el caso de los incendios o las situaciones de pandemia.

Se ha constatado también, el protagonismo otorgado a las Corporaciones Locales para el abordaje de una problemática compleja en la que, no tienen ni la capacidad presupuestaria ni la competencial en su totalidad.

Dado que las soluciones a este problema exceden al ámbito municipal ya que se constata en varios municipios de una provincia de forma diferenciada y que la coordinación entre las distintas localidades no puede asumirse a instancia de cualquiera de los municipios afectados, entendemos que es en el contexto del **Foro Provincial de la Inmigración de la Junta de Andalucía,** con competencia en la materia y de las **Diputaciones Provinciales como organismos con un amplio** conocimiento de las realidad de su provincia donde pudieran liderarse esta iniciativa.

En la reunión celebrada en el **Foro Provincial de la Inmigración en la provincia de Huelva**, durante el mes de marzo, para analizar el diagnóstico sobre los asentamientos en la provincia de Huelva, elaborado por seis comisiones, la delegada de gobierno manifestaba que *"va a permitir contar con una serie de propuestas para dar una respuesta global a la situación de los asentamientos en la provincia".* Manifestaba en rueda de prensa estar *"muy satisfecha con la reunión, en la que hemos estado presentes no solo las administraciones públicas, sino también los* ***sindicatos y entidades sociales*** *de la provincia de Huelva con la voluntad de dar solución al colectivo migrante y los problemas sociales que se planteen"…. "Se trata de dar una* ***respuesta global*** *que va más allá de ofrecer alojamiento, que nadie sufra una situación de desamparo y que todas estas personas que necesitan ayuda humanitaria sepan donde acudir en cada momento"*

Por ello esperamos que en el Foro Provincial, dado que ya dispone de un diagnóstico elaborado por las mesas sectoriales continúe trabajando en espacios de coordinación para ofrecer respuestas a estos objetivos.

Otra de las cuestiones que ha preocupado a esta Defensoría ha sido **las condiciones de alojamiento de los temporeros sin contrato que se desplazan a los municipios aceituneros** para la búsqueda de peonadas, ante la incidencia de la Covid-19.

La mayor concentración de mano de obra se produce entre los meses de octubre a marzo, siendo diciembre y enero los de más actividad. A diferencia de lo que sucede en Huelva y Almería, donde la población migrante se queda en las zonas de cultivo por la prolongación de campañas y la necesidad de mano de obra durante prácticamente la totalidad del año, en la recogida de la aceituna, una vez pasada la época de la recolección, estos trabajadores retornan a su lugar de residencia habitual o buscan otras campañas en los distintos territorios de nuestra comunidad autónoma o fuera de ella.

No todos los temporeros desplazados consiguen contratos con los empleadores, existiendo una oferta de mano de obra flotante, no toda regularizada, que permanece en los lugares de llegada o bien se traslada a otros municipios del entorno, con la expectativa de ser llamados a las explotaciones, y más en este año donde se prevén bajas laborales por el contagio de trabajadores y por lo tanto existe la posibilidad de trabajo.

Es el colectivo que no consigue un empleo en estos meses, el que más dificultades tiene para conseguir un lugar donde residir durante la temporada de aceituna y que opta por distintas soluciones habitacionales, como acoplarse en viviendas de conocidos, que no suelen reunir las condiciones básicas de habitabilidad, dormir algunas noches en los escasos albergues existentes o quedarse en situación de calle.

La incidencia de la Covid19 en esta campaña se hace patente, afectando tanto a cooperativas y almazaras (que ya han aprobado protocolos que afectan a la cadena de producción), como a explotaciones agrarias,

donde los responsables de la recogida de la aceituna deben *"**evaluar el riesgo de exposición** en que se puedan encontrar las personas trabajadoras en cada una de las tareas diferenciadas que realizan y seguir las recomendaciones que sobre el particular emita el servicio de prevención, siguiendo las pautas y recomendaciones formuladas por las autoridades sanitarias, en todos los procesos relacionados con la recogida, transporte, almacenamiento de la producción agrícola y resto de los procesos agrarios (clasificación, envasado, aclareo...).",* según recoge la Guía publicada para tal finalidad por el Ministerio de Sanidad.

Por su parte, la Junta de Andalucía ha editado la *"Guía para Prevención y Control del Covid-19 en las explotaciones agrarias con temporeros"* publicada el pasado 3 de agosto (BOJA 148), en la que se detallan las medidas de prevención diseñadas para garantizar la reducción de la transmisión de la infección de Covid y propiciar de este modo la creación de espacios seguros de trabajo.

Tal y como recoge la mencionada guía, *"Uno de los puntos clave es que estas personas requieren de **alojamientos** en los territorios donde se desarrolla la campaña agraria a la que acuden, existiendo distintos escenarios, desde alojamientos ofrecidos por los propios titulares de las explotaciones, a albergues municipales, residencias de emergencia, alojamientos alquilados por los propios trabajadores, etc. El titular debe estar formado en las medidas de prevención a adoptar en ellos (no camas calientes, no exceso de ocupación, etc., que suponen un importante riesgo). Sin olvidar la existencia en algunos casos de comedores y aulas de apoyo para la población infantil que los acompaña."*

En este contexto y una vez que la Guía de la Junta de Andalucía, para la Prevención y Control de la COVID-19, ha contemplado *"la responsabilidad del titular de la explotación"* para con sus trabajadores y las "d*e los alojamientos de las personas trabajadoras, que no sean responsabilidad de los titulares de las explotaciones, tales como albergues o residencias de emergencia*", **es necesario preservar la salud de los temporeros que se desplazan a los municipios y que se encuentran en expectativa de trabajo,** cuestión que incide en la población receptora en el propio núcleo urbano, que no puede ver como una amenaza la llegada de estas personas.

Es por lo que cobran aún más importancia la adopción de medidas orientadas a evitar nuevos contagios y que, de producirse, permitan un seguimiento activo de los afectados y de sus contactos, así como la celeridad en la atención médica que precisen.

Por todo ello aperturamos de oficio el expediente de queja 20/7191, conforme a lo previsto en el apartado 1 del artículo 10 de nuestra Ley reguladora, para solicitar a las Administraciones competentes información sobre **las medidas propuestas e implementadas, para la detección, diagnóstico y control de la Covid-19, en el colectivo de temporeros del sector del olivar que se desplazan a los municipios de Andalucía para la recolección de la aceituna, prestando especial atención a las personas que se encuentran en expectativa de ser contratados.**

1.10.2.3. Regularización administrativa y acceso al mercado laboral

El arraigo social es quizás uno de los procedimientos más utilizados para que los inmigrantes que llegaron de forma irregular a nuestro país puedan normalizar su situación administrativa y acceder a la autorización de residencia y trabajo.

Para ello, entre otros requisitos, deben acreditar su permanencia en España durante los tres años anteriores a la presentación de su solicitud. En el **portal** de inmigración del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones se describe la documentación necesaria para acreditar el cumplimiento de este requisito: *"La documentación que se aporte deberá contener los datos de identificación del solicitante, preferentemente debe haber sido emitida y/o registrada por una Administración Pública española. A título de ejemplo, se tomarán en consideración documentos relativos al empadronamiento, a una hospitalización, a una consulta médica en la sanidad pública, así como cualquier documentación municipal, autonómica o estatal que justifique la presencia en España."*

El alta en el padrón municipal de habitantes de su municipio es por tanto de vital importancia para este colectivo.

En el expediente de queja 20/1675 su promotor denunciaba que el Ayuntamiento de Roquetas de Mar le había notificado la denegación de su inscripción en el padrón municipal, fundamentada en que el interesado no reside en el municipio ya que, según argumentan en la resolución desestimatoria, la Policía Local se personó en su domicilio en dos ocasiones sin que encontrasen en el mismo al solicitante.

Al respecto indica el interesado que los agentes acudieron a su vivienda en horario de mañana cuando se encuentra trabajando y que antes de desestimar su alta en el padrón municipal, no lo hicieron en otros horarios distintos, trasladándonos que *"Esta resolución desestimatoria le ocasiona graves perjuicios ya que le impide acreditar su vecindad administrativa en procedimientos tan importantes como los relativos a la Ley Orgánica de Extranjería o los relativos a la elección del centro escolar para sus hijos, solicitando por todo ello la intervención del Defensor del Pueblo Andaluz."*

Solicitada aclaración sobre estos hechos al Ayuntamiento de Roquetas de Mar nos remitieron el siguiente informe:

> *"Que según lo establecido en el artículo 17.2 de la Ley de Bases de Régimen Local, que ordena la realización de las actuaciones y operaciones necesarias para mantener actualizados los Padrones Municipales de Habitantes, de modo que los datos contenidos en estos concuerden con la realidad, y el punto 10 de las Consideraciones Generales de la Resolución de 30 de enero de 2015, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Coordinación de Competencias las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales, sobre instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre gestión del padrón municipal,por este Departamento en fecha 2 de septiembre de 2019 se procedió a solicitar informe a la Policía Local sobre la residencia o no del interesado.*
>
> *El día 6 de noviembre de 2019 se recibe el informe de la Jefatura de la Policía Local en el que se indica que éste NO RESIDE EN la dirección indicada. Que trabaja y vive cerca de Carboneras. Viene los sábados y se va los domingos".*

Desde esta Defensoría facilitamos al letrado del promotor del expediente de queja la respuesta municipal, remitiendo éste las siguientes alegaciones:

> *PRIMERA: Que el interesado solicitó al Excmo. Ayuntamiento de Roquetas de Mar (Almería) su alta en el Padrón Municipal en su nuevo domicilio, se adjuntó junto a nuestro escrito de queja la copia del contrato de arrendamiento. De igual modo, se puso de manifiesto que siempre ha sido vecino de esta localidad, se adjuntó igualmente con nuestro escrito de queja el Certificado de empadronamiento histórico.*
>
> *SEGUNDA: Alega en su Informe el Excmo. Ayuntamiento de Roquetas de Mar como justificación para la denegación del empadronamiento que el Sr. XX trabaja y vive cerca de Carboneras y que sólo reside en su municipio los fines de semana. A este respecto hemos de manifestar:*
>
> - *Carece de relevancia donde trabaje el interesado, impedir el empadronamiento de un residente del municipio porque trabaje en otro, sería tanto como prohibir a todos los vecinos de Roquetas de Mar que trabajasen en cualquier otro pueblo o ciudad que no fuese este municipio. Si esto fuese así, el Excmo. Ayuntamiento de Roquetas de Mar debería cancelar el empadronamiento de más dela mitad de los vecinos del municipio por cuanto que muchos trabajan en El Ejido, otros en Almería, otros en Níjar, etc.*
> - *El hecho de que el interesado trabaje temporalmente en el pueblo de Carboneras no le impide ser vecino de Roquetas de Mar, de hecho es en este municipio y no en otro donde tiene su residencia, donde tiene alquilada su casa y donde tiene todas sus relaciones sociales.(...)*
>
> *Prohibir el empadronamiento de un ciudadano por motivos de movilidad laboral es tanto como prohibir a todos los jornaleros de Andalucía que trabajan en distintos cultivos (la aceituna, la*

fresa, etc) y que por tanto, van residiendo temporalmente en municipios distintos en las épocas de recolección, estar empadronados en su domicilio y residencia real.

Si bien es cierto que el Ayuntamiento en base a lo establecido en el punto primero apartado 89 de la Resolución de 16 de marzo de 2015, de la Subsecretaria, por la que se publica la Resolución de 30 de enero de 2015, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Coordinación de Competencias con las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales, sobre instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre gestión del padrón municipal: " podrá comprobar la veracidad de los datos consignados por los vecinos exigiendo al efecto la presentación de los documentos que acrediten su identidad y el domicilio en el municipio, que se definen en los apartados correspondientes de esta Resolución" y en su apartado 119: "Cuando existan indicios que hagan dudar de que se vaya a establecer la residencia en el municipio, o de alguno de los datos declarados por el ciudadano, antes de proceder al alta, o a la modificación de datos en el Padrón, el Ayuntamiento presentada la correspondiente solicitud por parte del interesado, ordenará los actos de trámite necesarios para comprobar la veracidad de los datos consignados en la solicitud, dictando la correspondiente resolución, no es menos cierto, que la visita de la Policía Local debería haberse realizado al menos en dos ocasiones y en diferentes horarios, pues es de todos conocido en el campo almeriense que los peones agrícolas realizan su actividad laboral por las mañanas y no es sino por las tardes cuando pueden ser localizados y encontrados en sus domicilios. (...)

El articulo 15 dela Ley 7/1985 de 2 de abril reguladora de las Bases de Régimen Local por su parte establece que: "Toda persona que viva en España está obligada a inscribirse en el Padrón del Municipio en el que resida habitualmente.

Los inscritos en el Padrón municipal son los vecinos del municipio. La condición de vecino se adquiere en el mismo momento de su inscripción en el Padrón.

Del mismo modo, el articulo 16 de esta misma Ley establece que: " El Padrón municipal es el registro administrativo donde constan los vecinos de un municipio. Sus datos constituyen prueba de la residencia en el municipio y del domicilio habitual en el mismo".

Estudiada la documentación remitida por ambas partes y entendida la trascendencia que el empadronamiento tiene para la población migrante formulamos las siguientes Recomendaciones al Ayuntamiento de Roquetas de Mar, según lo establecido en el artículo 17.2 de la Ley 9/1983, de 1 de Diciembre:

"1ª.-Que siguiendo las indicaciones de la Resolución de 16 de marzo de 2015, de la Subsecretaría del Ministerio de la Presidencia, se compruebe por los medios indicados en la misma que los interesados residen en el municipio y tramiten su empadronamiento".

2ª.- Que conociendo esa Corporación la actividad laboral como temporeros en explotaciones agrícolas en la provincia de Almería de muchos de los vecinos de origen extranjero que solicitan al alta en el Padrón Municipal de Habitantes, articulen mecanismos de control compatibles con sus jornadas de trabajo, protocolarizando visitas incluso los fines de semana cuando se considere necesario, ya que de otro modo se repetirá la situación denunciada por el interesado en este expediente de queja, teniendo el empadronamiento una extraordinaria relevancia en la situación administrativa de los extranjeros, tanto para acreditar su vecindad como para la obtención de su autorización de residencia y trabajo".

En el momento de publicación de este informe nos encontramos a la espera de la respuesta municipal, que confiamos sea estimatoria a nuestras peticiones.

Las trabas administrativas afectan también al **colectivo de jóvenes de origen extranjero ex tutelados** por el Servicio de Protección de Menores, quienes han sufrido los retrasos en la tramitación de sus tarjetas de identidad de extranjeros que impedían la asignación de un número de afiliación a la Seguridad Social para poder incorporarse al mercado laboral.

Denunciaban esta situación los responsables técnicos del programa "Cerca del Hogar" de Centro Contigo perteneciente a la Asociación Familia Vicenciana, adjudicataria del servicio de orientación, asesoramiento,

e inserción social y laboral de jóvenes del sistema de protección de menores de Andalucía (modalidad alta Intensidad) para el Campo de Gibraltar en Cádiz, que nos trasladaban en su escrito de queja 20/6895 que se encontraban con graves problemas para asignar a los jóvenes del programa un número de la seguridad social:

> *"Actualmente todos los residentes son inmigrantes (extutelados mayores de edad). Para asignarnos el número de la seguridad social nos solicitan el NIE, pasaporte, empadronamiento y precontrato mas el TA1. Los problemas que tenemos son los siguientes: - si el NIE está caducado y aunque esté tramitada la solicitud de autorización de residencia y/o trabajo (a pesar de invocar el Art 51 RD 557/2011 de prorroga de la validez de la autorización anterior hasta la resolución del procedimiento), aunque ya tengamos la resolución favorable de la autorización, aunque tengamos el resguardo del TIE: NOS NIEGAN LA ASIGNACIÓN DEL NÚMERO".*

Al afectar la tramitación de las Tarjetas de Identificación de Extranjeros (TIE) a la Administración Estatal y por lo tanto escapar a nuestro ámbito competencial, se ha remitido la queja presentada al Defensor de las Cortes Generales, el cual tras la tramitación del mismo ha emitido las siguientes **Recomendaciones** a la Dirección General de Migraciones

> **1. Dictar instrucciones, en coordinación con las autoridades policiales, para que de modo conjunto con la resolución que conceda autorización de residencia, o de estancia, se asigne cita previa para la emisión de la correspondiente Tarjeta de Identidad de Extranjero.**
>
> ***2. Hasta tanto se resuelva la actual situación de imposibilidad de acceder al sistema de cita previa para la expedición de la TIE, en un plazo razonable, hacer constar en las resoluciones de concesión de los distintos tipos de autorizaciones que las mismas habilitan de manera provisional para el ejercicio de los derechos que cada tipo de autorización concede, sin perjuicio de la presentación de la correspondiente Tarjeta de Identidad de Extranjero, una vez que se expida.***

Con la incorporación de las cláusulas indicadas en las resoluciones de concesión de los expedientes y la asignación de la correspondiente cita para la emisión de la tarjeta (TIE) se superan las dificultades denunciadas por la entidad promotora de este expediente de queja, agilizándose su tramitación.



Asimismo merecen especial mención las recomendaciones en cuanto a la asignación del número de la Seguridad Social. Nos trasladan desde el Defensor del Pueblo Estatal que, según las autoridades competentes, los interesados pese a no haber causado nunca alta puede que cuenten con esta afiliación por haber estado incluidos en el Seguro Escolar. Indicaban cómo verificar este extremo en los siguientes términos:

> *Para verificar si tienen número de Seguridad Social existe un servicio on-line en el Sistema RED que permite, en base al DNI o NIE, de la persona obtener el citado número. Los ciudadanos extranjeros que no tengan número de Seguridad Social disponen de un servicio en la Sede Electrónica de la Seguridad Social para acceder al mismo, si bien, dado que dicha asignación supone el acceso de la persona al sistema de la Seguridad Social, este servicio exige disponer de certificado digital o Cl@ve. Por último, en el caso de que la persona no disponga de dichos certificados, la petición del número de Seguridad Social se podrá realizar a través de la nueva aplicación CASIA, aportando el DNI o NIE del trabajador, junto con la correspondiente solicitud firmada por la persona trabajadora.*
>
> *El pasado 22 de abril se implementó el trámite "Solicitud de número de Seguridad Social", que permite su obtención por el autorizado RED, en relación con los trabajadores respecto de los cuales se va a comunicar con posterioridad su alta.*
>
> *A la vista de lo anteriormente expuesto, se considera que los interesados no deberían tener problema para la asignación de número de la Seguridad Social, toda vez que cuentan con autorización de residencia en vigor.»*

Estas medidas adquieren especial relevancia en el contexto actual en el que por las limitaciones impuestas como medidas de prevención de contagios y propagación de la Covid-19, se acumulan más retrasos en la asignación de citas en las Comisarías de Policía Nacional y en las Oficinas de Extranjería, al mimo tiempo que se retrasa la incorporación al mercado laboral de este colectivo de jóvenes que son necesarios en yacimientos de empleo considerados esenciales.

1.10.2.4. Retrasos en la tramitación de los expedientes de nacionalidad

Las dilaciones en la tramitación y resolución de los expedientes de nacionalidad por residencia han sido de nuevo en este 2020 el motivo de la apertura de numerosas quejas.

Estos retrasos ocasionan a los interesados graves perjuicios, no solo para su situación administrativa sino también para la de sus familiares, que no pueden acceder a su residencia como "familiares de comunitario" hasta que se resuelvan los expedientes de nacionalidad.

En las quejas remitidas nos denunciaban **retrasos de hasta tres años** en la tramitación de estos expedientes, dilaciones que también se han constatado en expedientes presentados por menores.

Al afectar esta situación al Ministerio de Justicia, se han remitido estos casos al Defensor del Pueblo Estatal que, ante la incesante llegada de expedientes relacionados con esta cuestión y por su gravedad, ha incluido en su portal web un **enlace** directo en el que mantiene informado a todos los afectados y en el que se detallan la situación de los expedientes reclamados indicando que:

> *"1. Inicialmente las solicitudes se presentaban ante los Registros Civiles próximos al domicilio del solicitante y una vez instruido el expediente, el Registro lo remitía a la Dirección General de los Registros y del Notariado (actual Dirección General de Seguridad Jurídica y Fe Pública).*
>
> *A través del Real Decreto 1004/2015, de 6 de noviembre, que aprueba el Reglamento por el que se regula el procedimiento para la adquisición de la nacionalidad española por residencia, se instauró un nuevo tratamiento para estos expedientes y desapareció la fase previa de instrucción de los Registros Civiles, aun cuando hasta el 30 de junio de 2017, los Registros han podido continuar recibiendo solicitudes para su remisión a la Dirección General mencionada.*
>
> *En muchos casos, el Registro se ha demorado en el envío del expediente ya instruido o en el envío de la solicitud al órgano competente para la tramitación y resolución de la solicitud de nacionalidad,*

lo que ha ocasionado que el número "R" asignado al expediente no se corresponda con el año en el que se presentó la solicitud, dado que dicho número se asigna una vez el expediente se incorpora a la aplicación del Ministerio de Justicia.

Las solicitudes presentadas en papel, requieren de un procedimiento previo antes de su incorporación a la aplicación mencionada, ya que los documentos deben ser escaneados y digitalizados. Ello ha tenido como consecuencia la demora generalizada de estos expedientes dado que antes de ser tramitados, la Administración ha debido suscribir encargos con diferentes entidades para que procedieran a realizar dichos trabajos de escaneo y digitalización ante el elevado número de solicitudes presentadas en papel.

2. Los expedientes presentados en formato digital, a través de pdf, que se recibieron a través del Registro General de Entrada en el Ministerio de Justicia desde los distintos registros administrativos, también requieren de un tratamiento previo para su incorporación a la aplicación de gestión de la nacionalidad, dado que la documentación está escaneada (lo que supone un avance respecto al formato papel), pero no cumple determinados requisitos técnicos que en la actualidad son exigibles respecto a la normalización documental.

3. La presentación de solicitudes a través de la sede electrónica que habrá requerido la identificación y firma electrónica del interesado o de su representante legal o voluntario es la más rápida y eficaz, dado que dichas solicitudes pueden tramitarse sin realizar tratamientos adicionales. Esta fórmula de presentación, sin embargo, también diferencia entre aquellos solicitantes que hayan dado su consentimiento para ser notificados de manera electrónica o no. En este caso, se han producido demoras hasta que ha entrado en vigor el Convenio suscrito entre el Ministerio de Justicia y la Agencia Tributaria con la finalidad de notificar a los interesados.

De la información remitida por el Ministerio de Justicia se desprende, asimismo, que, a fecha 31 de enero de 2020, el número total de expedientes de nacionalidad por residencia pendientes de resolver es de 291.000 (...)

La Administración también ha comunicado que si el solicitante de nacionalidad ha sido requerido para presentar documentación complementaria puede ocurrir que, aunque haya cumplimentado el requerimiento, la misma no esté incorporada a la aplicación.

En este punto, conviene recordar que hasta el momento en el que el expediente esté ya en la aplicación de gestión de los expedientes del Ministerio de Justicia, no comienza realmente la tramitación de cada expediente. A partir de ese momento, es cuando se advierte la necesidad de requerir o no al interesado para que aporte documentación complementaria que ha de ser incorporada a la aplicación. También es a partir de ese momento cuando la Administración solicita informes previos a otros órganos administrativos. Una vez completada la documentación, se realiza la evaluación que finalizará con la propuesta de resolución.

Respecto a las previsiones para abordar el ingente número de solicitudes que aún están pendientes, se ha comunicado la puesta en marcha de un nuevo plan de choque con el que se pretende resolver en torno 300.000 expedientes. Hay que señalar que estas previsiones incluyen las solicitudes que continúan recibiéndose de manera incesante y que no es posible cuantificar."

Desde esta Institución, confiamos en que las medidas adoptadas posibiliten la pronta resolución de estos expedientes y la notificación de las correspondientes resoluciones para que los interesados puedan culminar su procedimiento de nacionalidad.

1.10.2.5. Protección Internacional. Deficiencias en la atención a los solicitantes de protección internacional

En 2020 España fue el país de la Unión Europea en el que se han formalizado más solicitudes de asilo. Así en el **portal** del Ministerio del Interior, la Dirección General de Política Interior recoge que según los datos registrados a 30 noviembre de 2020, en España se habían formalizado 84.075 solicitudes, de las que 8.618 se habían tramitado en Andalucía. Datos que constatan la tendencia que ya anunciamos en el Informe Anual de 2019.

El cierre de fronteras y paralización del tráfico aéreo, como consecuencia de esta crisis sanitaria, ha perjudicado especialmente a este colectivo, atrapado en sus países sin poder huir de situaciones tales como la persecución por su orientación sexual, motivos religiosos o por la presión de las mafias y maras, cada vez más presentes en países como El Salvador.

En esta situación se encontraban quienes **solicitaron la intervención de esta Defensoría ante** las **dificultades para poder formalizar su petición de protección internacional** en la Brigada de Extranjería de la Policía Nacional en Sevilla. Así lo relataban los promotores de los expedientes de queja 20/0692 y 20/0986.

Remitidos estos expedientes al Defensor de las Cortes Generales, en aras a los principios de coordinación y colaboración entre ambas Defensorías, nos facilitaron información sobre las gestiones y medidas adoptadas tras la denuncia de estos hechos detallando que:

> «Se ha recibido la respuesta de la Comisaría General de Extranjería y Fronteras en relación con su queja. Tras solicitar consulta a la Jefatura Superior de Policía de Andalucía Occidental, se comunica lo siguiente*:*
>
> *"El Grupo 1° de la Brigada Provincial de Extranjería y Fronteras de Sevilla es quién tiene encomendada la tramitación de todas las gestiones relacionadas con la protección internacional, (solicitud de cita, entrevistas, notificaciones de resoluciones, expedición y renovación de documentos a solicitantes de asilo y apátrida, documentos de viaje, etc.), además de la tramitación de cartas de invitación y cédulas de inscripción.*
>
> *De un tiempo a esta parte ha comparecido, con la intención de solicitar protección internacional y obtener el documento de Manifestación de Voluntad de Solicitar Protección Internacional, en la sede de dicho Grupo 1 un número muy elevado de personas. Este crecimiento exponencial hace que sea complicado atender la totalidad de la demanda, y que, en ocasiones, haya motivado que algunas personas no pudiesen ser atendidas, lo que devino en que, con el ánimo de conseguir ser atendido en el día que se personan, se formasen colas desde horas muy tempranas de la mañana.*
>
> *Para arrojar luz sobre cuánto ha supuesto este crecimiento exponencial basta con observar que el pasado año 2019 -solo en la provincial de Sevilla este Grupo1° expidió un total de 2080 volantes de manifestación de voluntad de pedir protección internacional, al tiempo que realizó 1630 entrevistas de protección internacional, lo que se traduce en un aumento de un 77,7% con respecto al año 2018, o de un 231,9 % con respecto a 2017, año en el que se hicieron 491 entrevistas.*
>
> *Al objeto de evitar las molestias en que para los solicitantes se habían convertido las largas colas diarias que se formaban en las dependencias policiales, se les asignó -hasta la declaración del estado de alarma cita previa para otro día a todas aquellas personas a las que por una u otra causa no se les pudo entregar el referido Documento de Manifestación de Voluntad en su primera comparecencia; lo que no supuso en ningún momento la imposibilidad de presentar la solicitud de protección internacional, es más incluso se habilitó otra cuenta de correo electrónico para evitar las largas esperas.*
>
> Tras la finalización del Estado de Alarma se ha habilitado un sistema de cita previa, tanto para todas aquellas personas que se encontraban pendientes de comparecer al objeto de obtener cita como para los nuevos solicitantes, de cuya puesta en funcionamiento se ha informado a todas las organizaciones que trabajan con solicitantes de protección internacional en Sevilla; e igualmente está previsto, que una vez se incorporen los nuevos policías destinados a esta Plantilla, aumentar la dotación de funcionarios del citado Grupo 1°; medidas estas con las que se espera dar una solución definitiva a la problemática planteada (…)*".*
>
> Asimismo, se le participa que dadas las dificultades existentes para obtener una cita previa para trámites que deben ser realizados por la Policía Nacional, el Defensor del Pueblo ha formulado recientemente una Recomendación al Ministro del Interior para que se adopten, de forma urgente, las medidas necesarias para facilitar el acceso al sistema de cita previa y reducir la excesiva demora en la realización de diversos trámites en dependencias policiales, que afectan a la situación de los ciudadanos extranjeros, tanto en régimen de extranjería como solicitantes de protección internacional.»

Pese a estas medidas, en el último trimestre de 2020 se registraron numerosos expedientes en los que se denunciaban las mismas cuestiones antes plantadas, dificultades para la consecución de citas ante la Brigada de Extranjería de Sevilla para formalizar petición de protección internacional.

Así en las quejas 20/8678, 20/8686, 20/8682, 20/8681 o 20/8680 técnicos del servicio jurídico de CEPAIM denunciaban la imposibilidad de concertar cita en la web habilitada al efecto, no pudiendo subsanar esta situación telefónicamente ni obtenido respuesta a la reclamación formalizada.

Situación que remitimos de nuevo al Defensor del Pueblo Estatal para que se subsanen a la mayor celeridad estas carencias ya que este trámite es fundamental para el acceso al Sistema de Protección de los solicitantes de asilo y sus familias.

1.10.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

1.10.3.1. Actuaciones de Oficio

Queja 20/7191, relativa a las medidas para la prevención y el control de la COVID-19 en el colectivo de temporeros de la aceituna.

1.10.3.2. Colaboración de las Administraciones

En el análisis de las cuestiones trasladadas a esta Defensoría relacionadas con la realidad migratoria de Andalucía hemos contado con la colaboración de la Administración Estatal, Subdelegaciones del Gobierno siempre que se le ha solicitado, atendiendo a nuestras peticiones en una plazo razonable.

En esta labor se ha requerido especialmente la colaboración e implicación de las Corporaciones Locales que nos han remitido los datos requeridos y atendido a nuestros técnicos siempre que se les ha solicitado.

1.11. Salud



1.11. Salud

1.11.1. Introducción 311
1.11.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite 312
1.11.2.1. Salud pública 312
1.11.2.2. Atención primaria 314
1.11.2.3. Atención especializada 314
1.11.2.4. Atención sanitaria de urgencias 320
1.11.2.4.1. Urgencias extrahospitalarias 322
1.11.2.4.2. Urgencias hospitalarias 323
1.11.2.5. Tiempos de respuesta asistencial 323
1.11.2.6. Praxis médica 326
1.11.2.7. Derechos de los usuarios 328
1.11.2.8. Centros sanitarios 331
1.11.2.9. Prestación farmacéutica 332
1.11.2.10. Salud mental 333
1.11.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas 336
1.11.3.1. Quejas de oficio 336
1.11.3.2. Colaboración de las Administraciones 336
1.11.3.3. Resoluciones no aceptadas 336

1.11.1. Introducción

Afrontamos la tarea de recrear las principales demandas sanitarias de las andaluzas y andaluces en el año 2020, mediante un compendio de las manifestadas en sus variados planos y niveles.

Como es entendible, la **salud pública**, materia con la que abrimos habitualmente el análisis de las quejas de este subcapítulo, ha tenido una especial presencia en un ejercicio en que la desafortunada realidad ha estado marcada por los peligros de la pandemia por coronavirus.

Cuantitativamente tampoco pueden ignorarse las denuncias recibidas en el nivel de la **atención primaria de salud**, que han experimentado un incremento digno de mención.

Ambos aspectos, sin embargo, no ostentan un peso especial en el relato de este **Informe Anual**, a pesar de su importancia. Ello es debido a que su examen fue abordado en el Informe Extraordinario del mes de octubre de 2020 y, específicamente, en lo tocante a la atención primaria, por reservar las reflexiones oportunas para el momento de las conclusiones a las que haya de conducir la investigación iniciada de oficio sobre la base de las plurales reivindicaciones ciudadanas.

El apartado de la **atención especializada**, en cambio, es más denso, puesto que habitualmente es más variada la casuística que refleja, aunque de forma inversa, no ha acentuado su volumen en una anualidad impregnada de otras urgencias y prioridades, que ha sido interiorizada por las personas pendientes de su atención.

Dentro de la atención especializada, merecen análisis independiente los llamados tiempos de respuesta asistencial, es decir, los plazos para acceder a primeras consultas de atención especializada, a procedimientos diagnósticos y a intervenciones quirúrgicas, que habitualmente representan el caballo de batalla de esta Institución y del sistema sanitario público andaluz, a través de las listas de espera.

La agravación posible del problema por la suspensión de los plazos de garantía normativa y la interrupción de consultas, revisiones e intervenciones, a resultas de la atención prioritaria a las personas afectadas por el coronavirus, ha llevado a la canalización de la demanda quirúrgica a través de la derivación a centros sanitarios privados, mediante la programación de Conciertos SAS-Covid y, desde luego, mediante jornadas extraordinarias del personal.

Carecemos de datos oficiales que nos permitan conocer cuál es la situación de las citadas listas de espera al cierre del año 2020, ya que en la página web del sistema sanitario público andaluz los últimos datos publicados corresponden al mes de junio de 2020, tanto para consultas externas como respecto de la espera quirúrgica.

Esta información ha sido instada a través de una investigación de oficio que nos permita ponderar las consecuencias de la crisis sanitaria en la atención especializada y el de las medidas adoptadas en sustitución de la respuesta ordinaria.

La **atención sanitaria de urgencias**, hospitalarias o extrahospitalarias, persiste en sus puntuales problemas, destacando dentro de la misma la oportunidad de mejora que supone aprovechar la revisión proyectada en el Plan Andaluz de Urgencias y Emergencias.

Ha sido objeto de especial atención, como se expone en su apartado correspondiente, el análisis de la reorganización de los servicios de urgencias de atención primaria en zonas rurales para permitir el doble circuito COVID, que ha llevado aparejada su suspensión en los dispositivos de algunos Centros de Salud, para su concentración en determinados puntos. Aunque confiamos en que se trata de una medida transitoria, el temor de la población de que devenga irreversible ha fundado la intervención en curso.

La adecuación de la **praxis médica** y su cuestionamiento vinculado a deficitaria información o comprensión del acto médico o del proceso asistencial; los **derechos** de las personas usuarias, especialmente de acceder a la historia clínica, a la consulta de citas, a la libre elección de médico y centro sanitario y los nuevos instrumentos telemáticos para el ejercicio de los mismos o para la gestión de otras necesidades; **aspectos**

organizativos de los centros sanitarios públicos; y la **prestación farmacéutica**, son facetas cuyas incidencias se consignan en los apartados siguientes.

Culmina el análisis un aspecto de salud en el que ponemos especial esfuerzo, por su habitual dificultad y el sufrimiento que causa a personas afectadas y a sus familias, el de la **salud mental**, que ha experimentado un incremento, aunque leve, en 2020, a colación del riesgo de las personas con patologías más importantes en su autopreservación del contagio mediante las medidas de obligada observancia.

Las cuestiones de salud que afectan particularmente a personas menores de edad, las reflejamos en el Informe Anual del Menor, por motivos de economía, del mismo modo que las relacionadas con la igualdad se exponen en el subcapítulo del mismo nombre, a cuyas consultas respectivas remitimos.

En resumen, un nivel global de quejas superior al de años precedentes, que conforman el retrato de un año muy difícil en lo sanitario, tanto para la generalidad de la población como, desde luego, para sus profesionales, y que abordamos de la forma más objetiva posible y, en todo caso, haciendo hincapié en la enorme valoración que hacemos del esfuerzo de todos y, sustancialmente, del sistema sanitario y de su capital personal, en una coyuntura muy crítica.

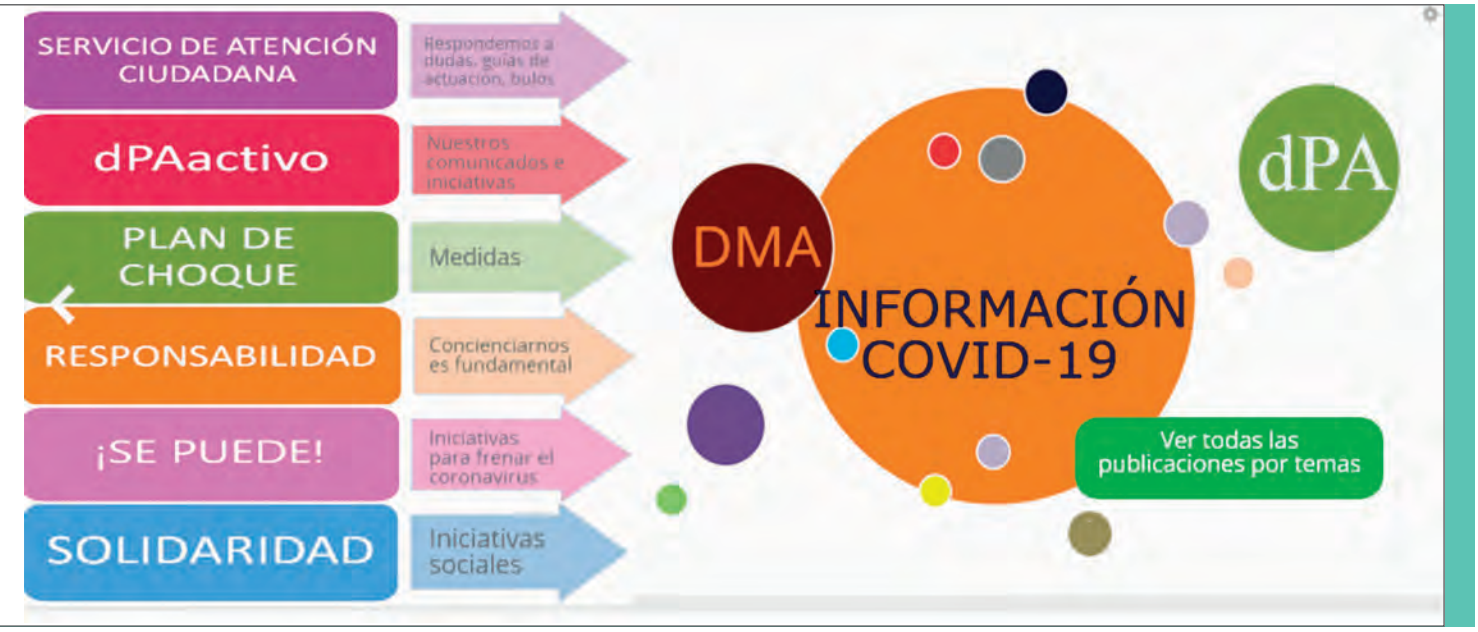
1.11.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.11.2.1. Salud pública

Sin ningún género de duda, la vertiente sanitaria que ha revelado el mayor interés y preocupación de los andaluces y andaluzas en 2020, ha sido la de la salud pública, fundamentalmente en dos de sus aspectos, a saber: el de la epidemiología, por indudable efecto de la pandemia por coronavirus, y en un plano irrelevante, en lo tocante a la promoción y prevención de la salud, que no ha ofrecido incidencias.

La crisis sanitaria abierta con el inicio de la pandemia, desde la perspectiva de esta Institución, se ha visto reflejada en un porcentaje de peticiones ciudadanas en torno a cuestiones directamente relacionadas con esta crítica situación, dando lugar a un fenómeno nunca antes conocido, el de traer a primera línea un ámbito hasta ese momento ajeno al interés particular.

Apreciaciones, opiniones, peticiones de información, manifestación de temores, discrepancias y dificultades generadas por la crisis sanitaria y sus limitaciones y exigencias, han abierto una amalgama de percepciones y situaciones que esta Institución ha ido canalizando a lo largo del año, reflejando su síntesis en el **Informe Especial *Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19***. *Primera ola de la pandemia*, emitido el pasado mes de octubre, a cuya consulta debemos remitir para evitar reiteraciones innecesarias.



Desde la consideración de la deficitaria información ofrecida por las diferentes Administraciones competentes, pasando por el cuestionamiento de su veracidad, de las medidas adoptadas para contener el contagio, por insuficientes o por excesivas, la desinfección de espacios públicos, la demanda de colectivos profesionales de contar con equipos de protección para el desempeño de su cometido, la incomprensión de los criterios fijados para la práctica de prueba diagnóstica de contagio, la exigencia del acceso a ellas, la ausencia de seguimiento médico de la enfermedad, el rechazo a la obligatoriedad de uso de la mascarilla, la petición de cierres perimetrales, la de cribados poblacionales masivos, hasta la insuficiencia de equipos de rastreo.

Todas ellas revelando la inseguridad y la zozobra del ser humano, cuando se enfrenta a un contexto peligroso desconocido y su incertidumbre sobre la respuesta protectora que los poderes establecidos e incluso la ciencia, pueden ofrecer para calmar su desasosiego.

Con todo, el impacto más doloroso y desolador llegó de la mano de la irrupción del virus en los centros residenciales de personas mayores, arrojando al final del año un balance funesto que no podremos borrar de la memoria de esta Institución.

Como decimos, no deseamos reproducir cuestiones que han sido abordadas en el Informe Extraordinario. Nos limitamos en este momento a expresar nuestras sinceras condolencias por todas las personas que nos dejaron en 2020 a causa de la pandemia, nuestro pesar por todos aquellos abocados a morir en soledad, nuestro mensaje de esperanza a los que han sobrevivido a la enfermedad y el deseo de unión para superar una tragedia mundial, que nos ha puesto delante de los ojos que es imprescindible el compromiso individual para la supervivencia como sociedad.

En cuanto a la promoción y prevención de la salud a que aludíamos al comienzo de este apartado de salud pública, podemos concluir que no ha suscitado dificultades de entidad alguna, ni en lo que atañe a la vacunación de la gripe ordinaria, ni respecto de la novedosa inmunidad que persigue la administración de la vacuna frente al coronavirus, habida cuenta de que esta última comenzó a administrarse el 27 de diciembre de 2020.

La campaña de vacunación de la gripe, por su parte, solo ha precisado de alguna información puntual ofrecida a personas que planteaban alguna dificultad, bien por desconocimiento de los criterios y previsiones del Plan Estratégico para la campaña de vacunación antigripal en Andalucía 2020-2021, publicado en el BOJA de 14/10/2020 (queja 20/6651); bien por algún simple equívoco en cuanto al derecho que ostentan a su administración las personas desplazadas en nuestra comunidad autónoma (queja 20/6743); o bien por una carencia muy aislada.

Las circunstancias concurrentes este año de crisis sanitaria, han llevado a las diferentes administraciones sanitarias a desplegar una intensa campaña de vacunación de la población frente a la gripe, dirigida a alcanzar al mayor número de personas de la llamada población diana, concentrando para ello la distribución de las dosis disponibles dentro del Sistema Nacional de Salud.

Por su parte, el más complejo y novedoso reto de alcanzar la inmunidad de la población a través de su vacunación frente al coronavirus, iniciado en nuestro país el 27 de diciembre, ha sido diseñado en la Estrategia de vacunación frente a la COVID-19 en España, elaborada por el Grupo de Trabajo Técnico de Vacunación COVID-19, de la Ponencia de Programa y Registro de Vacunaciones, de 18 de diciembre de 2020.

En la misma, partiendo del principio de voluntariedad en la vacunación, se establecen los criterios de priorización en el acceso a la misma, cuyo primer nivel comenzó con la administración a las personas mayores residentes en Centros sociosanitarios y personal sanitario y sociosanitario.

En Andalucía, el calendario de vacunación y los aspectos a tomar en consideración, se han establecido en la Instrucción de la Dirección General de Salud Pública y Ordenación Farmacéutica 8/2020, de la Consejería de Salud y Familias, mediante el Programa de vacunación COVID-19 en Andalucía.

1.11.2.2. Atención primaria

Dentro de los fenómenos extraordinarios que han caracterizado en 2020 el funcionamiento del servicio sanitario, debemos destacar el deterioro que ha experimentado el nivel de la atención primaria de salud, en la percepción de la ciudadanía.

De las causas generadoras de esta insatisfacción ciudadana, también dimos debida cuenta en el aludido **Informe Extraordinario**, abundando en las razones que sustentaban las manifestaciones sobre problemas en su gestión, en la propia dispensación de la asistencia sanitaria y en el acceso a prestaciones de la cartera de servicios de sus centros de salud.

Lo cierto es que si en ejercicios anteriores poníamos de relieve la importancia que la más estrecha relación de confianza médico-paciente genera en este primer nivel de acceso de la población al Sistema Sanitario Público de Andalucía, por su cercanía y accesibilidad, y destacábamos esta virtud como razón de las escasas objeciones de la ciudadanía frente al mismo, en 2020 tenemos que hablar de un cambio radical en la tendencia precedente.

Y esta afirmación la sustentamos en datos objetivos, los que arroja el balance del notable incremento de quejas ciudadanas sobre el particular, que poca equivalencia guarda actualmente con su discreta presencia en épocas antecedentes a la pandemia.

La nueva forma de gestión de citas médicas, las demoras en el acceso a la fijación de consulta con el facultativo, el hecho de que la regla general sea la consulta telefónica o el retraso en procedimientos diagnósticos propios de este nivel, han supuesto una quiebra en la facilidad del recurso a este servicio y ha generado malestar por una nueva forma de dispensación que cambia las reglas e impone barreras hasta ahora desconocidas.

El futuro de la dispensación de la atención primaria de salud, cuyos rasgos definitorios ha trasmutado la pandemia, es una incógnita en este momento. Resulta incierto aventurar si recuperará su naturaleza, si lo hará en todo o en parte y, desde luego, en qué horizonte temporal, en la medida en que su desenvolvimiento está plenamente condicionado por la crisis sanitaria y ligado a su remisión y a los resultados de la vacunación.

Dentro de las limitaciones derivadas de motivos preventivos de salud pública, sin embargo, no podemos obviar que ante esta Institución han sido coincidentes las manifestaciones de los andaluces y andaluzas en las dificultades que entraña el contacto o el acceso a la atención médica en este nivel, los riesgos que ello comporta, la inadecuación en el uso de los recursos sanitarios a que aboca y, desde luego, la sobrecarga que expresan al propio tiempo los profesionales integrados en los centros sanitarios de atención primaria.

Consideramos, en suma, que existen aspectos susceptibles de refuerzo, mejora o innovación en su estructura y funcionamiento, que devuelvan la confianza ciudadana a través de la adecuada prestación de este servicio público en un contexto como el que vivimos y su adaptación eficaz y eficiente a una realidad sanitaria de duración incierta.

Esta aspiración y las posibilidades de normalización son objeto de análisis en la investigación de oficio iniciada por esta Defensoría en el último trimestre de 2020 (**queja 20/6020**), en cuya resolución habremos de tomar en consideración la pluralidad de testimonios recibidos desde los diversos puntos de nuestra geografía.

1.11.2.3. Atención especializada

Nos ocupamos en el presente apartado de la atención especializada, segundo nivel de la ordenación funcional de la asistencia sanitaria, que conforme señala el artículo 54 de la Ley 2/1998, de 15 de junio, de Salud de Andalucía, se dispensa por los hospitales y por sus centros de especialidades, garantizando la continuidad de la atención integral al paciente, tras la intervención en el primer nivel de atención primaria, hasta el momento en que pueda reintegrarse en dicho nivel.

Se trata de una atención dispensada por los hospitales y por sus centros de especialidades, mediante una atención ordinaria y programada conviviente con la urgente, en régimen de internamiento, ambulatorio y

domiciliario, que se facilita a la población del ámbito territorial de referencia y que se complementa con funciones de promoción de la salud, prevención de la enfermedad, curación, rehabilitación, y docencia e investigación.

Una atención que se ha de procurar, una vez superada la atención del primer nivel de asistencia primaria, más cercana y accesible al conjunto de la ciudadanía, si bien ambas profundamente afectadas en este año por el contexto sanitario de pandemia en el que aún seguimos inmersos.

No en vano, el peso de la atención sanitaria ha recaído en los profesionales y en los centros sanitarios que prestan sus servicios para esta asistencia médica, en sus diferentes niveles, en un periodo marcado por fuerte presión asistencial -como se ha venido poniendo de relieve en los informes administrativos emitidos en la sustanciación de las quejas de la presente anualidad-, y que ha convivido con medidas de seguridad y con planes de contingencia que han dificultado su prestación normal.

En circunstancias tan complejas, destacaremos que en 2020 se ha mantenido sin variaciones sustantivas el peso cuantitativo de quejas relacionadas con la atención especializada -tiempos de respuesta asistencial aparte-, lo que, teniendo en cuenta la tendencia inversa detectada por esta Institución en otros campos de la atención sanitaria (como el nivel primario, en el que el incremento ha sido muy notable), así como en otros ámbitos relacionados con los servicios públicos y los recursos sociales, consideramos que es el producto del esfuerzo de todos los agentes afectados por las limitaciones de un año muy difícil. Así lo ha mostrado la ciudadanía, que en beneficio del bien común prioritario ha relegado su interés particular, renunciando a la continuidad de algunas quejas de esta naturaleza planteadas ante esta Institución, en consonancia con la actitud de los profesionales sanitarios, implicados y volcados en la reanudación de la actividad asistencial.

Sentada esta premisa, sobre la que más adelante abundaremos al analizar los tiempos de respuesta asistencial y los derechos de las personas usuarias, nos adentramos en el análisis del verdadero trasfondo que revela la heterogénea casuística expuesta por las personas tributarias de atención sanitaria especializada.

A efectos sistemáticos, las peticiones ciudadanas pueden reconducirse a defectos de información e irregularidades en la gestión, esencialmente en las citas; disconformidad con el diagnóstico y/o con el tratamiento prescrito en que, al margen del acierto en el juicio clínico y de las posibilidades de obtener resultados, subyace un defecto en la comunicación médico-paciente, que genera desconfianza en el segundo y, en consecuencia, insatisfacción; las peculiaridades en el acceso a la derivación a centros sanitarios de referencia; y, en general, la interpretación de los criterios de aplicación para obtener otras demandas de atención sanitaria más particulares y diversas.

Alcanzar una **gestión administrativa más eficaz** es un propósito compartido por gestores, profesionales sanitarios y por el conjunto de la ciudadanía, cuya consecución, tanto en el nivel primario como en el especializado de la atención sanitaria, ha de venir de la mano del correcto uso de las enormes posibilidades que ponen al alcance las nuevas tecnologías, siempre complementadas por un buen funcionamiento de los canales tradicionales de comunicación (telefónico y de organización de circuitos, entre otros), como vías todas ellas imprescindibles de agilidad y seguridad, en el curso de una crisis sanitaria como la que vivimos.

Debemos insistir que la atención especializada, en algunos aspectos, permanece anclada a inercias negativas, cuya corrección solo precisaría de un mero ajuste de gestión y de una mejora en los servicios de información y atención a la ciudadanía, como son las que resultan de la imposibilidad de contacto telefónico con los servicios correspondientes para la obtención de citas o simple facilidad en la comunicación.

A título de ejemplo, aludiremos a la queja formalizada por una vecina de la provincia de Málaga (queja 20/5117), que reclamaba la cita para su marido con análisis de genética, solicitada por neurología desde el 20/09/2019 y nos contaba que en el mes de abril había sido anulada como consecuencia de la COVID. Relataba las incesantes llamadas que había realizado, sin éxito, para conocer la nueva cita y su sorpresa al conocer la misma a través del médico de cabecera mediante consulta al programa informático. En esta ocasión, junto al retraso en la fecha de la cita con el especialista, que no obtuvo hasta diciembre de 2020, subyacía en la queja un déficit de información que podría haberse solventado con una simple consulta telemática por la propia interesada (sin precisar la asistencia al médico de cabecera). A los efectos que

nos interesan, se observa que en este supuesto se han consumido recursos del sistema para un objetivo (conocer la cita) que podría haber resultado mucho más simple y en cualquier caso, se observa un anómalo funcionamiento del sistema de notificación de citas, dado que la interesada solo llegó a conocerla mediando cita con el médico de atención primaria y por el informe administrativo solicitado a nuestra instancia.

En similares términos, el promotor de la **queja 19/6207** exponía que la oncóloga había diagnosticado a su padre un necrosamiento de la cabeza del fémur, apreciando igualmente un estado delicado de las caderas y de la espalda y le había recomendado interconsulta preferente con el traumatólogo en el mes de octubre, por cuya demora concurría ante esta Institución.

En este sentido, refería los inútiles intentos de contacto con el hospital al que correspondía asignar la cita, disponiendo de un número de teléfono con cuatro terminaciones, pertenecientes al servicio de traumatología, al que sostenía haber llamado en días sucesivos, sin conseguir siquiera que descolgasen, con lo que permanecía ajeno al estado de la cita de su padre.

"El conocimiento que el paciente obtiene de su proceso médico y del plan terapéutico adoptado para el tratamiento de sus patologías"

El conocimiento hubo de llegarle a través de la respuesta que a esta Institución dirigió el Hospital de Jerez de la Frontera.

Igualmente, en este orden de cuestiones, en la **queja 20/0724**, el interesado nos refería las dificultades que observaba para gestionar sus citas de revisión periódica con la especialidad de oftalmología por el problema de glaucoma que padece, y nos contaba que anteriormente era el mismo personal del centro el que se encargaba de dar la cita a la salida de la consulta, pero que ahora era el paciente quien debía de solicitarla a través de los mecanismos disponibles y lo complicado que se hacía.

En este sentido, nos dirigíamos al Distrito Sanitario Jerez Costa-Noroeste, responsable del centro de especialidades, al que remitimos Recomendación reflexionando sobre las consultas que son parte del seguimiento de un proceso realizado en centro hospitalario, en que las citas de revisiones se gestionan desde el propio hospital, que también se hace cargo de comunicarlas. En el contexto del derecho a una buena administración, que se recoge en el artículo 31 del Estatuto de Autonomía para Andalucía y artículo 5 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, parece razonable actuar en orden a la simplificación y agilidad de los procedimientos, en este caso, del proceso asistencial del interesado, que conlleva sus revisiones periódicas, abogando por formulas ágiles y que reduzcan las cargas administrativas al ciudadano, como es tener que encargarse de la gestión de su propia cita personalmente.

En esta ocasión, en respuesta a nuestra Recomendación se alegaron diversas razones por las que es difícil atender el planteamiento efectuado por esta Defensoría, basadas en el numeroso volumen de población asignada al área sanitaria y la importancia de liberar de tareas burocráticas al personal facultativo, entre otras y se señalaba la imposibilidad de explorar nuevas vías.

Respecto ello, lamentábamos la pérdida de la oportunidad de buscar formas alternativas, que vayan en la línea de crear una Administración más eficiente y ágil para el personal facultativo y la ciudadanía y llamábamos la atención de la Administración respecto a las posibilidades que brindan las nuevas tecnologías, para que en un contexto de revisiones periódicas, como es la patología oftalmológica de glaucoma padecida por el reclamante, se gestione la cita de forma periódica sin requerir la personación del interesado.

Naturalmente, esta situación expuesta es extrapolable a otros casos de revisiones periódicas y, en caso de ser necesario, a las pruebas diagnósticas complementarias de patologías que precisen de este tipo de seguimiento, y que en muchas ocasiones se convierten en un verdadero peregrinaje para la persona usuaria.

Continuando con la importancia en la búsqueda de soluciones y la percepción que tiene la ciudadanía sobre ello, reflexionamos en materia de atención especializada sobre un tema que ocupa reiteradamente nuestra atención en los informes anuales elaborados desde esta Defensoría y que es el **conocimiento que el paciente obtiene de su proceso médico y del plan terapéutico adoptado para el tratamiento de sus patologías.**

Como avanzábamos, en la disconformidad o insatisfacción con el diagnóstico y/o con el tratamiento prescrito por parte del paciente, subyace habitualmente la insuficiencia de conocimiento de su proceso, que tiene su fuente en defectos de comunicación médico-paciente, junto a otros factores, como la percepción de no mejoría o la sensación de una atención y seguimiento faltos de periodicidad, más acusados en el nivel de la atención especializada.

De esta forma, nos encontramos con un volumen de quejas que nos revelan que la información que recibe el paciente sobre las decisiones a adoptar respecto al tratamiento a llevar a cabo -que de ninguna forma cuestionamos, por un elemental principio de rigor y prudencia-, adolecen de los elementos necesarios para que la persona comprenda cuál es su problema de salud y cuál es el objetivo del tratamiento y en este punto, abogamos por la importancia de tratar a las personas en toda su dimensión y no solamente sus enfermedades, puesto que son cuestiones inseparables.

No en vano, la Ley 2/1998, de 15 de junio, de Salud de Andalucía, regula en su articulado el derecho a la información en diferentes vertientes, y a los efectos que nos ocupan, el de quedar suficientemente informado del tratamiento médico sugerido.

Las quejas nos revelan, sobre este particular, el desconcierto que padecen los pacientes y sus familiares, no en pocas ocasiones, sobre los pasos a seguir en cuadros de evolución médica sin aparente mejoría, que ocasionan lógicamente temor y malestar.

Para ilustrar esta situación, nos referimos a la **queja 20/5464**, cuya promotora consideraba que no existía un seguimiento correcto en el tratamiento de su padre y, de esta forma, nos comunicaba que aquel había sido intervenido de un hombro en el mes de junio de 2019, cuando le pusieron una prótesis y que desde finales de ese año padecía molestias que habían ido empeorando, acompañado de malestar general, febrícula por las tardes y una analítica sugerente de infección.

Indicaba que tras una semana ingresado en el Hospital de Riotinto en el área de medicina interna, para tratar de averiguar qué le pasaba, parecía que había que descartar una posible infección periprotésica, para lo cual le derivaron al Hospital Juan Ramón Jiménez de Huelva para hacerle una prueba diagnóstica (gammagrafía).

En el informe de la prueba realizada se sugería infección protésica y así lo comunicó el área de medicina interna del Hospital de Riotinto al de Traumatología del mismo hospital, considerando la oportunidad de interconsulta con la especialidad de traumatología para revaloración.

Sin embargo, la interesada sostenía que, pese a la sugerencia de infección, no tenia cita de trauma, ni pauta sobre la forma de proceder, mostrando una natural preocupación.

Interesados ante la Administración sanitaria, se nos emitía informe administrativo, exponiendo que se le había asignado al paciente una cita en la consulta de patología de miembro superior de ese centro hospitalario para reevaluar el caso y ofrecer la alternativa terapéutica más conveniente.

A resultas de nuestra intervención y de la consecuente respuesta del centro sanitario, la interesada nos dirigió una nueva comunicación para expresarnos su ilusión y buen ánimo tras la consulta de su padre en Traumatología, refiriendo que habían revisado todo el historial de su padre y pruebas realizadas y le habían transmitido que iban a buscar el origen de su malestar y fiebre, con indicación de la técnica de artrocentesis del hombro que le iban a realizar, para sacar muestras, analizarlas, comprobar si había infección y marcar plan terapéutico.

Con todo ello, queremos llamar la atención en la importancia que tiene la información y transparencia en el proceso médico, ya que buena prueba es el presente caso, en el que la explicación ofrecida había calmado la inquietud razonable de la promotora por el malestar de su padre.

Traemos a colación igualmente en este aspecto la **queja 19/0874**, en la que formulábamos Resolución ante el Hospital Punta de Europa, recomendando el seguimiento del proceso asistencial de la promotora de la queja, a fin de que se concertase una nueva cita con la especialidad de Traumatología y se determinase el plan de actuación terapéutica por el especialista. Igualmente, recomendábamos que se realizase un acto de conciliación con la interesada que le permitiese esclarecer los hechos acaecidos y reanudar el proceso asistencial en un clima de confianza.

En esta queja, la parte interesada exponía el itinerario asistencial que venía atravesando para el tratamiento de sus dolencias que padecía desde que fuera victima de un accidente de trafico hacía 15 años y las dolencias que aún padecía.

El centro hospitalario, nos daba cuenta de las actuaciones administrativas llevadas a cabo (acto de conciliación para encontrar una solución a la controversia que por la interesada se venía planteando y se informaba de todas las reclamaciones formuladas, las cuales habían sido contestadas en tiempo y forma), sin entrar en detalles del itinerario asistencial.

Por nuestra parte, ante posturas contrapuestas y carencia de medios técnicos para valorar la opción terapéutica más aconsejable para el tratamiento de las patologías de la compareciente, o determinar las pruebas diagnósticas oportunas, -puesto que es el facultativo quien posee la formación y el criterio para aconsejar de forma objetiva el tratamiento y facilitar la información que el enfermo precise-, apreciábamos el descontento e insatisfacción por parte de la paciente con la atención recibida y poníamos el acento en la necesidad de recuperar la relación profesional médico-paciente y el clima de confianza, que es crucial para una favorable evolución.

Tras nuestra recomendación, en suma, el centro hospitalario nos refería la nueva cita concedida a la paciente y retomaba el seguimiento de su proceso.

La realidad que se nos revela a través de las quejas tramitadas, escenifican problemas de diferente índole en cuanto a la percepción de una correcta atención médica especializada, a veces por la percepción de no encontrar solución a las dolencias padecidas (sin curación de una fístula desde hace dos años, falta de pruebas en proceso asistencial de rodilla, sin diagnóstico tras parálisis facial o, entre otras, sin solución a su problema de columna); y otras por retrasos en la derivación a la unidad especializada (del dolor, de la rodilla, del pie…), o por la demora o dificultad en la recogida de resultados (de pruebas digestivas, de dermatología, e incluso de biopsias).

Afortunadamente, se trata de desencuentros que obtienen una canalización correcta como fruto de la intervención de esta Institución, resultando aliviados propiciando una nueva cita y encuentro médico-paciente, una mera aclaración sobre la demora en la recogida de algún resultado o una explicación sobre la necesidad de realizar una prueba complementaria, lo que nos sitúa en la tesitura de abogar por una clara información al paciente para que sea conocedor de su proceso médico y de las expectativas depositadas en el mismo.

Así lo manifestaba, por ejemplo, la promotora de la **queja 20/5419**, en relación con la investigación realizada respecto de su consideración de no contar con diagnóstico tras sufrir una parálisis facial, con estas palabras: "Le comunico que estoy siendo atendida en el Hospital Costa del Sol, en la sala de fisioterapia, por una gran profesional. Mi recuperación está en marcha. Gracias a la intervención de este departamento, al servicio del pueblo andaluz".

El acceso a procedimientos terapéuticos propios de la atención especializada por la vía de la derivación, esto es, **la asistencia en centros ajenos al Sistema Sanitario Público de Andalucía,** ha tenido presencia en quejas del presente año, sustanciadas partiendo de su admisibilidad acotada, pero dentro del deber de enfoque al amparo del articulo 43.2 del texto de la Constitución española, como norma suprema, que reconoce el derecho a la salud y su efectividad a través de las medidas, prestaciones y servicios necesarios.

En esta materia, hay diversos preceptos de leyes de ámbito nacional que conviene resaltar, en la medida que consagran el referido derecho. Así el artículo 3.2 de la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, que garantiza la igualdad efectiva en la prestación de servicios sanitarios; el artículo 1 de la Ley 16/2003

de Cohesión y Calidad del Sistema Nacional de Salud que establece como objeto de la Ley el establecer el marco legal para las acciones de coordinación y cooperación de las Administraciones públicas sanitarias, en el ejercicio de sus respectivas competencias, de modo que se garantice la equidad, la calidad y la participación social en el Sistema Nacional de Salud, así como la colaboración activa de este en la reducción de las desigualdades en salud y el artículo 28 de esta Ley, en el que se establecen las garantías de calidad y servicios de referencia.

Así, en este contexto normativo y en el seno del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud, el 26 de noviembre de 2008 se dictó el procedimiento para la efectividad de este derecho, concretamente para la derivación de pacientes para ser atendidos en un centro, servicio o unidad de referencia del Sistema Nacional de Salud (CSUR), definiéndose los mismos como centros que deben dar cobertura a todo el territorio nacional y atender a todos los pacientes en igualdad de condiciones independientemente de su lugar de residencia.

Pues bien, en este marco jurídico, reclamaba nuestra intervención la promotora de la **queja 19/3081**, que nos exponía la malformación congénita llamada microtia unilateral derecha padecida por su hija y de la que había venido siendo tratada en el Hospital Universitario San Cecilio de Granada, cuyo servicio de otorrinolaringología recomendó su derivación a un centro nacional de referencia en la patología apuntada.

Pues bien, nos contaba la interesada que tras varias negativas y gestiones, se le autorizó únicamente la posibilidad de valoración de su hija en el Hospital Sant Joan de Déu de Barcelona, como centro nacional de referencia en microtia, debiendo continuar la asistencia en el SSPA, sosteniendo que a resultas de dicha valoración se le recomendó una revisión cada año y medio, hasta que la menor cumpliera la edad de diez años, en la que podría ser intervenida, pero lamentaba que, tras esa valoración, la asistencia y seguimiento en el hospital catalán le había sido denegada, con el argumento de que la intervención puede realizarse en Granada.

En el curso de nuestra investigación indagamos en los motivos de elección del centro Hospital Sant Joan de Déu de Barcelona por la promotora de la queja, arrojándose de la misma un reconocimiento incuestionado del citado centro hospitalario, avalado por especialistas del sistema sanitario público andaluz y su consideración como centro, servicio o unidad de referencia del Sistema Nacional de Salud (CSUR) para la atención o realización de determinadas patologías, entre las que se encuentra la reconstrucción del pabellón auricular. En este ámbito aparecen unicamente dos centros de referencia, el elegido por la promotora, Hospital Sant Joan de Déu, calificado como tal desde el 26 de diciembre de 2008, para niños y el Hospital Vall D'Hebron desde 21 de diciembre de 2012, ambos pertenecientes a la comunidad autónoma de Cataluña.

Así las cosas, nos parecía razonable la pretensión de la recurrente y formulábamos Recomendación a la Administración sanitaria competente del siguiente tenor: "Que se reconsidere el caso planteado por Dña. (...) y se autorice para su hija la atención médica e intervención quirúrgica en el Hospital Sant Joan de Déu de Barcelona, como centro nacional de referencia en microtia, en el marco del contexto legal descrito".

En esta ocasión, en respuesta a nuestra Recomendación se vienen a reproducir sucintamente las consideraciones que sirvieron de base a la denegación anterior, justificando que en el Sistema Sanitario Público de Andalucía hay hospitales que incluyen en sus Carteras de Servicios los procedimientos necesarios para la reparación quirúrgica de la malformación que padece la hija de la interesada, de tal modo que siendo el hospital de referencia de la misma el Hospital Universitario Virgen de las Nieves de Granada, se decidió que su seguimiento y posterior tratamiento quirúrgico se realizara en dicho hospital, proponiendo la posible revaloración a un momento ulterior.

Desde esta Institución debemos considerar que la respuesta de la Administración sanitaria no implica la aceptación de la Resolución formulada, y por ende de nuestra recomendación, ya que no valora los argumentos esgrimidos por nuestra parte y, de esta forma, procedimos a dar por concluidas nuestras actuaciones, con la sensación compartida con la promotora de la queja de no haber sido oída en sus necesidades y haber resultado denegado el ejercicio de un derecho, a pesar de que la derivación había sido avalada por los especialistas del hospital público andaluz que trata a su hija.

Otras veces, percibimos que la información sobre la resolución de este tipo de procedimientos no fluye de la forma correcta, como resultaba de la tramitación de la queja 20/2165, que se iniciaba a instancias del interesado para solicitar su derivación al Hospital Marqués de Valdecilla (Santander), para ser sometido a un tratamiento (braquiterapia de alta tasa de rescate), que ante la falta de contestación determinó sufragar a su costa en una clínica privada y pedir el reembolso de los gastos ocasionados.

En esta actuación, informábamos al interesado de la excepcionalidad con la que la norma contempla el reintegro de los gastos por el recurso a medios sanitarios privados, y a la par, constatábamos una posible demora en la transmisión de la información dada al paciente sobre la negativa a la derivación al centro hospitalario pretendido, justificada en la baja de una persona del Servicio de Atención a la ciudadanía del Hospital Universitario Regional de Málaga (encargado de dar la información) y la declaración del estado de alarma, mereciendo por nuestra parte las oportunas consideraciones sobre la importancia de que la respuesta emitida sea comunicada con la mayor inmediatez, por las expectativas que en el acceso a determinado tratamiento o procedimiento depositan las personas afectadas por una patología compleja.

Igualmente, en la tramitación de la queja 20/3472, observábamos un déficit en la información facilitada sobre los motivos de denegación de la derivación a otro centro sanitario, en este caso, al Hospital Universitario Puerta de Hierro de Majadahonda (Madrid), para una valoración inicial de un posible tratamiento de lesión medular mediante terapia celular, solicitado a través del Hospital Costa del Sol Marbella. Sostenía el reclamante que había recibido una comunicación de la solicitud realizada, limitándose a informarle que había sido rechazada y nos remitía copia de la denegación de la solicitud, en la que se citaba una URL que remitía a los criterios para ser candidato al tratamiento ofrecido. Argüía el interesado, en consecuencia, desconocer los criterios y explicaciones por los que no podía ser valorado, al menos para una primera cita.

En esta ocasión, y tras nuestra intervención, se nos contaba la explicación dada al paciente en relación con la interpretación de imágenes radiológicas, por la que probablemente se había decidido que no es candidato al tratamiento propuesto, al considerarlo como un fenómeno crónico.

Ante ello y siendo diversa la casuística, hemos de redundar nuevamente en la importancia de la escucha e información y explicación a la persona interesada de las razones por las que se producen las decisiones sanitarias y administrativas en temas tan sensibles, reivindicando en cualquier caso que las actuaciones han de ser desarrolladas de modo que se garantice la equidad, la calidad y la participación social en el Sistema Nacional de Salud en el marco legal anteriormente definido.

En otro orden de cosas, de la atención especializada forma parte, asimismo, la **rehabilitación**, que no siempre puede prestarse en el sistema sanitario público, cuando de supuestos muy específicos se trata.

En el caso al que aludiremos, se trataba de la rehabilitación cerebral que precisaba recibir un joven y que solo se dispensaba en un centro privado, al que pedía derivación su madre, indicando que la autorización estaba favorablemente informada por los especialistas desde septiembre de 2019, sin haber sido resuelta (**queja 20/0230**).

El afectado había recibido tratamiento en el Centro Estatal de Atención al Daño Cerebral en Madrid, pero desde junio de 2019, aguardando la autorización, la familia había asumido el coste de la rehabilitación en un centro especializado de Sevilla, con el consiguiente sacrificio.

Desde la Dirección General de Asistencia Sanitaria y Resultados en Salud del Servicio Andaluz de Salud se procedió a emitir la autorización correspondiente.

1.11.2.4. Atención sanitaria de urgencias

En el presente año, se ha registrado un volumen de quejas relativas a la atención sanitaria urgente, hospitalaria y extrahospitalaria, similar al de años anteriores, en cuanto al número y características, destacando un denominador común en las mismas: su especial trascendencia social, por las circunstancias que llevan a demandar este tipo de asistencia médica y las consecuencias que se derivan de su no obtención a tiempo.

No obstante ello, conviene resaltar, como particularidad de este último año, las quejas registradas y ligadas a las circunstancias excepcionales que vivimos desde que se declarase el estado de alarma, que ha exigido implantar medidas preventivas y de seguridad, obligando a los responsables sanitarios públicos en nuestra comunidad autónoma a realizar una reordenación funcional y organizativa de sus distintos niveles asistenciales, vinculada a la duración de la actual situación, que gira en torno a garantizar el llamado doble circuito COVID/NO COVID, cuyo alcance y posibles inconvenientes son más acusados en el ámbito rural, cuando de atención sanitaria urgente se trata.

Por esta razón, determinamos iniciar una investigación de oficio (**queja 20/6019**), cuyo objeto es el análisis del alcance que la reorganización de los servicios de urgencias de atención primaria pueda tener en la población afectada por la suspensión de los mismos, conocer la previsión temporal del mantenimiento de la medida y, desde luego, obtener la garantía de su recuperación en los mismos términos precedentes.

La citada investigación ha tomado como modelo sometido a análisis el del Distrito Condado-Campiña de la provincia de Huelva, que da cobertura a sus siete Zonas Básicas de Salud, todas ellas de naturaleza rural, algunos de cuyos representantes Consistoriales nos trasladaron la importancia del servicio de urgencias dispensado en los centros de salud o consultorios fuera del horario matutino para sus respectivas poblaciones y el temor porque deviniera finalmente en una situación irreversible.

La valoración de las consideraciones y de la postura que nos traslade la Administración sanitaria arrojará conclusiones que, al tiempo de este informe, no han podido alcanzar este nivel de maduración.

Abundando en el propio concepto de petición de asistencia sanitaria urgente, cabe decir que suele ir pareja a una situación de extrema necesidad, lo que genera para la persona demandante y su circulo allegado un elevado nivel de exigencia en relación con la resolución de su problema de salud de manera rápida y efectiva, de ahí la transcendencia social aludida anteriormente de este tipo de intervención.



Del tenor de los testimonios obtenidos a través de las quejas tramitadas, se observa que hay ocasiones en que la asistencia urgente demandada y su inmediatez, es percibida de forma subjetiva por el paciente o su circulo estrecho, consistiendo en estos supuestos nuestra intervención en una labor de pedagogía e información sobre qué debe entenderse por asistencia sanitaria urgente, cómo se solicita la misma y la valoración que se produce para la realización de una clasificación inicial de prioridad del caso y la asignación del recurso correspondiente.

En esta labor aclaratoria, insistimos en que la valoración objetiva de la necesidad es apreciada por el facultativo, quien decide las medidas a adoptar y, en el caso de la extrahospitalaria, determina la derivación del paciente en vehículo ambulancia hacia un dispositivo de cuidados críticos y urgencias o a un servicio de urgencias hospitalario. Por ende, sustanciamos aquellas quejas en que, a priori, la situación objetiva de los hechos nos sugiere una atención que, por arrojar dudas o por su desenvolvimiento, requiere de nuestra supervisión.

Mención aparte merece la revisión anunciada del Plan Andaluz de Urgencias y Emergencias, que es el instrumento organizativo del Servicio Andaluz de Salud responsable de orientar y marcar las pautas a seguir en la atención a las urgencias y emergencias.

Dicha revisión se publica en la página **web del SAS**, y venía siendo demandada en diversos aspectos, como el de sus protocolos, por lo que, sin lugar a dudas, consideramos que se trata de una oportunidad para recoger los aspectos de mejora y corrección de incidencias detectadas en estos últimos años, quedando pendientes de su aprobación y consecuente publicación y difusión.

1.11.2.4.1. Urgencias extrahospitalarias

Del bloque de quejas de esta naturaleza, destacamos la **queja 18/0397**, por la particularidad del caso, ya que a la gravedad del proceso de salud de la paciente se unían unas delicadas circunstancias sociosanitarias.

Iniciábamos las actuaciones a raíz del escrito que nos trasladaba el hijo de la paciente, de 58 años de edad, entonces recién fallecida, quien nos describía un cuadro médico de su madre de muy mala evolución, por el que había precisado en diversas ocasiones asistencia urgente y que finalmente desembocó en su fallecimiento.

En sus comunicaciones, el hijo de la fallecida nos describía un contexto familiar complicado, que llegó a provocar, al parecer, la confusión del médico en sus diversas atenciones urgentes, puesto que inadvirtió una patología urgente y de gravedad, por achacar el estado de la paciente a un problema social.

En el curso de las investigaciones solicitamos informe a la Administración sanitaria competente, quien realizó un relato discrepante con los hechos relatados por el promotor de la queja, básicamente por haber sido prestada la atención sanitaria demandada, aunque no detectada la causa subyacente que la justificaba.

Constatamos en su sustanciación, que en el escaso lapso temporal de unos días, que ni siquiera alcanzaron el período de un mes, con al menos cuatro demandas de atención sanitaria urgente al 061 en diferentes fechas y con una clínica de muy desfavorable evolución, no se detectaron signos de alarma que determinaran la necesidad de estudios ampliatorios no demorables, ni el traslado a un centro médico, resultando que el juicio clínico de necesidad de actuación urgente no se produjo hasta una petición de cuarta asistencia urgente, al borde del fallecimiento, que finalmente se produjo.

Así, nos sugerían los hechos acaecidos que el juicio diagnóstico efectuado desde los servicios de urgencias en las tres primeras visitas no resultó acertado y, sin prejuzgar la actuación médica y su adecuación a la *lex artis*, consideramos este caso a luz del principio de humanización en la práctica asistencial y de la necesidad de coordinación sociosanitaria y advertíamos cómo una posible situación sociofamiliar compleja, había interferido de forma relevante con la detección de un problema de salud, condicionando la respuesta sanitaria, carente, a nuestro juicio, de una adecuada planificación entre los servicios sociales y sanitarios, que en definitiva había mermado el poder enfrentar la fase final de la vida y la muerte en una condiciones más dignas.

Fruto de ello, emitíamos una Resolución recomendando al Área de Gestión Sanitaria Sur de Granada que en los supuestos de reiteración de avisos médicos, el servicio de cuidados críticos y urgencias del hospital mantenga un alto índice de sospecha, que permita adoptar decisiones facultativas por las que se facilite la detección de la posible presencia de enfermedades de naturaleza muy grave, especialmente en los casos de personas integradas en unidades familiares de convivencia en seguimiento sociosanitario y siempre que se aprecien déficits de cuidados en la atención al paciente.

En respuesta a nuestra Recomendación, nos complacía la respuesta de la Administración, en la que nos informaba de su aceptación e informaba del traslado de la misma a los directores de las Unidades de Gestión Clínica de Atención Primaria, en cuanto responsables de su aplicación.

1.11.2.4.2. Urgencias hospitalarias

De este segundo bloque de quejas trasladadas por la ciudadanía en cuanto a la asistencia en los diversos hospitales de nuestra comunidad autónoma, merece nuestra atención especial la **queja 19/4327**, referente a la atención en el servicio de urgencias hospitalarias del Hospital Torrecárdenas, de Almería, centro que trajimos a colación en el informe del año pasado con el inicio de actuaciones de oficio en la **queja 19/1731**.

Así, respecto a este mismo centro, en la queja 19/4327 ocupaba nuestra investigación una primera alta de la paciente en el servicio de urgencias, sin diagnostico orientado ni advertencia del plan de actuación urgente para llevar a cabo, frente a un ingreso en urgencias del centro hospitalario a los seis días con un escenario completamente diferente, diagnosticándose un cáncer terminal e ingreso en cuidados paliativos, lo que previsiblemente no habría influido en el fatal desenlace, pero hubiera permitido la mejora de la atención al paciente que encara los últimos momentos de su vida.

En esta tesitura nos dirigíamos al centro hospitalario para sugerir una revisión de los protocolos de atención en urgencias en el mismo, por derivación de atención primaria y concretamente un análisis del caso planteado, para determinar los elementos diferenciadores que hicieron aconsejable el ingreso en la segunda asistencia urgente y el alta en la primera, a fin de detectar áreas de mejora en la calidad asistencial.

Otras quejas de la atención en urgencias en centros hospitalarios han sido estudiadas desde un punto de vista asistencial y organizativo, como por ejemplo, la **queja 19/0956**, en la que el reclamante interesaba nuestra intervención por la demora en el diagnóstico de la patología padecida y por el traslado, a su juicio, en condiciones de riesgo para su salud, desde el servicio de urgencias del Hospital Virgen de las Nieves al Hospital San Cecilio, aduciendo ser el centro de referencia del interesado, por lo que formulábamos Resolución ante el Hospital Virgen de las Nieves, recomendando la revisión los casos y patologías atendidos por urgencias, susceptibles de sectorización hospitalaria por no requerir continuidad asistencial y, en caso de ser necesario, revisión de los criterios aplicados para los traslados de pacientes que pudiesen verse afectados por las mismas.

1.11.2.5. Tiempos de respuesta asistencial

Nos ocupamos en este apartado de las quejas relativas a los tiempos de respuesta asistencial, que suelen conformar el mayor volumen de quejas de entre las materias de salud investigadas anualmente y que, en cambio, en este particular año se han visto desbancadas por el número de quejas relacionadas con la pandemia ocasionada a causa de la COVID-19.

El momento crítico que desde el pasado año afrontamos como sociedad, efectivamente, ha llevado a un descenso en el número de peticiones dirigidas a esta Institución alusivas a las listas de espera.

Y no es extraño, puesto que la mayor parte de la ciudadanía ha sido consciente de la situación y, como ya decíamos en otro momento de este Informe, se ha comportado en consecuencia.

Vivimos inmersos en una pandemia que se antoja de duración incierta, en la que el peso de la atención sanitaria recae en los profesionales y en los centros sanitarios y debe desenvolverse en un contexto marcado por una fuerte presión asistencial.

Esta realidad ha obligado en determinados momentos a los hospitales y a los centros de especialidades a suspender la respuesta sanitaria no urgente, así como ha limitado la capacidad y agilidad de prestación de sus servicios ordinarios, al tener que convivir con medidas de seguridad y planes de contingencia.

Los tiempos de respuesta asistencial, en definitiva, con sus demoras, actualización de listas, criterios y planes de reducción, se han visto alcanzados de lleno por un año urgido por prioridades impuestas por una tesitura de salud pública generalizada.

En este contexto y ante la preocupación que el asunto nos generaba, desde esta Institución emprendíamos de oficio en el mes de noviembre de 2020 la **queja 20/7758**, en materia de atención especializada, para interesarnos por el estado de las demoras o suspensiones de las primeras consultas de atención especializada, las intervenciones quirúrgicas, y realización de pruebas diagnósticas, cuyo análisis y valoración realizaremos en el ejercicio 2021.

Así, es una evidencia que en el abordaje de esta cuestión no podemos abstraernos del contexto en el que la atención especializada se ha venido desarrollando, marcada como está por una suspensión de los plazos administrativos que declaró inicialmente el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19, hasta su alzamiento el 21 de junio de 2020.

Posteriormente, en cuanto a los plazos administrativos que a esta materia se aplican, por la Orden de 19 de junio de 2020, por la que se adoptan medidas preventivas de salud publica en la comunidad autónoma de Andalucía para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el coronavirus (COVID-19), que declaró dejar sin efecto provisional hasta el momento en que se normalizase la situación epidemiológica ocasionada por la COVID-19, las garantías de plazo de respuesta recogidas en el Decreto 209/2001, de 18 de septiembre, por el que se establece la garantía de plazo de respuesta quirúrgica en el Sistema Sanitario Publico de Andalucía y en el Decreto 96/2004, de 9 de marzo, por el que se establece la garantía de plazo de respuesta en procesos asistenciales, primeras consultas de atención especializada y procedimientos diagnósticos en el Sistema Sanitario Público de Andalucía; a su vez, dejada sin efecto mediante la Orden de 29 de octubre de 2020, por la que se establecen los niveles de alerta sanitaria y se adoptan medidas temporales y excepcionales por razón de salud publica en Andalucía, para la contención de la COVID-19.

Con todo ello, desde el mes de marzo hasta el mes de octubre de 2020 se han suspendido las garantías de los plazos de respuesta fijados en los Decretos señalados anteriormente, sin que conozcamos la implicación y deriva de dicha suspensión en cuanto al manejo de los datos cuantitativos y cualitativos de la situación de las listas de espera, el número de personas que conforman las mismas y el de las que se encuentran fuera de los parámetros temporales de garantía de respuesta fijados normativamente, ni el momento efectivo para el ejercicio de los derechos pertinentes en este lapso de tiempo. Cuestiones todas ellas sobre la que hemos precisado información en la queja de oficio precitada.

En este escenario, hemos de centrar nuestro interés en retratar la situación a la luz de los testimonios recibidos de la ciudadanía, complementados con la información proporcionada a través de los medios de comunicación y, lógicamente, con la obtenida de canales oficiales y de los informes administrativos emitidos en la sustanciación de las quejas.

Por lo que atañe a las cuestiones suscitadas respecto de la **primera consulta para especialista y citas de revisión**, aunque escasas, hemos recibido peticiones que han motivado nuestra intervención, alusivas a retraso o suspensión de citas, ocasionadas por la acomodación de la actividad de los centros sanitarios a la situación de crisis, como por ejemplo la que nos trasladaba la promotora de la queja 20/2088, que nos relataba que su hija de diez años de edad nació con una enfermedad rara y precisa revisiones periódicas para vigilar el crecimiento del cráneo por la unidad de craneofacial y la unidad de oftalmología, ya que una de las consecuencias del mal crecimiento podía ser presión en el nervio óptico y perdida de visión.

Así, manifestaba que la cita la tenía prevista en el mes de febrero y que no le había sido asignada, interesando nuestra intervención para que se le facilitase con la mayor celeridad, habida cuenta de las circunstancias y antecedentes.

Solicitado informe al centro hospitalario nos justificaban que, efectivamente, la demora tenía su causa en las exigencias de la crisis sanitaria, aunque nos comunicaban el señalamiento de la cita y, con ello, satisfacían la petición y necesidad de la interesada.

Circunstancias más desfavorables eran las que nos relataba el promotor de la queja 20/3642, quien nos refería ser paciente crónico de cardiología y nos informaba que tenía solicitada visita desde el 26 de junio de 2018, a la cual no había tenido respuesta, manifestándonos que observaba dejación de funciones en su seguimiento y que había consultado dos veces con el Hospital de la Axarquía, con la respuesta de que le llamarían pronto, lo cual no había ocurrido, informándonos en el mes de noviembre de 2020 que había sufrido un infarto.

En relación con las demoras para las citas de revisión, nos gustaría traer a colación las circunstancias que también observamos de demora en las citas de interconsultas, ya que se encuadran en el tipo de consultas no cubiertas por el Decreto de garantía de plazo, en la medida que no pueden considerarse primera cita de especialista procedente de atención primaria. Entendemos que no queda justificada una demora en las mismas que exceda de un tiempo razonable, que la cita se enmarca en el curso de un proceso asistencial, se inserta en el proceso de diagnóstico y en la fijación de alternativa terapéutica aplicable más adecuada y por ello, en la queja 19/4898 y la **queja 19/0438**, reflexionábamos sobre este aspecto y recomendábamos la ampliación de los medios humanos y materiales necesarios para la satisfacción de las demandas analizadas.

Igualmente, durante el presente año hemos tramitado quejas referentes a demora para la realización de **pruebas diagnósticas** (**quejas 20/4524**, **queja 20/1403**, **queja 20/3740**) y en sede de espera de **intervención quirúrgica** (**queja 20/5875**, **queja 20/0661**, **queja 20/3198**, **queja 20/1142**, **queja 20/1367**), que o bien se han solventado con la colaboración de la Administración sanitaria, o bien, han culminado con nuestras recomendaciones habituales sobre la efectividad de los derechos consagrados en el plazo de garantía.

A través de los informes de algunos centros sanitarios, hemos podido conocer que la respuesta satisfactoria de la demanda, con la práctica de la intervención demorada, ha sido abordada con medios ajenos al sistema sanitario público, particularmente a través de la programación de Conciertos SAS-Covid. Por ejemplo, así fue indicado en la **queja 20/3073**.

Por su singularidad, insistiremos en destacar en este informe anual la incertidumbre que nos genera la suspensión de los plazos administrativos y sus efectos en el ejercicio de los derechos reconocidos en los Decretos de garantía, objeto nuclear de la queja de oficio emprendida ya aludida; y, sobre todo, la preocupación franca de esta Institución en la efectiva asistencia sanitaria y la disposición de medios puestos al servicio de dicho fin, para que pueda tener lugar en condiciones razonables, sin sobrecargar hasta la extenuación a los profesionales sanitarios y con el debido equilibrio de la garantía de derechos consagrados. No obstante, como reflejamos en la introducción del subcapítulo, no disponemos de datos suficientes para dimensionar el estado de la cuestión actualmente, ni se encuentran actualizados los publicados en el sistema sanitario público andaluz.

No podemos concluir este epígrafe, sin mención a las demoras habituales y persistentes que se siguen produciendo para algunas cirugías, como son las no incluidas en el Decreto de garantía de plazos, así por ejemplo en la **queja 20/3198**, se nos informaba por el Hospital Carlos Haya de Málaga en una queja sustanciada por demora para intervención de cirugía ortognática, de la limitación de medios y de la necesidad de atender a diario los casos de mayor gravedad o los que llevan más tiempo en el Registro de Demanda Quirúrgica, lamentando los inconvenientes de la espera y contextualizando la situación en un elevado número de pacientes en situación similar a la del interesado y la necesidad de distribuir los recursos quirúrgicos del hospital, de acuerdo a la urgencia, gravedad y antigüedad de cada caso, puesto que el Servicio de Cirugía Oral y Maxilofacial del Hospital Regional de Málaga es centro de referencia de toda la provincia de Málaga y Melilla.

Similares circunstancias se nos revelaban en la queja 17/2933, en este caso, acusando la promotora de la queja una demora para una operación para cirugía de reasignación de sexo, por un plazo superior a tres años, sin fecha aproximada para la misma y en la que recomendábamos la adopción de medidas organizativas y asistenciales. Medidas en particular para el colectivo afectado, por las circunstancias tan

sensibles que de estos casos se derivan, consistentes en "que específicamente se contemplen actuaciones que conlleven la disminución de la espera para las intervenciones quirúrgicas a realizar a este colectivo (histerectomía, cirugía mamaria, gonadectomía, penectomía, genitoplastia) y su seguimiento postquirúrgico y se evalúe la posibilidad de ampliar la red de centros hospitalarios para la realización de las mismas".

Del mismo modo, fundamentalmente por la necesidad de estar informada la persona de una fecha cierta para la intervención que aguarda, recomendamos "que se posibilite la consulta del estado de situación en cada momento en la lista de espera a través del dispositivo Salud Responde en aras a la transparencia".

Nos encontrábamos, en esta ocasión, en respuesta a nuestra Recomendación una respuesta administrativa ciertamente carente de empatía, acerca de las consideraciones emitidas desde esta Institución en cuanto al ejercicio efectivo del derecho a la salud que consagra nuestro ordenamiento jurídico, al considerar injusto el tratamiento de vulneración del derecho a la protección de la salud o del derecho a una buena administración, que pudiera inferirse de la demora que preside la intervención quirúrgica que aguarda la promotora de la queja.

La respuesta esgrimía argumentos de tipo competencial para no poder aceptar en esencia alguna de las cuestiones recomendadas, como el conocimiento de la lista de espera. Concluimos la investigación trasladando al centro competente, la labor importante que le incumbe en la orientación de los recursos humanos, materiales y financieros precisos y en la elevación a las instancias superiores de su necesidad, para la adopción de medidas que permitan hacer efectiva la continuidad de la prestación asistencial en tiempos razonables y velar por los derechos de las personas usuarias. En este sentido, aludimos a las correspondientes memorias de gestión.

Oportunidad de abundar en este tema nos ha brindado la queja de oficio de la lista de espera de obesidad mórbida **queja 18/6003**. Así, hemos analizado la información administrativa requerida, el estado de la cuestión desde la óptica de la ciudadanía y los derroteros hacia los que orientar nuestras propuestas, y alcanzábamos determinadas conclusiones relativas a la existencia de un tiempo de espera próximo a los 800 días para este tipo de cirugías; la constatación de centros en los que la espera se hace más acusada; el consenso del abordaje integral de esta patología, que va necesariamente más allá de la estrictamente quirúrgica; la dificultad que observamos para entender las razones de la disparidad de tiempo de espera entre los diferentes centros y necesidad de ahondar en ello y el esfuerzo necesario de reforzar prácticas transparentes, puesto que la información ofrecida sobre las listas de espera de cirugía bariátrica resulta imprecisa y, más concretamente, la relativa a cada uno de los pacientes no existe, sin que los mismos puedan establecer un horizonte temporal para la intervención que aguardan. Fruto de ello, concluíamos con una Resolución en la que efectuamos una serie de Recomendaciones, cuyo texto íntegro se puede consultar en la página web de esta Defensoría.

1.11.2.6. Praxis médica

Las peticiones que recibimos cuestionando la adecuación de actos médicos, no siempre tienen como trasfondo real una denuncia de negligencia en sentido estricto. Una parte de las mismas encierra en realidad la búsqueda de alternativas terapéuticas, que se traduzcan en una mejora en la merma de la calidad de vida que ocasiona una patología no resuelta de forma satisfactoria; otras, por su parte, verbalizan una sospecha de mala praxis alimentada por un defectuoso conocimiento de las razones adoptadas en su proceso asistencial y por no haber obtenido la recuperación que esperaban; y, finalmente, está el reducido grupo que discrepa abiertamente con las decisiones facultativas, a las que imputa la causación de un daño, bien por demora en la atención o seguimiento del proceso, bien por error diagnóstico o por el acto médico concreto en el que sitúan el desenlace desfavorable o las secuelas. Este último grupo desemboca en ocasiones en el ejercicio del derecho a pedir el reconocimiento de responsabilidad patrimonial.

En el ejercicio 2020 se ha mantenido idéntico el número de quejas con este variado tipo de consideraciones por parte de la ciudadanía, siendo en cambio algo menor el de las que interesan la agilización de expedientes de responsabilidad patrimonial derivada de mala praxis médica.

Conocido es que la mayoría de las actuaciones de esta índole en la que se demanda nuestra intervención, suelen venir enmarcadas en un contexto doloroso, en el que las personas afectadas nos trasladan su desazón y pesar ante el desenvolvimiento de unos hechos por lo general desafortunados, en los que, a priori, debemos advertir nuestra limitación para emitir un pronunciamiento que aprecie la existencia de mala praxis, debido a nuestra carencia de medios para ello. Informamos, en todo caso, sobre las alternativas a disposición de las personas interesadas, siempre que cuenten con elementos acreditativos que permitan apreciar indiciariamente la posible falta de diligencia debida en la actuación de la Administración sanitaria, esto es, sobre la iniciación de un expediente de responsabilidad patrimonial, informando de sus presupuestos legales y fácticos y de la conveniencia de un asesoramiento especializado.

Como decimos, la información comprensible y completa es el único punto de partida válido para adoptar la mejor decisión y para que las relaciones médico-paciente se desarrollen en un escenario de confianza y de entendimiento, que minimice los conflictos estériles abonados por el confusionismo.

Dicha información debe proporcionarse de forma exquisita por la Administración sanitaria y por sus facultativos a lo largo de todo el proceso asistencial o de tratamiento. De poco sirven consentimientos informados formales, que no vayan acompañados de una cumplida explicación a la persona que se somete a una intervención o acto médico, no sólo porque tiene derecho a decidir, sino porque para hacerlo hay que entender y solo entendiendo se cuenta con la libertad de asumir y con la garantía de la misma.

Partiendo de este convencimiento, las quejas que tramitamos en este campo suelen conducir a obtener una explicación de lo sucedido y relatado por las personas interesadas, para incrementar su nivel de información al respecto, o bien para detectar otros aspectos conexos que pueden implicar aspectos susceptibles de supervisión y propuesta de mejora desde esta Defensoría.

Precisamente, la oportunidad de propuesta de mejora se planteó al hilo de la denuncia formulada por la interesada de la **queja 19/0254**,, que sostenía la impericia o mala praxis observada en el tratamiento de su familiar tras una intervención de fémur a la edad de 95 años, sin ninguna complicación médica ni postquirúrgica, y en la que, sin embargo, había sufrido la aparición de una ulcera por presión en talón que, salvo curación definitiva, le iba a impedir apoyar en el suelo y andar, con los consiguientes cambios derivado de ello para sus actividades diarias y potenciales efectos adversos.

En la sustanciación de la queja, la Administración informante manifestó la voluntad de implementar áreas de mejoras para las que se habían programado determinadas actuaciones y en un informe complementario nos describían algunas de las mejoras puestas en práctica, pareciéndonos que las mismas debían ser acompañadas de una revisión del manejo de los pacientes inmersos en el circuito programado y de los que se encuentran en el circuito habitual y en las diferentes fases del proceso asistencial; por lo que emitíamos Recomendación relativa a la conveniencia de llevar a cabo una revisión del cumplimiento de los estándares de actuación que se encuentran definidos en la Guía de práctica clínica para la prevención y el tratamiento de las úlceras por presión, así como de las tareas habituales del personal de enfermería para personas hospitalizadas, en el nuevo circuito programado y en el circuito habitual, y en base a ello, evaluar la dotación de medios personales y materiales para dar cumplimiento a la misma, así como mantener la evaluación periódica de la misma, según la intención manifestada por el centro hospitalario en su informe administrativo.

Es satisfactorio informar de la aceptación de la misma por parte del Hospital Regional de Málaga, quien nos daba cuenta de las medidas adoptadas.

Por su parte, los casos de sospecha de mala praxis sustentada en un conocimiento insuficiente de las decisiones adoptadas en el proceso asistencial, en el error diagnóstico o incluso en un cuestionamiento de la influencia de los tiempos de respuesta en la agravación del resultado, requieren sin lugar a dudas un incremento del nivel de información, que es el objetivo principal de nuestra investigación.

Para ilustrar las situaciones más relevantes, concretaremos que se trata de supuestos de carencia, error de diagnóstico o diagnóstico tardío, como el de quien denunciaba no haberse detectado un tumor en diversos centros sanitarios, falleciendo el afectado (queja 20/0649); el caso de una metástasis no detectada con resultado de muerte (queja 20/0654); o del aducido error de diagnóstico en cáncer de mama (queja 20/8643).

Tampoco han faltado denuncias de demoras negligentes, como la que aludía a las consecuencias del retraso en el diagnóstico del cáncer de su padre (queja 19/0491); o, anticipándose, alertaban de la posible producción de daños por el retraso de la Administración sanitaria en aplicar los ciclos de quimioterapia (queja 20/7209), o en realizar las pruebas e iniciar el tratamiento de cáncer de próstata (queja 20/7354).

Las respuestas que en todos los casos obtenemos de los responsables de los centros sanitarios, hay que destacar que son muy completas, colmando con ello todos los posibles interrogantes planteados y, sobre todo, abordadas con la delicadeza de tomar en consideración los sentimientos en juego. Los informes médicos ponen especial interés en explicar que muchas situaciones desafortunadas no son causadas por errores profesionales, sino que son casos de evolución atípica en el contexto particular de la situación de cada paciente; en algún caso de demora, reseñan las razones por las que no habrá consecuencia desfavorable en la evolución clínica de la persona interesada; o directamente, revisan la posibilidad de ofrecer una respuesta favorable.

Traemos a colación la información contenida en la respuesta a una queja en la que un ciudadano denunciaba la supuesta mala praxis en la atención a su mujer fallecida (queja 20/1477), en la que el Hospital Virgen del Rocío de Sevilla señalaba que a la luz de lo investigado, estimaban oportuno la reevaluación de los actuales procedimientos de continuidad asistencial, mediante la puesta en marcha de una nueva Subdirección de Continuidad Asistencial "que mejore las interconexiones clínicas dentro y fuera del hospital con el fin de hacer más fluida la relación entre atención primaria y atención hospitalaria". Y convenía en el refuerzo de algunos elementos de los actuales circuitos, al ser "sensibles ante la necesidad de seguir trabajando en la humanización de la asistencia, especialmente en procesos oncológicos".

Referente a los expedientes de responsabilidad patrimonial que anunciábamos iban conexos a este tipo de quejas, se sigue observando el incumplimiento de resolución en el plazo legal fijado de seis meses, sin que en esta Institución cejemos en la aspiración de que una mejora en la gestión y en los recursos permita reconducir a límites más razonables el tiempo de tramitación de los expedientes de responsabilidad patrimonial, pues poniendo en valor los esfuerzos realizados, se nos revela que el incremento de medios sigue resultando de todo punto necesario, como analizábamos en la Resolución de la **queja 19/5808**, en la que la emitíamos Resolución recomendando evaluar las medidas organizativas adoptadas y de ampliar los medios materiales y personales necesarios para la resolución expresa en plazo de este tipo de expedientes.

1.11.2.7. Derechos de los usuarios

Entre los diferentes derechos reconocidos a las personas en el sistema sanitario público andaluz, consideramos de interés comenzar aludiendo a una cuestión general, cual es la de los **modos que permiten acceder al ejercicio de los mismos**, es decir, los instrumentos formales para garantizar de forma ágil y eficiente dicho ejercicio y en la necesidad de su difusión a través de los canales oportunos, para la puesta al alcance de la ciudadanía a través de conocimiento y consecuente posibilidad de uso.

Reviste mucha importancia la oportunidad que brindan estas nuevas formas de relación con la Administración, aún más útiles cuanto mejor sean conocidas y necesarias en una etapa de peligro de contagio vírico.

Especialmente, sobre los trámites que se encuentran disponibles para la ciudadanía de forma telemática y su forma de acceso, se han generado diversas actuaciones en la presente anualidad (queja 20/0952, queja 20/4202, queja 20/5630 y queja 20/1226), en las que hemos tenido la oportunidad de solicitar información a la Administración sanitaria.

Así, en el caso de la queja 20/4202, el promotor nos trasladaba las dificultades para realizar el trámite de solicitud de una **segunda opinión médica** por registro electrónico en el SAS, aun cuando en la página web se indicaba la posibilidad de su obtención a través de certificado digital. Planteando la conveniencia de la gestión telemática en un momento de serios brotes de coronavirus.

Pues bien, en la sustanciación de esta queja, la respuesta administrativa manifestó compartir el interés de esta Institución en ofrecer a las personas que utilizan los servicios del Servicio Andaluz de Salud, información de todos aquellos trámites susceptibles de realizarse de forma electrónica.

Y en esta linea, informaba que desde el año 2002 se cuenta con servicios en línea dirigidos a facilitar las gestiones y la consulta de información clínica, disponibles en el portal ClicSalud.

A esos efectos, clasificaban algunos trámites que pueden realizarse mediante autenticación con certificado digital, DNIe o Cl@ve, tales como:

- Consulta de citas hospitalarias y pruebas diagnósticas (la especialidad médica, tipo de prueba e incluso la ubicación física contienen referencias a información de salud), así como acceder al histórico de citas.

- Consulta de lista de espera quirúrgica, a través de la cual las personas pendientes de una intervención sujeta a plazo de garantía de respuesta, pueden consultar su inscripción en el registro de demanda quirúrgica.

- Consulta de la historia clínica: Datos básicos de salud, Medicación, Informes clínicos, Pruebas analíticas, Pruebas de imagen, Vacunas e Incapacidad temporal.

- Elección de centro y profesional, que permite elegir un profesional de medicina de familia y centro de atención primaria.

- Desplazamiento temporal, que permite elegir, por causa de un desplazamiento temporal a otro municipio, un profesional de medicina de familia y centro de atención primaria distinto al habitual.

- Cambio de datos de contacto, que permite actualizar la dirección postal y el/los teléfonos.

Añadía el informe otros trámites disponibles únicamente mediante identificación con datos personales, puesto que no facilitan información de salud, tales como:

- Renovar tarjeta sanitaria.

- Pedir cita de atención primaria, con medicina de familia, enfermería y pediatría.

- Consultar citas de atención primaria pendientes, incluyendo programadas en general.

Y por último, aludía a una serie de trámites no disponibles electrónicamente, entre los que se ubica el referido por el promotor de la queja, a saber, la segunda opinión médica, o por ejemplo el acceso completo a la historia médica. Más concretamente, nos justificaban que la solicitud de segunda opinión médica no está disponible mediante tramitación electrónica, por ser un derecho que recoge unas condiciones para su ejercicio muy especificas, siendo oportuno que la persona ejerciente del mismo sea debidamente asesorada. Igualmente, por la limitación que existe para realizar este tipo de trámites electrónicos por persona distinta de la afectada, es decir, por otra persona en representación suya, ya que en el Servicio Andaluz de Salud no es posible acreditar la representación legal o voluntaria de otra persona que utiliza medios de autenticación externos (@firma o Cl@ve), que no contemplan estas situaciones.

Por nuestra parte, observamos que estos trámites son, en muchas ocasiones y en gran medida, desconocidos o defectuosamente conocidos por la ciudadanía, sobre todo aquellos disponibles mediante autenticación con certificado digital, DNIe o cl@ve, y en el presente año, en el que se han producido dificultades severas para la atención presencial y se han venido sucediendo aplazamientos de citas de especialidades a causa de la pandemia, se ha informado a muchas personas sobre los mismos, por lo que resultaría muy conveniente su mayor difusión y poner al alcance de la ciudadanía el conocimiento y uso de estas nuevas formas de relación con la Administración, puesto que lo que no se conoce no es útil.

Ahora bien, más allá de los aspectos relativos al modo de ejercitar estos derechos, centramos ahora nuestro interés en las reivindicaciones de **efectividad de los mismos desde un punto de vista sustantivo**.

Aludiendo a cuestiones ya tratadas en epígrafes precedentes, cabría citar el derecho de los pacientes a **recibir una adecuada información** del proceso médico y plan terapéutico fijado, en términos claros y comprensibles, puesto que se plantean algunas quejas, no muy numerosas afortunadamente, relacionadas con carencias de este tipo, en las que debemos poner el foco en la necesidad de proporcionar una atención sanitaria de

calidad, dentro de la cual se comprende el deber de dedicar al paciente una atención personalizada que permita establecer y consolidar la relación de confianza deseable entre médico-paciente-familia.

Por cuestiones de eficacia, no reproduciremos aquí los derechos de las personas usuarias a **obtener una asistencia médica en plazo razonable,** ya en el fijado en los Decretos de garantía, ya en uno acorde con una respuesta sanitaria a tiempo, que analizamos en el apartado dedicado a los tiempos de respuesta asistencial y que se encuadran en el contexto al derecho a una buena Administración.

Nos detenemos en cambio en las quejas relativas al derecho de acceso a la **historia clínica**, por ser representativas en cuanto a su volumen anualmente. En la sustanciación de las mismas se nos han venido planteando cuestiones de diferente índole: acceso incompleto a la historia clínica o denegación de acceso (quejas 20/2782, 20/2314, 20/7896, 20/0952, 20/6918); posible ejercicio del derecho de petición de la historia de forma telemática (queja 20/5630); o rectificación de datos de la misma (queja 20/3331).

Destacamos el informe administrativo de la queja 20/5630, relativa al ejercicio del derecho de acceso a la historia clínica de forma telemática, en la que nos informaban que cuando se dispone de certificado digital o DNI electrónico, para efectuar la presentación electrónica de la solicitud del derecho de acceso a la historia de salud -al igual que en otras solicitudes dirigidas a la Administración de la Junta de Andalucía-, se podía realizar a través del portal de la Junta de Andalucía, en la presentación electrónica general del apartado de "Servicios y Trámites", aun cuando a posteriori, matizaban y explicaban la conveniencia de hacerlo personalmente en los centros clínicos afectados, lo que ciertamente ha supuesto una dificultad en este periodo de barreras en la atención presencial a causa de la pandemia.

En otros casos, las dificultades padecidas para el acceso a la historia clínica se han justificado en errores administrativos, como el de la Administración en la tramitación de la **queja 20/2314**, que pudo por esta vía subsanarse para que finalmente el reclamante accediera a su historia completa, puesto que denunciaba la ausencia de datos relativos a una asistencia recibida entre los años 2003-2004.

Finalmente, tras nuestra intervención y advertidos los errores de filiación, se pudo culminar el acceso a la petición de historia clínica realizada desde el 12 de diciembre de 2019.

Otro bloque de quejas usuales son las relativas a la demora o contestaciones estandarizadas en **respuesta a las reclamaciones y sugerencias interpuestas por las personas usuarias**, circunscribiéndose por lo general nuestra intervención en este aspecto a romper el silencio administrativo e instar la respuesta de la Administración sanitaria.

La tramitación de estas quejas va dirigida a impulsar la resolución expresa y sin más dilaciones de la reclamación, instando su atención en el plazo previsto y dando respuesta coherente al planteamiento de las partes, aunque sin entrar en el fondo de la cuestión planteada. No obstante, hay determinadas situaciones en que tras la respuesta se han emprendido actuaciones de investigación con relación al fondo del asunto, si la cuestión central lo ha requerido, fundamentalmente tras la persistencia del problema en torno al efectivo derecho a una asistencia sanitaria en los términos que consagra nuestro ordenamiento jurídico.

Igualmente, hay ocasiones, en que sin menoscabar el derecho que tiene la persona usuaria a obtener la debida respuesta de la Administración, aprovechamos el contacto para informar sobre aspectos de la misma, como por ejemplo, nos sucedía en la tramitación de la queja 20/6646, en la que la promotora nos refería una reclamación interpuesta por la negativa a vacunar a sus dos hijos nacidos los años 2004 y 2007 frente al meningococo ACWY y le informábamos de las variaciones en el calendario de vacunas y de las franjas de edades y años en que las mismas se iban a realizar, pareciéndonos que la información ofrecida por la Administración sanitaria, posiblemente había sido insuficiente, lo que motivó la interposición de la reclamación, lo que nos conecta nuevamente con el derecho a la información.

Es importante no perder de vista que las reclamaciones son el reflejo de una insatisfacción con la atención sanitaria, de tal modo que las dificultades en la segunda incrementan las primeras.

Así ocurrió en el expediente cuyo interesado refería haber presentado diversas reclamaciones ante el sistema sanitario público, que no habían sido respondidas y cuyo trasfondo era obtener solución a su problema de salud (**queja 20/7742**).

También la **libre elección de médico**, en algunas ocasiones, sirve para canalizar la insatisfacción de la persona con el tratamiento o con la atención dada al proceso asistencial en un centro sanitario o por un facultativo concreto, con la intención de poder encontrar un profesional que mejore el enfoque en el problema del paciente, o, sencillamente, con el que consiga una mayor sintonía.

1.11.2.8. Centros sanitarios

En relación con los centros sanitarios, únicamente merece destacarse la queja tramitada sobre aspectos organizativos de los mismos (**queja 19/2042**), cuya promotora denunciaba ante esta Institución la situación sufrida durante el ingreso de su hijo en el Hospital de Jerez, relatándonos el acceso descontrolado de familiares y conocidos en número indefinido y horario no controlado y refería el problema que percibía en cuanto al uso de los televisores fuera de horarios razonables, lo que impedía el descanso físico y psíquico de los pacientes ingresados, describiendo como intolerable el ambiente en el que permanecían ingresados los pacientes y acompañantes.

Con ello, centrábamos nuestra atención en el derecho al descanso digno de los pacientes durante el ingreso hospitalario y la necesidad de asegurar el respeto a normas de seguridad y convivencia que son necesarias para el descanso de los pacientes ingresados e igualmente necesarias respecto al trato de los profesionales sanitarios, para propiciar una correcta relación entre ambos.

En el informe administrativo requerido, desde el centro hospitalario se nos informaba de la existencia de un plan de visitas perfectamente estructurado, advirtiendo esta Defensoría algunas lagunas en sus disposiciones, concretamente en aspectos aludidos por la interesada, como son los horarios de utilización de los televisores, puesto que nos había relatado que permanecían encendidos desde primera hora de la mañana hasta altas horas de la madrugada, lo que por razones obvias, impide la conciliación del sueño, que es uno de los aspectos a cuidar en el proceso de recuperación de las personas convalecientes y con ello, advertíamos de la necesidad de fijar, entre las normas de funcionamiento del centro hospitalario, medidas que permitiesen las horas de sueño sin interrupciones.

Así, conocíamos la Guía de usuarios del Hospital de Motril de Granada donde se regulan estos aspectos y proyectos recientes para mejorar las condiciones durante la estancia hospitalaria de los pacientes, como el anunciado por la Dirección Gerencia de los hospitales Puerta del Mar de Cádiz y San Carlos de San Fernando, en el año 2018.

Igualmente, en cuanto al aseguramiento de las restantes normas de convivencia, aludíamos a la necesidad de compromiso por el conjunto de personas usuarias del sistema sanitario público y de la posibilidad de prever medidas de aseguramiento de las mismas como se realiza, por ejemplo, en el plan de acompañamiento y visita para el Hospital Universitario Virgen del Rocío.

Con todo lo analizado, formulábamos Resolución en la que emitíamos Recomendación al centro hospitalario para una revisión de la guía de usuario del centro hospitalario, estableciendo horarios en el uso de los televisores y con ello permitir el descanso de los pacientes, y revisar las medidas y los agentes implicados en el seguimiento de las mismas, cuya aceptación nos ha sido informada.

Respecto de las infraestructuras de centros hospitalarios, en el curso de diversos expedientes referidos a demoras en intervenciones quirúrgicas, el Hospital Universitario Virgen del Rocío informó de la rehabilitación por obras del Área Quirúrgica de la Quinta Planta del Hospital de Traumatología y la consiguiente reordenación de la actividad habitual de cirugías. Por nuestra parte, a la fecha de emisión del presente informe, aun cuando en la queja 19/0766, el informe administrativo de fecha 31 de agosto de 2020 indicaba que tras la reforma se esperaba aumentar un 20 % la oferta de quirófanos para la realización de cirugía mayor compleja, no hemos apreciado impacto positivo en el estado de las quejas que mantenemos abiertas sobre cirugías pendientes.

Así, constatamos que a pesar de haber dirigido diferentes recomendaciones instando la práctica de intervenciones quirúrgicas demoradas (**queja 19/1261**, **queja 19/0766**), las mismas no han sido llevadas a cabo.

Como corolario, citamos la expectación sobre la puesta en funcionamiento y reapertura de las instalaciones del que fuera antiguo Hospital Militar, aprobada por el Consejo de Gobierno, tras la declaración de emergencia, para la contratación de la redacción del proyecto, la dirección facultativa de las obras y la ejecución de las mismas, que arrancaron el mes de agosto, en el contexto de situación sanitaria provocada por el virus SARS-CoV-2 y las repercusiones que de su puesta en marcha se puedan derivar. Su inauguración, está prevista para febrero de 2021, inicialmente y mientras persista la crisis sanitaria, como hospital de emergencia frente a la COVID-19.

1.11.2.9. Prestación farmacéutica

En el año 2020 hemos apreciado un descenso de las quejas alusivas a la prestación farmacéutica, que en lo que atañe a la dificultad en el acceso a fármacos por problemas de suministro, se han reducido a la mitad; descendido ligeramente las que se producen en torno a los supuestos de exención en la aportación o copago en la financiación de dicha prestación; y presentado de forma puntual las que giran en torno a la financiación de fármacos, normalmente en supuestos de tratamiento de enfermedades raras.

Dentro del primer grupo únicamente se ha planteado el desabastecimiento puntual y posteriormente resuelto de un fármaco muy específico de dispensación por la farmacia hospitalaria de un centro concreto, Lacrisert (**queja 20/3179**), por inexistencia de unidades.

El grueso de las quejas ha surgido acerca del tipo de aportación farmacéutica, los criterios tenidos en cuenta para el acceso a esta prestación y los supuestos de exención. Casos que tratamos ejerciendo una labor de aclaración e información a las personas reclamantes, que, en el supuesto de discrepancia, incluye el asesoramiento sobre la forma en que pueden regularizar su situación a través de las Direcciones Provinciales del Instituto Nacional de Seguridad Social, como órganos competentes.

En este sentido, cabe destacar las novedades introducidas por la Ley 11/2020, de 31 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2021, que modifica el texto refundido de la Ley de Garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2015, de 24 de julio, introduciendo modificaciones que afectan a la prestación sanitaria pública, en concreto, ampliando la exención farmacéutica a nuevos colectivos que, en lo que proceda, analizaremos en la próxima anualidad.

Finalmente, en cuanto a la autorización y financiación pública de medicamentos que, como decimos, suele producirse de forma aislada y concretada a enfermedades menos comunes, podemos referir tres supuestos.

El trasladado por los padres del niño afectado por una enfermedad ultra rara (**queja 20/2977**), Síndrome de Allan Herndon Dudley, cuyo control precisa de una medicación extranjera (Teatrois), que desde el primer año de vida le había sido dispensada de forma gratuita, comunicándole que debía empezar a sufragar su coste.

Interesados ante el Hospital Virgen del Rocío, nos indicaban que el medicamento en cuestión había sido retirado del mercado y en su lugar había pasado a comercializarse una nueva forma farmacéutica, cuyas condiciones de financiación y dispensación eran diferentes, conforme a lo prescrito por la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios y de las gestiones que se habían llevado a cabo por la Unidad de Farmacia Pediátrica.

Pues bien, sostenían que desde la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios referían la necesidad de cursar una nueva solicitud para valorar la posibilidad de un cambio en las condiciones de dispensación o, alternativamente, que el medicamento dispusiese de precio reducido, justificado por la elevada carga económica que tendrían que asumir las familias con la nueva especialidad. Iniciados los trámites por el Distrito Sanitario de Atención Primaria de Sevilla, puesto que el paciente no se encontraba hospitalizado, se concluyó con la continuidad del régimen de dispensación gratuito.

En similares términos cabe citar la preocupación de un hombre afectado por una enfermedad rara hereditaria, Síndrome de Andrade, tratado con un medicamento prescrito por los especialistas, que había sido sustituido por otro diferente (**queja 20/1180**). En cualquier caso, finalmente le fue nuevamente autorizado.

Finalmente, hemos conocido a finales de 2020 la decisión de finalización del modelo de subasta como procedimiento de selección de los medicamentos financiados por el sistema sanitario público andaluz. En lo sucesivo, por tanto, regirá el modelo vigente en el resto del Sistema Nacional de Salud, conforme a la legislación estatal.

1.11.2.10. Salud mental

La atención a las personas que padecen problemas de salud mental y, más específicamente, la suficiencia, calidad y adecuación de los recursos disponibles para su tratamiento y, al propio tiempo, el apoyo a sus allegados en los casos más complejos, es un asunto que preocupa francamente a esta Institución y por ello es obligada nuestra rendición de cuentas en el Informe Anual, como compromiso ineludible que permita hacer visible las consideraciones expuestas por las personas afectadas.

En el año 2020 hemos registrado un leve incremento de las quejas que versan sobre este particular, fundamentalmente derivado de peticiones muy abiertas en las que, como denominador común, las familias de personas con patología de salud mental, solicitan información y ayuda en relación con la situación de un hermano (queja 20/3174, queja 20/3473 y queja 20/8322), la de una madre (queja 20/3243), o la de un hijo o descendiente (queja 20/7077 o queja 20/8291), inquiriendo de la Administración pública una respuesta en forma de recurso adecuado para la estabilización o mejoría del afectado y en ocasiones, al propio tiempo, para poner término a situaciones de violencia y agresividad en el seno de la convivencia familiar, que alcanzan incluso a los menores que forman parte de dicha unidad.

La dificultad, sin embargo, viene siendo la misma desde hace años, a saber: la infradotación de recursos para la atención de las personas con trastornos de salud mental y la indefinición de la respuesta que haya de darse a las mismas, en la medida en que desde que entrase en vigor la Ley 39/2006 de la Dependencia, son difusos los límites entre recursos sanitarios y sociales y en la forma de acceso a los mismos, tampoco apreciamos una intervención conjunta, coordinada y complementaria de ambos y el tratamiento sanitario parece haber sido sustituido por el ingreso en un recurso residencial del Sistema de la Dependencia, sin que en este último tengan cabida, por su parte, las personas que padecen patología dual.

Lo cierto es que la sensación de desconcierto e impotencia en la búsqueda de ayuda y recursos para la atención de los problemas de salud mental es trasladada en muchas de las quejas que tramitamos, y a efectos ilustrativos, citaremos la comunicación que nos remitían unos abuelos sobre la situación de su nieto (queja 20/6436), refiriéndonos literalmente:

"Somos … y … de 78 y 73 años de edad respectivamente, mayores, enfermos y cansados. Somos abuelos de … un chico de 28 años enfermo mental desde los 16. Llevamos doce años luchando para poder curar a nuestro nieto. Ha pasado por un centro de menores, por un centro penitenciario y numerosos ingresos en salud mental. Actualmente malvive en un coche, en una calle de nuestro pueblo, … Tiene causas pendientes en los juzgados 2,3,5 y 7 que sepamos. Su enfermedad lo hace cada día más violento, hasta el punto que tememos por nuestras vidas. Tiene orden de alejamiento de sus padres y hermano y de nuestra casa, orden que se salta en numerosas ocasiones, le detienen y a las dos horas le ponen en libertad. Sabemos que nos van a decir que es un tema médico, pero desde el Servicio Andaluz de Salud nos dicen que ellos no pueden hacer nada, como mucho y después de rogarles mucho escribir un informe a los juzgados, informes que hasta ahora no han servido para nada. Algo está fallando en la sociedad si un enfermo mental peligroso está tirado en la calle y sus abuelos encerrados con llave en su casa muertos de miedo. ¿De quién es la responsabilidad?, no lo sabemos, pero vamos a lamentamos todos el día que termine asesinando a alguien que se cruce en su camino por el simple hecho de mirarlo, como la paliza que propinó hace unos días a un señor mayor de nuestro pueblo.

Simplemente rogamos que le internen en un centro psiquiátrico el tiempo necesario para que tome conciencia de enfermedad o su cuerpo se acostumbre a la medicación, simplemente queremos morirnos sabiendo que tiene un techo y comida aunque no goce de libertad. De todas formas la libertad la perdió cuando la enfermedad entró en su mente…".

Las personas que nos trasladan su enorme preocupación por el familiar cuya salud mental se resiente, piden el ingreso involuntario en los momentos de agudización violenta de la enfermedad, un ingreso residencial en un centro de salud mental que posibilite su estabilización o, sencillamente, una mejora de la atención psiquiátrica ambulatoria, por entenderla insuficiente.

En particular, la petición de internamiento involuntario fue más recurrente durante el primer estado de alarma, debido a la preocupación de las familias por el peligro de la descompensación de personas que se ponían a sí mismas en riesgo al no respetar el confinamiento. En esta tesitura particular, hemos de decir que la Administración sanitaria nos trasladó las medidas preventivas adoptadas durante la crisis sanitaria, como la actuación coordinada entre las Unidades de Gestión Clínica y las Unidades Municipales de Emergencias Sociales para la localización y abordaje conjunto de pacientes que lo precisaran (**queja 20/2407**); y, de forma general, la elaboración de su específico Pan de Contingencia por todas las unidades directivas de los centros sanitarios públicos que, en el caso de las Unidades de Gestión Clínica de Salud Mental, se dirigió a garantizar la asistencia sanitaria priorizada a las personas con Trastorno Mental Grave, manteniendo los mecanismos de abordaje presencial e intersectorial, con atención preferencial y proactiva por su equipo referente, de las personas incluidas en el Proceso asistencial integrado trastorno mental grave.

Por su parte, el ingreso en un recurso residencial ha quedado hoy reconducido a dispositivos específicos, como los de media-larga estancia de la Fundación Pública Andaluza para la Integración Social de Personas con Enfermedad Mental, Faisem, complementados con los específicos de tratamiento clínico de salud mental. Esta necesidad fue planteada por un padre que refería los múltiples ingresos de su hija en la Unidad de Gestión Clínica del Área Sur de Granada y la necesidad de poder ser atendida en un algún centro de media-larga estancia, con personas en su misma situación, refiriéndonos su situación laboral y la necesidad de su esposa de abandonar el trabajo para poder atenderla (queja 20/6229).

Iniciadas actuaciones nos dirigimos a la Administración, que nos informó que la interesada había obtenido plaza en el dispositivo residencial de Faisem en Motril (Granada), dispensándole atención sanitaria el Hospital de Día de Salud Mental.

Sobre esta situación de asignación y suficiencia de plazas, vinculadas en su mayoría con la asignación de un recurso previa valoración de la dependencia, hemos tenido durante la presente anualidad ocasión de profundizar en la queja 17/4113, que iniciábamos a instancia de parte, para analizar la reducción progresiva de plazas del programa de atención domiciliaria de Faisem, que, conforme exponía la promotora de la queja, no se justifica por el desarrollo de la Ley de la Dependencia, en detrimento de la atención de las personas afectadas por problemas de salud mental destinatarias de este servicio.

Pues bien, en el curso de las investigaciones solicitamos la colaboración formal para la emisión de un informe administrativo sobre estos extremos a la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía y a Faisem.

En el informe administrativo recibido de la segunda, se explicaba que la atención en el domicilio de las personas con Trastorno Mental Grave en Andalucía, ha sido desde los primeros años de creación de Faisem una modalidad que daba respuesta a las necesidades de estas personas con buenos niveles de autonomía personal, permitiendo que se beneficiaran de supervisión y apoyo de determinadas necesidades, sin tener que ocupar una plaza en centro residencial. Aclaraba el informe que tras la promulgación de la Ley de la Dependencia -que incorpora dicha modalidad de atención para personas dependientes en general y para aquellas cuya dependencia es consecuencia de padecer un Trastorno Mental Grave la referida prestación de atención en domicilio se canaliza a través de los Servicios Sociales Comunitarios, con la correlativa y progresiva disminución de esta modalidad de oferta asistencial que, de este modo, sobrevivía únicamente para quienes ya venían siendo beneficiarios de la misma.

Por su parte, la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía informaba de la imposibilidad de concretar el número de personas con trastorno mental que tiene reconocido en la actualidad el servicio de ayuda a domicilio, su grado de dependencia y el nivel de intensidad asignado, puesto que el sistema de información del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia no permite desglosar de entre las personas beneficiarias del servicio de ayuda a domicilio, las que lo son por situación de dependencia reconocida en virtud de su trastorno mental.

Partíamos para el análisis del asunto del amparo normativo del derecho de la atención domiciliaria en favor del colectivo de personas con enfermedad mental, que encuentra acomodo en el artículo 20, único del Capitulo III de la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, bajo el titulo "De la salud mental", la Ley 16/2003, de 28 de mayo, de Cohesión y Calidad del Sistema Nacional de Salud, que se refiere en sus artículos 12.2.h y 13.2.g a la atención a la salud mental y, en el ámbito de la comunidad autónoma, la Ley 2/1998, de 15 de junio, de Salud de Andalucía y Decreto 77/2008, de 4 de marzo, de ordenación de los servicios de Salud Mental.

Igualmente, nos hacíamos eco del proceso asistencial integrado para personas con enfermedad mental del año 2006, publicado en la página web de la Consejería de Salud y Familias, que incluye entre las medidas asistenciales la atención domiciliaria.

Por su parte, la aprobación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, supuso un momento importante en la atención a personas en situación de dependencia, elevándola a la categoría de derecho y contemplando dentro de los recursos de su Catálogo el servicio de ayuda a domicilio.

Pues bien, en esta equiparación de ambas modalidades de atención -la sanitaria, como derecho consagrado y la de carácter social, también como derecho subjetivo-, la duda planteada es la de que la segunda hubiera acarreado una merma en la primera, sustituyendo de facto a la misma. Advertencia que hacía el promotor de la queja, al referir que la Ley de la Dependencia había justificado la reducción de plazas del programa de ayuda a domicilio de Faisem.

Este extremo es constatado por el informe administrativo, del que igualmente resulta la imposibilidad de conocer cuantitativamente las personas con trastorno mental que cuentan con el recurso de ayuda a domicilio como personas en situación de dependencia, sin que sea susceptible de cuantificación el derecho a la atención a domicilio que se consagra en la normativa sectorial sanitaria.

Por otra parte, advertíamos dificultades para priorizar el acceso al recurso para personas con trastorno mental grave, entre otras razones por encontrase vinculada la atención a la dependencia mayoritariamente a la organización de los servicios sociales y no al área de Salud, debiendo sumar, a su vez, la demora que preside la resolución de los procedimientos de reconocimiento de la situación de dependencia y derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, así como el Programa Individual de Atención, que excede con creces del tiempo legalmente establecido, como se ha expuesto en el apartado correspondiente de este mismo Informe.

Por todo ello, y basándonos en la evidencia de la necesidad de atender al colectivo y la oportunidad del tratamiento a través de los programas de ayuda a domicilio, decidíamos formular dos recomendaciones:

El mantenimiento la oferta asistencial del programa de atención domiciliaria de Faisem, valorando la oportunidad de su incremento en coordinación con las UGC que deberán informar y valorar la continuidad asistencial que se viene prestando por el programa del servicio de ayuda a domicilio que gestiona la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía para el colectivo de personas con enfermedad mental, en tanto no se ultimen los protocolos previstos en el III Plan Integral de Salud Mental, por el riesgo de exclusión de la atención en el sistema de dependencia.

Y la articulación y coordinación de las medidas necesarias entre los sistemas de información de las Administraciones implicadas, para un conocimiento transparente del número de personas con problemas de salud mental que acceden al SAAD de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia, con un identificativo en los sistemas de información, a fin de valorar el porcentaje de personas que teniendo aconsejada la misma como medida terapéutica acceden al mismo.

1.11.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

1.11.3.1. Quejas de oficio

- Queja 20/0227, referente al fallecimiento de un vecino de Olula del Río en el centro de salud sin atención sanitaria, dirigida a la Delegación Territorial de Salud y Familias en Almería;

- Queja 20/2001, referente a las medidas frente a la crisis sanitaria en las residencias de personas mayores en la comunidad autónoma de Andalucía, dirigida a la Consejería de Salud y Familias y la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación;

- Queja 20/3559, referente a la reorganización de la atención pediátrica en el Distrito de Sevilla, justificada en la canalización de los circuitos de atención sanitaria en el nivel primario para la mejor atención de los pacientes de COVID-19 y la vuelta a la actividad presencial en los centros sanitarios de atención primaria con las máximas garantías de seguridad tanto para profesionales como para usuarios, dirigida a la Consejería de Salud y Familias.

- Queja 20/6019, referente a la reorganización de los servicios de urgencia de atención primaria en la provincia de Huelva por la crisis sanitaria, y la previsión temporal para la reanudación de su actividad, dirigida al Servicio Andaluz de Salud.

- Queja 20/6020, referente a las deficiencias resultantes de los criterios y protocolos adoptados para la dispensación de la atención primaria en el actual escenario de crisis sanitaria, dirigida al Servicio Andaluz de Salud.

- Queja 20/7758, sobre las medidas previstas para la reanudación de la atención especializada en la nueva normalidad en el que han de convivir pacientes COVID y pacientes No COVID en un contexto de alta presión asistencial, dirigida al Servicio Andaluz de Salud.

1.11.3.2. Colaboración de las Administraciones

En el ejercicio 2020, no obstante la circunstancia extraordinaria que la crisis sanitaria ha comportado para la Administración sanitaria y sus servicios, se ha mantenido la colaboración de los responsables públicos y de la dirección se sus centros sanitarios. En la medida de lo posible, también esta Institución ha racionalizado las demandas, para evitar sobrecargas no justificadas.

1.11.3.3. Resoluciones no aceptadas

- Queja 19/4730, referida al incumplimiento del plazo de garantía en cita de primera consulta de neurología, dirigida al Complejo Hospitalario de Jaén.

1.12. Servicios de Interés General y Consumo



1.12. Servicios de Interés General y Consumo

1.12.1. Introducción 341
1.12.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite 346
1.12.2.1. Servicios de interés general 346
1.12.2.1.1. Energía 346
1.12.2.1.1.1. Análisis específico del bono social eléctrico y la protección al consumidor vulnerable 350
1.12.2.1.2. Suministro domiciliario de agua 353
1.12.2.1.3. Telefonía e Internet 355
1.12.2.1.4. Servicios financieros. 357
1.12.2.1.5. Servicios de transporte 359
1.12.2.2. Otras cuestiones relacionadas con Consumo 359
1.12.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas 361
1.12.3.1. Actuaciones de oficio 361
1.12.3.2. Colaboración de las Administraciones 361

1.12.1. Introducción

Consideramos oportuno comenzar este apartado introductorio dando cuenta de la aprobación de una norma, cuya publicación se ha producido ya en 2021 mientras se redactaba este Informe Anual y que nos parece especialmente relevante para la materia que nos ocupa.

Nos referimos al **Real Decreto 1/2021**, de 19 de enero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad.

Esta norma regula el **concepto de *persona consumidora vulnerable***, dando respuesta así a una antigua aspiración de esta Institución, compartida por muchas de las administraciones y asociaciones del tercer sector de acción social, que venían demandando desde hace tiempo la necesidad de definir claramente este concepto para dotar de seguridad jurídica a las medidas adoptadas para reforzar la protección de las personas consumidoras en situación de especial vulnerabilidad. Se trata de una norma que deberá ser objeto de especial atención tanto por parte de autoridades públicas como de empresas privadas en las relaciones de consumo.

La norma establece que, «a los efectos de esta ley y sin perjuicio de la normativa sectorial que en cada caso resulte de aplicación, tienen la consideración de personas consumidoras vulnerables respecto de relaciones concretas de consumo, aquellas personas físicas que, de forma individual o colectiva, por sus características, necesidades o circunstancias personales, económicas, educativas o sociales, se encuentran, aunque sea territorial, sectorial o temporalmente, en una especial situación de subordinación, indefensión o desprotección que les impide el ejercicio de sus derechos como personas consumidoras en condiciones de igualdad».

Se trata de una definición compleja porque parte de la consideración de que las situaciones de vulnerabilidad que pueden afectar a una persona en una relación de consumo pueden ser muy variadas, cambiantes y depender de factores muy diversos, que pueden incluso provocar que una persona pueda ser vulnerable en una determinada relación de consumo y no serlo en otra.

Dice a este respecto la Exposición de Motivos que "*la situación de vulnerabilidad no se deriva de circunstancias estrictamente personales, sino que hay que considerar aspectos de origen demográfico, social e, incluso, relacionados con cada entorno de mercado concreto*". Y continua señalando que "*las condiciones que predisponen a la vulnerabilidad en las relaciones de consumo exceden el plano de lo estrictamente económico, tradicionalmente aproximado con indicadores del nivel de renta*", para concluir afirmando que se concibe "*la vulnerabilidad en el ámbito del consumo como un concepto dinámico, en el sentido de que no define a las personas o a los colectivos como vulnerables de una forma estructural ni permanente. De esta forma, una persona puede ser considerada vulnerable en un determinado ámbito de consumo, pero no en otros. Además, esa condición de vulnerabilidad podrá variar a lo largo del tiempo según puedan hacerlo las condiciones que la determinan, tanto las de tipo personal como las sociales o de contexto*".

En este sentido, la norma contempla como colectivos que pueden encontrarse en una situación de especial vulnerabilidad en las relaciones de consumo a las personas mayores, las personas con discapacidad, las mujeres y las personas menores.

El objetivo de la norma, según proclama es «garantizar con un grado mayor de protección a los derechos en determinados supuestos en los que la persona consumidora se ve afectada por una especial situación de vulnerabilidad que puede incidir en su toma de decisiones e, incluso, forzarla a aceptar ciertas condiciones contractuales que en otra situación no aceptaría».

Nos parece una norma muy oportuna y necesaria, por lo que, aunque haya sido publicada en 2021, hemos considerado conveniente hacer una referencia a la misma en este apartado.

Continuando con el apartado introductorio y como venimos explicando de modo reiterado en relación a la materia de consumo, es importante aclarar que las quejas recibidas en relación con la prestación de servicios por parte de empresas privadas escapan a nuestra competencia supervisora, por lo que,

en relación a las quejas recibidas, nuestra actuación se centra en la supervisión de la Administración de consumo que haya intervenido en la tramitación de la correspondiente reclamación por parte del cliente.

No obstante, intervenimos ante dichas empresas cuando la cuestión afecta a servicios económicos de interés general desde nuestra visión de una Institución que actúa como garante de derechos. Así ha quedado refrendado en los **Principios de Venecia**, aprobados por la Comisión Europea para la Democracia a través del Derecho, al señalar que el mandato del Defensor del Pueblo abarcará todos los servicios públicos y de interés general ofrecidos a la ciudadanía,ya sea por parte del Estado, de los municipios, de los organismos estatales o por entidades privadas.

Por este motivo, precisamente una de las medidas propuestas en el **Informe Especial** presentado a este Parlamento en noviembre de 2020 para afrontar los retos y oportunidades en Andalucía tras la COVID se refería a los servicios de interés general.

Así, señalábamos la necesidad de **reconocer el derecho de acceso a los servicios de interés general** en un marco estatutario y constitucional, unido a una regulación legal y reglamentaria que garantice el derecho de todas las personas a unas **prestaciones mínimas que satisfagan sus necesidades básicas**, incluyendo la prohibición de interrupción en su prestación a aquellas personas que no puedan pagar el mismo por sus circunstancias personales o económicas.

"El derecho de todas las personas a unas prestaciones mínimas que satisfagan sus necesidades básicas"

De este modo entendemos que se permitiría solventar la principal carencia que existe actualmente en relación con los servicios de interés general y que es la causa de que sigan existiendo problemas como la pobreza energética o hídrica; la exclusión financiera; o la brecha digital.

En relación con el concepto de servicios de interés general nos parece novedoso, y por eso hemos considerado oportuno destacarlo, que la legislación nacional haya recogido una concreción de los servicios que se entienden "de carácter básico de interés general".

Ha tenido lugar con ocasión de la modificación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, operada por el artículo 3 del **Real Decreto-ley 37/2020, de 22 de diciembre, de medidas urgentes para hacer frente a las situaciones de vulnerabilidad social y económica en el ámbito de la vivienda y en materia de transportes**.

Dicha modificación normativa ha establecido la obligación de gratuidad de los teléfonos de atención al consumidor para las empresas prestadoras de **servicios de carácter básico de interés general**. Define por tales «los de suministro de agua, gas, electricidad, financieros y de seguros, postales, transporte aéreo, ferroviario y por carretera, protección de la salud, saneamiento y residuos, así como aquellos que legalmente se determinen».

La omisión en dicha cita a los servicios de telecomunicaciones entendemos que debe ser suplida, por la remisión que realiza a la legislación sectorial, mediante las previsiones de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones. En su artículo 2 se cita expresamente que las telecomunicaciones son servicios de interés general que se prestan en régimen de libre competencia y, de ahí, las obligaciones de servicio público que se imponen.

En todo caso, este nuevo concepto de "servicios de carácter básico de interés general" no deja de suscitarnos alguna dudas, por cuanto parece apartarse del concepto tradicional de "servicios económicos de interés general" elaborado en el marco del acervo jurídico europeo y que incluye específicamente a los servicios energéticos, de suministro de agua, de telecomunicaciones, financieros y de transporte. Un concepto y una categorización que ha venido siendo utilizado por esta Institución para describir la extensión

de su ámbito de intervención en materia de consumo y en relación a la actuación de determinadas empresas privadas, y que consideramos oportuno mantener como referente.

Por otro lado, no podemos dejar de citar en este apartado introductorio la nueva **Directiva (UE) 2020/1828 del Parlamento europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2020, relativa a las acciones de representación para la protección de los intereses colectivos de los consumidores**.

Entre sus Considerandos resulta destacable que, al justificar la extensión de su ámbito de aplicación, señala que el mismo debe reflejar la evolución reciente en el ámbito de la protección de los consumidores. Así, señala que los consumidores actúan ahora en un mercado cada vez más globalizado y digitalizado por lo que conseguir un alto nivel de protección para los mismos requiere que el alcance de la Directiva se extienda, además de a la normativa general de protección de los consumidores, a ámbitos como la protección de datos, los servicios financieros, los viajes y el turismo, la energía y las telecomunicaciones.

En este sentido, considera que la demanda de servicios financieros y de inversión por parte de los consumidores ha aumentado, por lo que estima importante mejorar la aplicación de la normativa sobre protección de los consumidores en estos ámbitos. Asimismo, destaca la evolución del mercado de consumo en el ámbito de los servicios digitales y entiende que el mismo requiere de una aplicación más eficaz de la normativa sobre protección de los consumidores, incluida la protección de datos.

Entrando ya en el análisis de lo acontecido en esta materia en 2020, y por lo que se refiere a los **suministros**, debemos decir que el confinamiento domiciliario ordenado tras la declaración del estado de alarma a causa de la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19 ha puesto de manifiesto, más si cabe, la certeza de que contar con un adecuado suministro de agua, luz o gas en el hogar para poder desarrollar con normalidad la vida diaria resulta una necesidad básica cuya garantía deben proveer los poderes públicos.

No es por tanto de extrañar que una de las primeras medidas que adoptó el Gobierno poco después de la declaración del estado de alarma fuera dirigida precisamente a garantizar estos suministros.

Inicialmente se estableció la garantía de suministro de agua y energía a consumidores vulnerables, prohibiendo los cortes de suministro a aquellos consumidores en los que concurriera la condición de consumidor severo o en riesgo de exclusión social de acuerdo con las definiciones contenidas en la normativa de bono social. Días después se extendió dicha prohibición a cualquier domicilio que tuviera la consideración de primera vivienda.

En aquel momento esta Institución consideró oportuno emitir un **comunicado** destacando lo acertado y necesario de la medida, aunque mostrando nuestra preocupación por cuanto la misma no solucionaría el problema de aquellos hogares que ya tuviesen cortado el suministro por impago o por otros motivos a la fecha de aprobación de esta norma.

Por ello, solicitamos que se incluyesen entre las medidas sociales reguladas la obligación de las empresas suministradoras de reponer el suministro en aquellos hogares afectados por un corte previo, aun cuando estuviera debidamente justificado, especialmente si residían en el mismo menores o personas en situación de vulnerabilidad o exclusión. Manteniendo el suministro, al menos mientras durase la situación de excepcionalidad. Exceptuábamos de nuestra petición, como es lógico, aquellos supuestos en que la reconexión no fuera posible por razones técnicas o de seguridad debidamente acreditadas.

Dado que la plasmación jurídica de nuestra petición podía demorarse, pedimos a todas las compañías suministradoras que, por responsabilidad social, aceptasen su aplicación, voluntariamente y sin demora.

Una vez finalizada la vigencia de la declaración del estado de alarma el 21 de junio de 2020, el Gobierno amplió la garantía de suministros básicos hasta el 30 de septiembre, como parte de las medidas de extensión del escudo social para la protección de la ciudadanía frente a los efectos derivados de la crisis sanitaria de la COVID-19.

Llegada esta fecha de prórroga el Gobierno dictó, **el Real Decreto-Ley 30/2020, de 29 de septiembre, de medidas sociales en defensa del empleo**, en cuya Disposición Adicional sexta se acordaba la incorporación

de una nueva categoría de consumidor vulnerable con derecho a la percepción del bono social eléctrico y a la protección especial frente a la interrupción del suministro de luz.

Esta norma fue cuestionada por quienes consideraban necesario que se mantuviera la prohibición total de corte de suministro. Asimismo, se cuestionaba que quedaran fuera de la garantía los suministros de gas y agua, al no contar con una normativa específica que prohibiera los cortes por impago a colectivos vulnerables, al modo del bono social eléctrico.

La declaración de un nuevo estado de alarma para contener la propagación de infecciones causadas por el SARS-CoV-2, mediante Real Decreto 926/2020, de 25 de octubre, replanteó la necesidad de adoptar otra vez las mismas medidas de garantía de suministros y propició la aprobación del **Real Decreto-ley 37/2020, de 22 de diciembre, de medidas urgentes para hacer frente a las situaciones de vulnerabilidad social y económica en el ámbito de la vivienda y en materia de transportes**. En su Disposición adicional cuarta ha quedado establecida, durante la vigencia del actual estado de alarma, la **prohibición de cortes en el suministro de energía eléctrica, gas natural y agua a consumidores vulnerables**, cuya definición se corresponde con la del bono social eléctrico.

Según recoge su exposición de motivos, la extraordinaria y urgente necesidad de esta medida viene justificada por la situación excepcional derivada de la crisis sanitaria y económica, el carácter esencial de estos suministros para los hogares y la proximidad del invierno, que coincide con la época del año en la que mayor consumo energético se produce.

Sin perjuicio de estas medidas de protección, cuya finalización en el tiempo está prevista para mayo de 2021, nos parece oportuno en este punto destacar la **necesidad de abordar definitivamente la garantía de suministros y la prohibición de corte en situaciones de necesidad como un derecho fundamental vinculado a la dignidad de la persona y a la protección de su salud.**

En cuanto al **suministro de luz**, debemos reiterar que aún no se han concretado en normas de obligado cumplimiento las propuestas incluidas en la **Estrategia Nacional contra la Pobreza Energética**. Dicha Estrategia se aprobaba para dar cumplimiento al mandato contenido en el **Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores**.

En el Informe Anual correspondiente al ejercicio pasado hicimos una valoración positiva de su contenido en relación con la necesaria superación de las carencias que presenta el actual mecanismo del **bono social eléctrico** para hacer frente al problema de pobreza energética.

Los datos ofrecidos en el Informe de actualización de indicadores de pobreza energética facilitados por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico en noviembre de 2020 presentaban mejoras en los cuatro valores utilizados (gasto desproporcionado, pobreza escondida, temperatura inadecuada en la vivienda en invierno y retraso en el pago de facturas). Estos datos, sin embargo, se refieren al año 2019, por lo que dada la dimensión de la situación vivida en 2020 y las consecuencias generadas por las medidas adoptadas para abordar la crisis sanitaria, presumimos que los datos actuales serán notoriamente diferentes y peores, por lo que requerirán de una actuación urgente.

El Informe de actualización de datos para 2020 sigue poniendo de manifiesto que los problemas que afectan a una mayor parte de la población continúan siendo el gasto energético desproporcionado y la HYPERLINK "https://www.miteco.gob.es/es/prensa/ultimas-noticias/miteco-presenta-los-indicadores-de-pobreza-energética-de-2019/tcm:30-516524" **pobreza energética escondida**, con valores del 16,7% y del 10,6% de hogares, respectivamente.

Aunque el año 2020 haya venido marcado por la pandemia y entendamos que haya obligado a priorizar determinadas cuestiones en las actuaciones de los poderes públicos, debemos insistir en la acuciante necesidad de abordar de forma estructural las situaciones de pobreza energética mediante el oportuno desarrollo normativo de la mencionada Estrategia.

Entre otros asuntos entendemos que debería abordarse la regulación del **derecho a un mínimo vital energético** -que propugnamos debe integrar la actual regulación del denominado bono social eléctrico,

superando las notorias carencias e insuficiencias de la misma- y debería hacerse extensivo al resto de servicios energéticos.

Precisamente, coincidiendo con la redacción de este Informe, en enero de 2021, se ha puesto de manifiesto también la necesidad de una intervención normativa que aborde el problema de las **subidas desmedidas del coste de la luz** que se producen periódicamente cuando llegan las épocas de mayor frío o mayor calor y el consumo eléctrico aumenta. Consideramos necesario que se adopten medidas que ayuden a atemperar estas subidas o, al menos, a distribuir su incidencia a lo largo del año.

En cuanto al **suministro de agua** hemos de destacar nuevamente que, pese al reconocimiento del derecho humano al agua como mínimo vital operado a través de la Ley de Aguas de Andalucía (redacción por **Ley 8/2018, de 8 de octubre, de medidas frente al cambio climático y para la transición hacia un nuevo modelo energético en Andalucía**), las condiciones de prestación y acceso a dicho derecho no han sido objeto del debido desarrollo reglamentario para su oportuna implementación. Tampoco han quedado recogidos en la normativa autonómica los supuestos de vulnerabilidad en los que, en ningún caso, sería posible cortar el suministro de agua por impago, al modo en que lo hace la normativa estatal del sector eléctrico.

Esperábamos que dicho desarrollo normativo se produjese a través del Reglamento de ciclo integral del agua de uso urbano, cuya aprobación inicial ya reclamábamos el año pasado con ocasión de la elaboración de nuestro Informe Anual al Parlamento andaluz.

Afortunadamente muchas entidades suministradoras de agua tienen previstas medidas de ayuda para el pago de facturas e incluso el reconocimiento del "mínimo vital" en su propia normativa. Además, de modo temporal, se encuentra vigente la garantía de suministros mientras persista la vigencia del actual estado de alarma.

En relación con los **servicios de telecomunicaciones** propugnamos igualmente que se reconozca el derecho de todas las personas a disponer de unas condiciones mínimas para su acceso y disfrute, sin que sus circunstancias económicas puedan privarles de tales servicios. Valoramos que esta regulación debería ir más allá del denominado abono social telefónico, incluido en la regulación del servicio universal de telecomunicaciones y del que actualmente solo pueden beneficiarse personas jubiladas y pensionistas con rentas muy bajas.

Así, resulta necesario ampliar el ámbito subjetivo de su cobertura para incluir a todas las personas que tengan la condición de consumidores vulnerables. De igual modo debería ampliar su ámbito objetivo para incluir el derecho de acceso a internet.

También consideramos necesario que se garantice mediante una norma legal el acceso a unos **servicios financieros** y bancarios básicos por parte de todas las personas, cualesquiera que sean su situación personal y económica, y su lugar de residencia.

Esa norma debería incluir el derecho a disponer de una cuenta de pago básica, tal y como aparece regulada actualmente, y debería estudiarse la posible extensión de este derecho, con las oportunas limitaciones, a otros servicios financieros y bancarios que cada vez resultan más necesarios en una sociedad de consumo, como sería el caso del acceso a los préstamos al consumo o a los préstamos hipotecarios.

Asimismo, deberían incluirse medidas que garanticen el acceso efectivo a los servicios financieros de las personas que residen en zonas rurales o carecen de habilidades digitales para el acceso telemático a estos servicios.

Por último y en relación a los **servicios de transporte**, entendemos necesaria una norma legal que establezca las condiciones para que todas las personas, con independencia de cuál sea su situación personal o económica, puedan acceder a los servicios de transporte que precisen para ejercer su derecho a la movilidad.

Esta regulación debería agrupar y ordenar todas las actuales regulaciones que contemplan ayudas o bonificaciones en el acceso al transporte público o privado, estableciendo una ordenación de mínimos

que garantice que todas las personas puedan acceder a estos servicios con independencia de su situación económica.

Del mismo modo, debería establecer unos servicios mínimos de transporte que garanticen el derecho a la movilidad de todas las personas cualquiera que sea su lugar de residencia.

Finalmente en este apartado introductorio podemos destacar, entre las **novedades legislativas** en materia de consumo, la aprobación del **Decreto 175/2020, de 27 de octubre**, por el que se regula el derecho de información de las personas consumidoras y usuarias prestatarias y garantes en los casos de emisión de participaciones hipotecarias o certificados de transmisión de hipoteca, así como en los de transmisión, cesión u otros actos o negocios jurídicos que puedan producir la alteración de la titularidad del contrato de préstamo hipotecario sobre la vivienda, o del derecho de crédito derivado del mismo.

Esta cuestión ya estaba recogida en la Disposición adicional tercera de la Ley 3/2016, de 9 de junio, para la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en la contratación de préstamos hipotecarios sobre la vivienda. No obstante, el nuevo Decreto permite la concreción de los derechos de información de los consumidores y usuarios de contratos hipotecarios sobre la vivienda, realizados en Andalucía, ante supuestos de cesión o transmisión por parte de la entidad prestamista.

1.12.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

A continuación, vamos a iniciar el relato de las actuaciones desarrolladas en cada una de las materias que se corresponden con servicios de interés general. Posteriormente, daremos cuenta de nuestra labor supervisora de la administración que tiene encomendada la defensa y protección de las personas consumidoras.

1.12.2.1. Servicios de interés general

1.12.2.1.1. Energía

Tal como hemos señalado en el apartado introductorio, las circunstancias relacionadas con el confinamiento domiciliario de la población ordenado en marzo de 2020 pusieron en clara evidencia la necesidad de contar con suministros básicos y, entre ellos, la luz.



Pese a las medidas adoptadas para evitar los cortes de suministro, ya detalladas, a esta Institución acudieron personas afectadas por falta de luz desde antes de la declaración del estado de alarma, solicitando una **reconexión provisional**, al menos mientras durase el confinamiento.

No siempre tuvieron éxito nuestras gestiones ante la compañía suministradora, al oponerse a la reconexión alegando, en la mayoría de ocasiones, las deficiencias existentes en la instalación eléctrica que impedían el restablecimiento del suministro o exigían de tareas de reparación complejas que no se consideraban incluidas en el concepto de atención de averías que justificara el desplazamiento de los técnicos correspondientes.

Particularmente complejas fueron las gestiones en aquellos supuestos en que el corte de suministro era consecuencia de un enganche ilegal previo. Aunque en estos casos el corte de suministro estaba más que justificado, entendía esta Institución que había que atender a la realidad de la situación creada con el confinamiento que impedía la movilidad y obligaba a permanecer en unas viviendas carentes de los servicios más esenciales, en ocasiones afectando a menores.

Así ocurrió en la queja 20/1991, en la que la falta de luz incluso impedía el acceso al agua pues era necesaria para accionar una bomba de pozo. Esta familia, con dos menores a cargo, ocupaba sin título una vivienda y tenían enganchada la luz a una farola del alumbrado público, que únicamente tenía suministro eléctrico en horario nocturno, lo que les impedía disponer de energía alguna durante el resto del día.

Las gestiones realizadas ante el Ayuntamiento para encontrar una solución al problema que posibilitase un suministro continuado de luz a la vivienda no prosperaron, tras negarse el consistorio a mantener permanentemente encendido el alumbrado público en la zona o facilitar un generador a la familia.

Sin embargo, los Servicios Sociales nos dieron cuenta de las actuaciones desarrolladas con la familia, indicando que no les constaba que hubieran presentado solicitud en el Registro Municipal de Demandantes de Viviendas Protegidas. Asimismo se les había ofrecido ayuda para el alquiler de una vivienda sin que la hubieran tramitado pese a que contaban con la renta mínima de inserción social, más los ingresos de un empleo durante casi un año.

A la vista de dicha información, valoramos que la actuación de los Servicios Sociales resultaba adecuada, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En el caso de la queja 20/2044 los propios Servicios Sociales habían instado a la persona afectada a firmar un plan de pagos de su deuda de luz. En todo caso nos pareció oportuno solicitar a Endesa que valorasen la posibilidad de una reconexión urgente del suministro en la vivienda y mantenerlo al menos mientras durase la situación excepcional derivada del confinamiento domiciliario.

La distribuidora Endesa nos contestaba que, para poder dar servicio al suministro en cuestión, resultaba necesario que fuese solicitado mediante una comercializadora. Con respecto al posible acuerdo de pago de la deuda existente, se remitían a la comercializadora con la que se mantenía la deuda que motivó el corte de suministro.

También la distribuidora rechazó la posibilidad de un suministro provisional y urgente para atender las necesidad de dos vecinos de un municipio onubense, alegando la necesidad de ser solicitado mediante la comercializadora que prefiriesen los afectados, a la que deberían dirigirse para formalizar la contratación.

Con independencia de las circunstancias puestas de manifiesto por la trabajadora social explicativas de la falta de éxito de las intervenciones sociales realizadas con ambas personas, seguíamos entendiendo necesario aportar soluciones a la falta de luz en tales momentos. Por eso insistimos al Ayuntamiento requiriéndole alternativas para suplir tal carencia o, en su defecto, posibilidades de orientación -y en su caso apoyo económico- para ambas personas por parte de los Servicios Sociales Comunitarios en la contratación de suministro y la gestión del bono social eléctrico.

Los casos puntuales de hogares privados de luz, aunque complejos de resolver en algunos supuestos, no revistieron la **excepcional dificultad que presentaron los cortes de suministro que afectaron a una localidad entera o a algunas barriadas o zonas concretas de algunas ciudades**.

En ocasiones se trataba de problemas puntuales derivados de averías o incidencias en las redes de suministro que normalmente han quedado subsanadas. Así ocurriría en Beas (quejas 20/3235, 20/3236 y 20/3245), Barriada Huerta Alta en Cantillana (**queja 20/1463**), Chauchina (**queja 20/0100**), El Madroño (**quejas 20/1870**, 20/1871, 20/1897 y 20/1898), Fuentes de Andalucía (**queja 20/0299**), Llanos del Espinar en Castro del Río (**queja 19/6587**), Barrio Nuevo San Andrés en Málaga (**queja 20/1970**), Montefrío (**queja 19/6707**), Niebla (queja 20/5559) y Padul (**queja 20/1106**).

En los casos más complicados, nos encontramos con problemáticas sociales enquistadas en el tiempo.

Nos referimos especialmente al problema de algunos barrios socialmente desfavorecidos y que ya venían soportando cortes de luz recurrentes y prolongados como consecuencia de una conjunción de problemas: por un lado, la proliferación de enganches ilegales a las redes de suministro debidos a carencias económicas de las familias, a la picaresca de algunos y, especialmente, a actividades delictivas relacionadas con el cultivo *indoor* de marihuana, y, por otro lado, las insuficiencias o carencias en las redes de suministro que abastecen a estas zonas.

"Solicitando que se adoptasen medidas urgentes por parte de las compañías suministradoras"

Por este motivo dirigimos un **comunicado** solicitando que se adoptasen **medidas urgentes por parte de las compañías suministradoras, en colaboración con los Ayuntamientos**, para garantizar el suministro continuado de luz en todos los hogares, al menos mientras durasen las circunstancias excepcionales derivadas de la COVID-19.

Esta problemática se extiende a cada vez más zonas y localidades de Andalucía, afectando especialmente a familias y colectivos en condiciones de grave desfavorecimiento social y económico, cuya vida cotidiana, ya de por sí difícil, se torna, como consecuencia de los cortes reiterados y prolongados del suministro eléctrico, en un auténtico calvario que los acerca aún más a los umbrales de la exclusión social.

Ejemplo claro de ello es la Zona Norte de Granada, cuya situación no ha encontrado aún solución pese al tiempo transcurrido y las medidas adoptadas.

Precisamente en el mes de febrero, antes de declararse el estado de alarma, asistimos a la comisión de seguimiento del Protocolo de coordinación interadministrativa ante situaciones de interrupción de suministro eléctrico en la zona norte en Granada.

En dicha comisión estaban presentes la Junta de Andalucía, la Subdelegación del Gobierno, el Ayuntamiento de Granada, Policía Nacional, Guardia Civil y la compañía Endesa. También acudieron como invitados el Defensor de la Ciudadanía de Granada y el párroco de La Paz.

Endesa se comprometió entonces a aumentar la potencia instalada en la zona antes de fin del mes de marzo y mejorar las instalaciones eléctricas antes de fin del año 2020. Las medidas comprometidas deberían servir para poner fin, de una vez por todas, a los continuos cortes de luz que sufre esta zona de Granada.

Lamentablemente, a la presente fecha y pese a la ejecución de las instalaciones comprometidas, el problema de los cortes de luz persiste.

El problema de la Zona Norte de Granada se repite en las zonas mas deprimidas de nuestras ciudades y pueblos, agravando así las difíciles circunstancias socio económicas de la población que reside en los mismos. Así nos consta que se ha extendido a otros barrios de Granada como Casería de Montijo y barrios de distintas ciudades como El Puche en Almería, Cerro de San Roque en Berja (Almería), La Paz en Pinos Puente (Granada), Polígono Sur y Torreblanca en Sevilla.

Los cortes de luz son reiterados y duraderos, lo que pone en riesgo la salud de las personas y dificulta realizar una vida normalizada.

Entre el último mes del año y enero de 2021 las protestas vecinales han encontrado eco en los medios de comunicación, tras las bajas temperaturas registradas, reflejando la crudeza de la vida sin luz en estas barriadas.

A este respecto, no podemos más que reiterar la responsabilidad de todas las Administraciones con competencia en la materia y de la empresa prestadora del servicio en la adopción de cuantas medidas resulten necesarias para garantizar el acceso en condiciones mínimas de calidad al suministro eléctrico de todas las personas que residen en las zonas afectadas y cumplen fielmente con sus obligaciones como usuarias del servicio eléctrico.

Fuera de las circunstancias relacionadas con la crisis sanitaria derivada del COVID-19 durante el año pasado siguió acudiendo a esta Institución la ciudadanía ante **facturaciones de luz o actuaciones de las compañías eléctricas** con las que muestran su disconformidad.

Podemos mencionar la **queja 20/1813**, referente a la facturación de un almacén, ya que la interesada había abonado una factura pese a su disconformidad con la misma y, tras aceptarse la reclamación, le comunicaron que procedían a la devolución si bien existía un conflicto en torno al importe abonado previamente.

En la **queja 20/1869** un ciudadano solicitaba un fraccionamiento adecuado de la deuda de luz por un negocio que tuvo que cerrar, que superaba los mil euros y no tenía recursos suficientes para pagarlas al encontrarse sin trabajo.

La respuesta de la comercializadora Iberdrola ofreciendo un plan de pagos en 12 mensualidades permitía dar por solucionada la situación expuesta.

La **queja 20/1659** se refería al inadecuado estado en que quedó el equipo de medida tras una intervención de operarios de la distribuidora, cuya solución vino tras su sustitución.

En la queja 20/8405 el familiar de una mujer mayor nos trasladaba la situación desesperada en que se encontraba porque la luz saltaba continuamente en la vivienda. El problema era que se modificó la instalación eléctrica a monofásica pero el contador era trifásico, de modo que no pasaba toda la luz contratada, y no encontraba solución después de muchas reclamaciones e incluso de cambiarse de comercializadora.

También siguen repitiéndose las quejas por **disconformidad con el expediente de anomalía** tramitado por la distribuidora Endesa, en términos de falta de información adecuada y aportación de documentos, de inadecuada atención al derivarse de comercializadora a distribuidora o de exigencia de pago de la correspondiente refacturación pese a no haberse cerrado la reclamación o haber acudido a la Administración.

Precisamente, una parte importante de las quejas relativas a estos expedientes se refiere a las dilaciones en la tramitación de la reclamación presentada ante la Administración autonómica competente en materia de energía.

El año pasado dábamos cuenta de las actuaciones de oficio iniciadas para investigar este asunto (**queja 19/5865** y **queja 19/5866**).

La primera de ellas -**queja 19/5865**-, referente a las dilaciones en la resolución de los recursos de alzada, y tras la reorganización de la Secretaría General Técnica de la actual Consejería de Hacienda y Financiación Europea, ha quedado archivada al conocer que la mayor parte de los recursos de alzada relativos a estos expedientes, que databan de 2015 a 2019, han sido resueltos tras su tramitación preferente (303 de un total de 350).

Pese a la suspensión de plazos administrativos derivada de la pandemia del COVID-19, se habría trabajado en los expedientes de referencia con la totalidad de recursos humanos y materiales disponibles y procedido a la firma de las correspondientes resoluciones una vez alzada la suspensión de plazos.

Por otra parte, se ha producido la transferencia de expedientes en materia de industria y minas lo que valoramos supone una importante descarga del volumen de expedientes que venía tramitando dicho órgano directivo.

En cuanto a la segunda queja de oficio citada -**queja 19/5866**-, relativa a las dilaciones en la resolución de reclamaciones de anomalía eléctrica por parte de la Delegación del Gobierno de la Junta de Andalucía en Sevilla, ya el año pasado poníamos de manifiesto la necesidad de instar las medidas oportunas para dotar de los medios materiales y humanos necesarios al Servicio de Industria, Energía y Minas, de modo que estas reclamaciones sean resueltas en unos plazos acordes con el derecho a una buena administración.

Considerando que la suspensión de plazos administrativos ordenada tras la declaración del estado de alarma habría supuesto un empeoramiento de la situación, y tras conocer en la tramitación de una queja individual que se encontraba en la misma situación que hacía un año, estimamos necesario actualizar la información recabada y, en todo caso, conocer las medidas que se estuvieran adoptando para superar la situación de colapso que presentaba la tramitación de este tipo de expedientes.

El informe emitido por el Servicio de Industria, Energía y Minas al respecto ponía de manifiesto que, desde enero de 2017 hasta noviembre de 2020, existían 1.904 expedientes abiertos en materia de reclamaciones energéticas, de los cuales 322 estaban finalizados, 1.022 pendientes de resolver y 560 en fase de instrucción.

Estos datos, que no cuadrarían con la información inicialmente aportada a la queja, responderían a una contabilización y posterior estudio pormenorizado por parte de personal del Departamento de Energía.

En todo caso, reconocen la dilación excesiva en la tramitación a su cargo, señalando dos circunstancias que habrían influido especialmente como la falta de personal suficiente hasta julio de 2020 y la crisis sanitaria declarada en marzo de 2020.

Respecto de la primera nos trasladan el temor a la pérdida del personal por fin reforzado ya que se desconoce el tiempo por el que estarán adscritos al Departamento de Energía los funcionarios interinos. Con respecto a las limitaciones derivadas de las medidas de prevención sanitaria destaca la suspensión de citas presenciales para información sobre el estado de tramitación del expediente, así como la presentación de reclamaciones de forma presencial. La información se remitiría a través de correo o teléfono, previa atención por el Servicio de Atención a la Ciudadanía y la presentación de reclamaciones se habría sustituido preferentemente por el registro telemático.

En todo caso aclaran que se sigue priorizando la tramitación inicial de reclamaciones en las que se solicita la paralización del corte de suministro, trasladando esta orden a través de correo electrónico, tanto a distribuidora como a comercializadora, hasta la resolución del expediente.

Sin perjuicio de esta buena práctica, que viene a evitar los requerimientos de pago de una facturación reclamada ante la Administración, lo cierto es que los datos ofrecidos por el Servicio de Industria, Energía y Minas en Sevilla resultan bastante elocuentes acerca de una posible vulneración del derecho a una buena administración.

El desglose de expedientes por año facilitado resulta demoledor en cuanto a la falta de resolución administrativa: 470 expedientes pendientes de resolver de 2017 (de un total de 776), 575 de 2018 (de 590), 310 de 2019 (de 311) y todos los del año 2020 (227).

Por ello, y pese a la dotación actual de medios materiales y humanos del Departamento de Energía, no cabe duda de que resulta necesario un plan de choque específico que garantice a este servicio una dotación adecuada de medios personales.

1.12.2.1.1.1. Análisis específico del bono social eléctrico y la protección al consumidor vulnerable

El bono social eléctrico juega actualmente un papel muy importante, en la medida que la imposibilidad de corte de suministros -no sólo de luz, sino también de agua y gas- se ha anudado a la definición del consumidor vulnerable contenida en su regulación.

Cabe mencionar que, durante el estado de alarma una de las medidas del Gobierno para ayudar a los autónomos, en caso de cese de actividad o reducción de su facturación en un 75%, fue permitirles

beneficiarse del bono social eléctrico para su vivienda habitual. Suponía un descuento del 25% en el recibo de la luz con contrato a PVPC, durante un periodo máximo de seis meses.

El problema sería que para la acreditación de los requisitos de renta se tenía en cuenta la última renta comprobada, esto es, la declaración de IRPF de 2018. En todo caso podían acogerse a los descuentos del bono social para consumidor vulnerable y consumidor vulnerable severo si reunían los correspondientes requisitos.

Por otra parte, la posibilidad de acogerse a esta medida sólo estuvo vigente hasta la finalización del periodo de alarma declarado por el **Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo**.

Llegado el 30 de septiembre se producía la finalización de la prórroga acordada por el Gobierno para el bono social de todas las personas a las que le hubiera vencido su vigencia. Asimismo se levantaba la medida que suspendía los plazos comprendidos entre el requerimiento fehaciente del pago y la suspensión del suministro por impago, por lo que parecía previsible que las empresas suministradoras empezaran a requerir sus deudas atrasadas.

En este contexto se aprobó el **Real Decreto-ley 30/2020, de 29 de septiembre, de medidas sociales en defensa del empleo**, que incorporaba un nuevo supuesto que da derecho a la percepción del bono social eléctrico y, anudado al mismo, a la protección especial frente a la interrupción del suministro.

Se trata de aquellas unidades familiares en las que alguno de sus miembros se encuentre en situación de desempleo, Expediente Temporal de Regulación de Empleo (ERTE), o haya visto reducida su jornada por motivo de cuidados, en caso de ser empresario, u otras circunstancias similares que supongan una pérdida sustancial de ingresos, de manera que los ingresos totales se encuentren por debajo de unos determinados umbrales.

El conjunto de los ingresos de la unidad familiar que se tiene en cuenta es el referido al mes anterior al momento en que se presenta la solicitud del bono social completa, a diferencia del resto de supuestos ya existentes, en los que la renta que se toma en cuenta es la relativa al último período impositivo con plazo de presentación vencido en el momento de la solicitud.

La percepción de este nuevo bono social tiene una duración limitada, hasta el 30 de junio de 2021. A partir de entonces, en caso de reunir los requisitos, se podrá solicitar el bono social bajo el resto de supuestos contemplados hasta ahora.

Con la regulación vigente en ese momento, la protección frente a cortes de luz se reconducía nuevamente a los supuestos previstos en la normativa de bono social eléctrico. En concreto, no se podría interrumpir el suministro en caso de impago a los hogares que, estando acogidos al bono social, se encontrasen en alguno de estos supuestos:

-que haya al menos un menor de 16 años en la unidad familiar;

-que el consumidor o uno de los miembros de su unidad familiar sea persona con discapacidad igual o superior al 33% o con grado de dependencia II o III, previo certificado expedido por los servicios sociales de las Administraciones Públicas competentes;

-que se trate de consumidor en riesgo de exclusión social, porque está siendo atendido por los servicios sociales y que estos paguen al menos el 50% de la factura.

Ello motivó nuestra actuación de oficio en la **queja 20/6767**, en la que nos hemos dirigido a las principales entidades suministradoras de energía y agua en Andalucía para que nos faciliten datos relativos a las incidencias ocurridas tras el levantamiento de las medidas adoptadas para garantizar los suministros básicos y, en su caso, medidas específicas que hayan adoptado en favor de las personas consumidoras y, especialmente, de las más vulnerables.

Asimismo nos interesaba conocer la valoración de los Servicios Sociales Comunitarios. Dado el elevado número de Ayuntamientos y Diputaciones Provinciales que prestan estos servicios y las distintas realidades repartidas por todo el territorio andaluz, hemos estimado oportuno dirigirnos a la FAMP como representante de todas las Administraciones especialmente implicadas.

También hemos solicitado la colaboración de las entidades del tercer sector que trabajan con colectivos vulnerables para conocer, de su mano, los datos antes referidos y las propuestas que estimen necesarias para atender de forma efectiva la garantía de suministros básicos.

Encontrándonos aún recabando la información solicitada, por el momento las respuestas recibidas coinciden en la baja incidencia de los impagos y las facilidades ofrecidas para pago de atrasos y obtención de beneficios en la facturación de suministros.

En todo caso, ya hemos señalado que la incidencia del problema queda relegada en el tiempo mientras esté vigente la prohibición de cortes establecida por la Disposición adicional cuarta del **Real Decreto-ley 37/2020, de 22 de diciembre**.

A tales efectos la prohibición opera de modo automático para consumidores en los que concurra la condición de consumidor vulnerable severo o en riesgo de exclusión social definidas en la normativa de bono social.

Para aquellos consumidores que, no pudiendo acreditar la titularidad del contrato de suministro, cumplan con los requisitos que dan derecho al reconocimiento de la condición de consumidor vulnerable o vulnerable severo, la garantía de no suspensión del suministro requerirá de la acreditación de dicha circunstancia mediante certificación por los servicios sociales competentes o por mediadores sociales ante la empresa suministradora.

Debemos reseñar las quejas recibidas por **dificultades en la obtención o renovación del bono social** (quejas 20/5883, **20/6204**, 20/7560).

En la queja 20/5883 la comercializadora de referencia de Endesa pedía una fe de vida, con fecha límite de presentación el 30 de septiembre. Sin embargo, en el Registro Civil le daban cita para el 20 de octubre y no le facilitaban un certificado para dejar constancia de que no había citas disponibles antes de ese día.

Ante estas circunstancias trasladamos a Endesa la imposibilidad de aportación de fe de vida en plazo expuesta por la interesada, entendiendo que dicho requerimiento documental podría ser suplido por una declaración jurada del estado civil, de acuerdo con el artículo 363 del Reglamento del Registro Civil y la Circular de 16 de noviembre de 1984, de la Dirección General de los Registros y del Notariado, sobre expedientes de fe de vida y estado.

Planteábamos la posibilidad de aceptar la declaración del estado civil de modo condicionado a la aportación posterior del certificado del Registro Civil, por si pudiera objetarse la literalidad del artículo 2.7 de la **Orden ETU/943/2017, de 6 de octubre**, -que exige la aportación de "certificación de la hoja individual del Registro Civil"-.

Valorábamos que la situación expuesta en la queja con probabilidad habría de reproducirse en muchos otros casos particulares, teniendo en cuenta que el 30 de septiembre finalizaba el plazo de vigencia del bono social cuya prórroga automática se había acordado por el Gobierno como medida de protección ante la declaración del estado de alarma.

Entendíamos que debería ofrecerse **una respuesta flexible al posible colapso de solicitudes de renovación de bono social**, en las que, además, se deben aportar documentos cuya expedición corre a cargo de Administraciones (Ayuntamientos, Registros Civiles...) que se encuentran desbordadas ante la elevada demanda ciudadana.

Aunque comprendíamos que esta circunstancia no tendría que trasladarse a la comercializadora, lo que se propugnaba iba encaminado a proteger a colectivos especialmente vulnerables. Para ello proponíamos que se mantuviera la vigencia del bono social, siempre que se comprobase el cumplimiento de los requisitos de renta a través de las solicitudes de renovación, y se ampliasen los plazos de subsanación documental referidos a trámites que deban realizarse ante terceros.

Apelábamos a lo dispuesto en el artículo 10 del **Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre**, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica: «Una vez recibida la solicitud, seguirá aplicándose al consumidor el bono social en los términos en que venía siéndolo hasta que esta tenga respuesta».

La aceptación de esta propuesta de flexibilización entendíamos que evitará la pérdida del beneficio del bono social a muchas personas y familias que por sus circunstancias son merecedoras del mismo.

Un asunto que se reitera en las quejas sobre tramitación de solicitudes de bono social es el de la **imposibilidad de acceder a los datos de renta** y, consecuentemente, la denegación de la solicitud de bono social.

Ya pusimos de manifiesto el año pasado que habíamos remitido al Defensor estatal las quejas en las que se producía esta circunstancia, considerando que la presentación de certificados de imputaciones de renta ante la comercializadora de referencia (COR) debería suplir cualquier problema de comprobación de datos por parte de la aplicación telemática creada al efecto.

Dicha Institución recientemente nos ha trasladado el resultado de su intervención, que partía igualmente de la premisa de que las COR están obligadas a conceder el bono social a las personas que acrediten cumplir los requisitos de renta que dan acceso al bono y que tal acreditación no puede depender exclusivamente de la aplicación telemática de gestión, de manera que en el caso de que el sistema de gestión no ofrezca los datos mediante su consulta, las COR deben evaluar manualmente las solicitudes.

Sin embargo, la Secretaría de Estado de Energía habría rechazado la interpretación del Defensor del Pueblo, al considerar que en estos casos el consumidor debe presentar el certificado o la documentación que haya podido ser emitida por el personal de la AEAT o del INSS ante el organismo de consumo para resolver su reclamación, y no ante el COR, al tratarse de información sensible de carácter personal.

Por su parte, la CNMC daba respuesta al Defensor del Pueblo teniendo en cuenta el **informe** aprobado por su Sala de Supervisión Regulatoria en su sesión de 29 de octubre de 2020, por el que se propone al Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico clarificar la normativa relativa a los modos de comprobación de los requisitos para la aplicación del bono social, esperando que el mismo dé respuesta a la cuestión planteada.

1.12.2.1.2. Suministro domiciliario de agua

Al igual que ocurría con el suministro de luz, muchas de las quejas que recibíamos desde la declaración del estado de alarma se debían a la falta de agua, bien por no haber podido contratar la misma, o bien porque el suministro se hubiera suspendido al estar enganchado.

En el caso de la queja 20/1354 trasladamos a Giahsa la situación de una mujer que no disponía de agua desde 2018 por impago de deuda con la que venía mostrando su discrepancia. Con independencia de las cuestiones de fondo, solicitamos si fuera posible la reconexión urgente del suministro de agua teniendo en cuenta las circunstancias de confinamiento de la población debido al estado de alarma y las recomendaciones de higiene frente al coronavirus. La respuesta de Giahsa fue rápida, habilitando un suministro en precario mientras durase la situación.

También Giahsa respondió a la situación de una mujer que se encontraba sin agua por impago de recibos desde noviembre de 2019 y que tenía que acudir a ducharse al polideportivo municipal. Como solución se repuso inmediatamente el suministro y se acordó que cuando finalizase el estado de alarma la interesada pagase los costes de reposición y fraccionase la deuda (**queja 20/2135**).

La **queja 20/1934** afectaba a un grupo de familias que venían ocupando unas viviendas en Sevilla, a las que se había cortado el agua y la luz con la ayuda de las fuerzas de seguridad tras reiterados enganches ilegales.

Estas familias se habían suministrado de agua utilizando la de una fuente pública próxima a las viviendas pero, tras la declaración del estado de alarma, esta fuente fue clausurada por razones de prevención sanitaria, creándose así una situación de grave riesgo higiénico y sanitario al verse obligadas a largos desplazamientos.

Tras nuestras gestiones Emasesa accedió a restablecer de forma provisional y excepcional el suministro.

En otros casos la respuesta no fue positiva, como en la queja 20/2076 promovida por una asociación en nombre de varias familias de etnia gitana que ocupaban unas viviendas, sin luz y sin agua. Desde el Ayuntamiento se nos dio cuenta del trabajo desarrollado con la comunidad gitana de la localidad y la existencia de un proyecto de intervención integral en colaboración con la Diputación Provincial de Huelva.

Insistiendo esta Institución por las posibles alternativas que pudiera ofrecer para atender la falta de suministros básicos, respondía el Ayuntamiento que carecían de viviendas y recursos propios para pago de suministros remitiendo a entidades del municipio, que son las que establecen sus requisitos para acceder a dichos recursos.

La persistencia de la prohibición de corte de suministros en el periodo posterior al estado de alarma y hasta el 30 de septiembre originó cierta confusión entre los responsables de algunas empresas suministradoras, como lo pone de manifiesto la **queja 20/5409**. En ella, una madre con cuatro hijos a cargo nos explicaba que el día 3 de agosto la empresa suministradora había procedido al corte del suministro en su vivienda por impago de recibos, retirando el contador. La interesada reconocía la deuda y había pedido un fraccionamiento acorde a su situación económica, sin que su petición hubiera sido de momento atendida.

Según relataba, había presentado una reclamación a la empresa suministradora alegando la prohibición legal del corte de suministro y solicitando su reposición urgente, pero le habían indicado, telefónicamente, que no existía tal prohibición de corte de suministro y que la única posibilidad de que se restableciera el suministro era pagando la deuda existente.

Tras tramitar la queja por vía de urgencia ante el Ayuntamiento y la empresa suministradora, denunciando el corte de suministro y la vulneración que el mismo suponía de la legislación en vigor, se nos comunicó que se procedía al restablecimiento inmediato del suministro.

En el caso de la queja 20/4454 el corte de agua por impago de recibos se produjo en el mes de julio, por lo que hacíamos ver al Ayuntamiento que la situación excepcional que vivimos puede resultar especialmente penosa cuando se carece en la vivienda de suministros tan básicos y esenciales como el agua, siendo ésta imprescindible para la higiene y la salubridad que tan necesarias resultan en estos momentos. Asimismo le recordábamos que el **Real Decreto-ley 26/2020, de 7 de julio**, había extendido hasta el 30 de septiembre la garantía de la continuidad del suministro energético y de agua para consumidores domésticos en vivienda habitual.

Con independencia de las situaciones excepcionales derivadas de la pandemia del COVID-19, también hemos tramitado quejas que se refieren a facturaciones, con frecuencia por consumo excesivo, disconformidad con tarifas, o bien por cuestiones relativas a la gestión del contrato.

Como ya hemos señalado anteriormente, las quejas tramitadas por situaciones de **pobreza hídrica** cada vez son más residuales, por la existencia de bolsas de ayudas específicas en muchas entidades suministradoras o la consignación de mínimos vitales en sus correspondientes tarifas. En ocasiones las quejas se refieren a la dificultad encontrada en los trámites correspondientes, como es el caso de la queja 20/4178.

En algunos casos se ha puesto de manifiesto la dificultad de abonar deudas atrasadas, si bien hemos encontrado una respuesta receptiva por parte de las entidades suministradoras.

Así, en la queja 20/7444 una pareja, con un menor a su cargo, nos trasladaba que se encontraban en situación de desempleo de larga duración y teniendo que hacer frente a diversas deudas, sin contar con prestaciones públicas. Temían el corte de suministro al no poder asumir la deuda atrasada de agua.

Emasesa nos indicó que se había denegado la solicitud de tarifa social al tener en cuenta los ingresos correspondientes al ejercicio 2019 si bien podían revisar la valoración económica si aportaban documentación referida a los ingresos de 2020. Respecto a la deuda existente se les ofrecía una solución personalizada mediante la firma de un plan de pagos.

Debemos señalar las quejas referidas a la **imposibilidad de contratación del suministro** de agua en casos de especial vulnerabilidad.

Un ejemplo es la queja 20/7729, en la que la interesada ponía de manifiesto que no podía contratar el agua en su domicilio porque Aqualia exigía la realización de unas obras, cuyo importe ascendería a unos 6.000 euros que no podían asumir con un sueldo mileurista y teniendo a su cargo dos menores.

Sin embargo, el problema quedaba reducido al ámbito de las relaciones entre particulares pues, tras conocer que la interesada era inquilina de la vivienda, entendíamos que debía reclamar a la propiedad la ejecución de la instalación de saneamiento necesaria para la contratación del suministro de agua, de acuerdo con el artículo 1554 del Código Civil.

En la queja 20/6441 el asunto se arregló, instalándose el contador de agua, tras aportar el propietario la documentación necesaria.

Las quejas que más se reiteran son las relativas a facturación excesiva a causa de **avería en las instalaciones interiores** (quejas 20/0243, 20/7331 y 20/8374).

También podemos destacar la tramitación de quejas referidas a **cortes de agua que afectaban a núcleos enteros de población**: Aljapark en Aljaraque (queja 20/7562), Carboneras (queja 20/6104), Las Veguetas en El Puerto de Santa María (queja 20/2481), varias cortijadas de Algarinejo (queja 20/4695) o varias urbanizaciones de Castilblanco de los Arroyos (quejas 20/3378, 20/3380, 20/4552, 20/4673, 20/4817 y 20/5827).

Precisamente la situación del abastecimiento de agua en los municipios de la Sierra Morena de Sevilla, junto con Villaverde del Río, Castilblanco de los Arroyos y El Castillo de las Guardas, fue objeto de una actuación de oficio por parte de esta Institución **Queja 20/5237**.

Desde la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible -a quien requeríamos un pronunciamiento acerca de la demanda de inversiones por parte de los municipios afectados- nos indican que existe colaboración con la Diputación Provincial de Sevilla en este asunto y que el posible auxilio económico de la Administración Autonómica se centraría en el abastecimiento en alta. Asimismo sugieren que se involucre a la Confederación Hidrográfica del Guadalquivir para la realización de obras con cargo a sus presupuestos y recuperar su coste a través de tarifas de utilización del agua, como está llevando a cabo en otras zonas de su influencia.

Por último reseñar que en el mes de diciembre de 2020 iniciamos una investigación de oficio **Queja 20/8247**, tras conocer que en diversos municipios de La Campiña y Sierra Sur de Sevilla se había detectado en el agua domiciliaria niveles de benceno por encima de los límites permitidos.

En el curso de esta actuación hemos solicitado información a la Delegación Territorial de Sevilla de la Consejería de Salud y Familias y al Consorcio de Aguas Plan Écija, como titular de la ETAP donde se produjo la incidencia. También se ha considerado oportuno interesar informe a las empresas suministradoras afectadas: Areciar, Hidralia, Aqualia y Acciona.

Asimismo, trasladamos esta iniciativa a los Ayuntamientos de las localidades sevillanas afectadas Arahal, Cañada Rosal, Écija, El Rubio, Fuentes de Andalucía, Herrera, Isla Redonda-La Aceñuela, La Campana, La Luisiana, Lantejuela, La Puebla de Cazalla, Marinaleda, Marchena, Morón de la Frontera, Osuna y Paradas, a fin de que nos remitieran aquellas informaciones que consideren relevantes para la investigación.

1.12.2.1.3. Telefonía e Internet

Tras la declaración del estado de alarma, el **Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo**, calificaba a las redes y servicios de comunicaciones electrónicas como imprescindibles y estratégicas, argumentando que

resultaba «imprescindible asegurar el mantenimiento de la conectividad y que los servicios de comunicaciones electrónicas se sigan prestando por los operadores, al menos, en las mismas condiciones que en la actualidad».

Por ello, estableció que, mientras estuviese en vigor el estado de alarma, los operadores de telecomunicaciones debían mantener los servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al precio contratado por sus clientes, de forma que no podrían suspenderlos o interrumpirlos, aunque constase dicha posibilidad en los contratos de servicios suscritos entre operadores y consumidores. Era la primera vez que se reconocía legalmente la garantía de los servicios de telecomunicaciones, de acuerdo con su consideración como servicios de interés general.

"Garantizar la prestación del servicio universal de telecomunicaciones"

Asimismo, se establecieron determinadas medidas para garantizar la prestación del **servicio universal de telecomunicaciones**, manteniendo a los beneficiarios existentes así como la calidad de la prestación del conjunto de servicios que lo conforman, con especial referencia a la prestación del servicio de acceso funcional a Internet y a las condiciones de asequibilidad del servicio universal de telecomunicaciones.

Este Real Decreto-ley estableció también la suspensión de las portabilidades entre las operadoras de telecomunicaciones, para evitar desplazamientos de los técnicos. Esta medida hubo de matizarse posteriormente, mediante el **Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo**, permitiendo las portabilidades que pudieran realizarse sin desplazamiento.

Adicionalmente, como medida para reforzar la protección de consumidores y usuarios, se estableció que estos no podrían ver incrementadas sus tarifas en el periodo de tiempo en que, como consecuencia de la suspensión, no pudiesen solicitar un cambio de compañía proveedora de servicios de comunicaciones electrónicas.

En el Informe extraordinario sobre ***Los derechos de la ciudadanía durante la COVID-19*** destacábamos la importancia de los servicios de telecomunicaciones al convertirse en instrumento indispensable para el acceso y el disfrute de derechos fundamentales como la educación, la salud o el trabajo.

En todo caso concluíamos diciendo que la principal dificultad en relación con los servicios de telecomunicaciones no ha estado relacionada con las condiciones de prestación del servicio, sino con la falta de universalidad del mismo y con los problemas de accesibilidad y asequibilidad que presenta para determinados colectivos sociales (brecha digital).

El asunto tiene tal calado que es nuestra intención para este próximo ejercicio, si las condiciones de la pandemia del COVID-19 nos lo permiten, impulsar una jornada expresamente dedicada a ahondar sobre las múltiples dimensiones del problema de la brecha digital y las peculiaridades de los diferentes colectivos afectados como personas mayores, personas en situación de precariedad económica o social, personas que residen en zonas rurales sometidas a procesos de despoblación, personas con discapacidad, personas migrantes, etc.

Fuera de la situación extraordinaria, y como ocurriera en años anteriores, las quejas relativas a los servicios de telecomunicaciones suelen referirse a **disconformidad con la facturación** recibida, dificultades en **operaciones de alta/baja** o **portabilidad** y disconformidad con la **prestación del servicio** (quejas 20/0493, **20/1567**, **20/1688**, 20/2424, 20/4352, 20/4672, 20/8032, 20/8036 y 20/8151).

En la **queja 20/0587** una mujer de 83 años, y convaleciente de una intervención quirúrgica, se veía imposibilitada de utilizar el servicio de teleasistencia porque la línea telefónica fija había sido desconectada por error del operario que acudió a su vivienda para instalarle el servicio de fibra óptica. Solicitada la intervención de la compañía de telecomunicaciones, supimos que la incidencia había quedado solucionada y la línea fija restablecida.

En las quejas 20/6966 y 20/7038, también por falta de servicio, se planteaba como opción alternativa la instalación de fibra óptica. No obstante, la operadora alegó que tal opción no estaba incluida en el servicio universal, aparte de no solucionar el problema de la teleasistencia, al precisar de una línea telefónica fija para su funcionamiento.

La tramitación de algunas quejas estaba relacionada, más que con la prestación del servicio al cliente, con las **instalaciones de telefonía** (cableado en fachadas o postes en mal estado), provocando molestias o inconvenientes a la ciudadanía (quejas 19/7113, 20/3495, 20/6331 y 20/8406)

En este tipo de quejas en algunas ocasiones también nos hemos dirigido al correspondiente Ayuntamiento por las cuestiones urbanísticas que pueden estar asociadas al problema.

A veces se trataba de una falta de instalaciones para la prestación del servicio a través de fibra óptica. Muchas de estas quejas ponían de manifiesto la necesidad de contar con Internet de calidad para la realización del teletrabajo (quejas 20/3897, 20/6334 y 20/8645).

En ocasiones la **falta de servicio telefónico e Internet afecta a barrios o poblaciones** enteras por avería o robo de cableado como en Alhaurín de la Torre (quejas 20/6966 y 20/7038), Cañete la Real (queja 20/7731) o en Encinasola (quejas 19/4599 y 20/7164).

1.12.2.1.4. Servicios financieros.

Los servicios financieros se incluyeron en el Anexo del Real Decreto-ley 10/2020, de 29 de marzo, que identificaba los sectores calificados como esenciales «para la prestación de los servicios que sean indispensables, y las actividades propias de las infraestructuras de pagos y de los mercados financieros».

Asimismo, de acuerdo con su naturaleza de servicios de interés general, se les encomendaron diversas tareas relacionadas con medidas aprobadas por el Gobierno para aportar ayuda financiera a personas y empresas, como la gestión de los préstamos con aval del ICO, y se les impusieron medidas de protección de la vivienda habitual, como las moratorias hipotecarias.

Así, el Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, adoptó una medida de carácter urgente dirigida a asegurar la **protección de los deudores hipotecarios** en situación de vulnerabilidad tras la declaración del estado de alarma, posibilitando que pudieran acceder a una moratoria en el pago de sus hipotecas para evitar la pérdida de sus viviendas. Este mismo Real Decreto-ley aprobó una línea de avales del Estado para facilitar el mantenimiento del empleo y paliar los efectos económicos de la crisis sanitaria. Los avales se otorgarían por el ICO a la financiación concedida por las entidades financieras para facilitar acceso al crédito y liquidez a empresas y autónomos.

También merece ser destacada la suspensión temporal de las obligaciones contractuales derivadas de todo préstamo o crédito al consumo que estuviera vigente a la fecha de 2 de abril, contratado por una persona física en situación de vulnerabilidad económica como consecuencia de la crisis sanitaria provocada por la COVID-19. Estas medidas se aplicaron igualmente a las personas fiadoras y avalistas de la persona deudora principal.

Las quejas recibidas en relación con la aplicación de estas medidas por parte de las entidades financieras han estado más relacionadas con discrepancias con los criterios fijados por el Gobierno que con una mala praxis de las entidades.

Por regla general, las quejas recibidas en esta Institución sobre servicios financieros se refieren fundamentalmente a productos bancarios y, en menor medida, a seguros. La incidencia de quejas sobre productos de inversión resulta mínima.

Sin perjuicio de remitir a las personas afectadas a las vías de reclamación específicas de los servicios financieros, cuando la información disponible en la queja nos lo permite intervenimos dando traslado de la situación a la entidad financiera.

Así hemos hecho en la queja 20/8512, por dilaciones en la tramitación de un expediente de testamentaría y el cobro de una comisión de mantenimiento de cuenta mientras que estuvo bloqueada.

En la queja 20/4422 solicitaban nuestra intervención ante una situación delicada transitoria, que el promotor atribuía a la falta de una respuesta adecuada por parte de su entidad financiera. Explicaba que la crisis del 2008 y su deseo de ayudar a la familia le habían conducido a un escenario complicado de acumulación de deudas y asfixia económica, del que le gustaría salir lo antes posible. Para intentar ayudarle solicitamos a su entidad financiera la posibilidad de atender la petición de negociación formulada por el interesado o, en su caso, ofrecer alternativas que permitiesen una solución.

También la tramitación de la queja 20/2984 se dirigía a facilitar la devolución de la deuda de un préstamo obtenido a través de las tarjetas de crédito, solicitando a la entidad financiera que ofreciera unas cuotas adaptadas a las circunstancias del titular de dichas tarjetas.

La **queja 20/3202** fue presentada por un recluso que quería conocer el organismo que ordenaba el embargo de su cuenta corriente y que se le remitiera al centro penitenciario un extracto de la misma, procediendo la entidad financiera al envío de la documentación solicitada.

Un asunto de especial interés se ponía de manifiesto con ocasión de la queja 20/8174, relativa al **control de vivencia para el cobro de prestaciones de la Seguridad Social**.

La promotora de la queja tenía a sus progenitores con edad avanzada e importante deterioro de salud física y mental. Le daban la opción de aportar una fe de vida para cumplimentar el trámite pero ponía de manifiesto que requería de un informe médico actualizado, trámite que también debía realizar de manera presencial en el centro de salud. Asimismo el trámite ante el Registro Civil para obtención del certificado de fe de vida debía hacerse de manera presencial. En la "era de las tecnologías" no entendía la interesada que se obligase a realizar esta gestión de manera presencial y menos aún tratándose de personas mayores y con las actuales circunstancias de pandemia por el coronavirus.

Consultamos a la entidad la posibilidad de revisar sus decisiones en relación con este asunto, valorando que resultaría oportuna tanto por la orientación actual a la gestión electrónica de trámites como por la necesaria atención que demandan las personas mayores en las circunstancias que venimos atravesando.

Por lo que hace a los productos bancarios, debemos reseñar que se acumularon muchas consultas y quejas relativas a la **subida de comisiones** realizada por Bankia, Caixabank y Caja Rural del Sur.

Este asunto motivó un comunicado de la Institución en nuestra página web, dentro del apartado de **consultas relevantes**, a fin de dar difusión al criterio que emplea el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España en la tramitación de reclamaciones por el cobro de comisiones bancarias.

Con ello pretendíamos atender la demanda ciudadana ante el malestar originado por la importante subida de las comisiones bancarias. Al respecto se explicaba que pueden ser modificadas por las entidades financieras, siempre que cumplan con unos requisitos de información previa y transparencia hacia su cliente. En defecto de esta información previa sugeríamos acudir a las vías de reclamación en el ámbito de los servicios financieros.

De no considerar aceptable, en cada caso, la aplicación de las nuevas comisiones y no querer asumir las condiciones que la entidad financiera establece para evitarlas, informamos de la posibilidad de optar por el traslado de la cuenta corriente a otra entidad financiera, sin penalizaciones. Otra opción que sugeríamos valorar según las circunstancias personales es la cancelación de la cuenta y apertura de una **cuenta de pago básica**.

Otro asunto que ha motivado la presentación de diversas quejas se refería al **cierre de sucursales** o las limitaciones en su funcionamiento con ocasión de la declaración del estado de alarma, tal como explicábamos en el Informe extraordinario sobre *Los derechos de la ciudadanía durante la COVID-19*.

Destacable ha sido la queja vecinal por el cierre de la sucursal del banco Santander en Escúzar (quejas 20/6600 y 20/6816), aún en tramitación.

También se reiteran, aunque en menor medida, las quejas solicitando la intervención de esta Institución ante **dificultades de pago de la hipoteca y riesgo de pérdida de la vivienda**, en ocasiones incluso existiendo un proceso judicial instado por la entidad financiera (quejas 19/5456, 20/3631 y 20/6543).

Aunque no podemos intervenir en relación con las decisiones judiciales, hemos estimado oportuno apoyar la petición ciudadana cuando se encuentra aún en un proceso de negociación con el banco para la búsqueda de posibles soluciones.

En cualquier caso siempre informamos de las posibilidades que ofrece la Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social, para evitar el lanzamiento judicial y mantener el uso de la vivienda en alquiler social.

1.12.2.1.5. Servicios de transporte

En este apartado nos referimos específicamente a las quejas presentadas por usuarios de servicios de transportes de viajeros relacionadas con la prestación del servicio, esto es, cuando hay una relación empresa-cliente.

La situación de emergencia de salud pública ocasionada por la COVID-19, y la consecuente declaración del estado de alarma, afectaba al derecho a la movilidad y al transporte en general.

La cancelación de viajes y servicios de transporte aéreo y terrestre motivó muchas quejas; incluso antes de decretarse en nuestro país el estado de alarma ya eran numerosas las quejas y consultas recibidas en relación con viajes programados que se veían afectados por la extensión de la pandemia. Normalmente se atendían facilitando información sobre las vías de reclamación disponibles, así como sobre las diferentes medidas aprobadas por el Gobierno para la protección de los intereses de los consumidores.

Sobre este asunto ya hablábamos en el **Informe Especial** sobre "Los derechos de la ciudadanía durante la COVID-19", por lo que nos remitimos a lo ya expuesto.

Las restricciones en la oferta de servicios de autobuses motivaron quejas de personas que se vieron perjudicadas por los horarios que estaban en vigor, al ocasionarles dificultades para llegar a tiempo a sus trabajos o a los servicios sanitarios, educativos, etcétera.

La normativa aprobada tras la llamada "*vuelta a la normalidad*" por las distintas administraciones territoriales, para posibilitar los desplazamientos y velar por la seguridad del transporte, protegiendo la salud de trabajadores y viajeros, ha generado también quejas por disconformidad con los criterios empleados para determinar el aforo de los autobuses urbanos.

Así ocurría en la queja 20/6951, de una usuaria de autobuses de Tussam. En este caso, sin embargo, tuvimos que explicar que se estaba aplicando la normativa estatal y autonómica existente y que esta ni siquiera era de aplicación directa a los autobuses urbanos sino meras recomendaciones, que la empresa había acogido como medidas frente a la COVID-19.

En el caso de la queja 20/8543 se ponía de manifiesto la dificultad encontrada en la tramitación electrónica de la renovación de la tarjeta solidaria de Tussam, teniendo que hacer la gestión de modo presencial.

1.12.2.2. Otras cuestiones relacionadas con Consumo

Este apartado lo dedicamos a nuestra actividad de supervisión de la Administración que tiene encomendada la defensa y protección de las personas consumidoras, en el desarrollo ordinario de su labor de tramitación de hojas de reclamaciones y en materia sancionadora.

Es importante señalar que en ocasiones no estimamos oportuno intervenir cuando de la propia queja se desprende que la actuación administrativa ha desplegado las competencias que la normativa le atribuye, pese a que con ello no se resuelva la reclamación en el sentido deseado por la persona afectada.

Algunas de las quejas recibidas relacionadas con la actuación de la administración de consumo han puesto de manifiesto las incidencias producidas por la declaración del estado de alarma en la prestación del servicio por parte de las OMIC.

Así ocurrió en la queja 20/3899 con respecto a la OMIC de Sevilla, o en la queja 20/6256 con respecto a la OMIC de El Puerto de Santa María, si bien la explicación facilitada por ambos Ayuntamientos resultó justificada en cuanto a las causas de las incidencias y su adecuada corrección.

En relación con la actuación de la Dirección General de Consumo durante la pandemia del COVID-19 iniciada el año pasado, hemos de señalar la importante labor informativa desarrollada a través de la web Consumo Responde.

Con ello se ha procurado información de interés para las personas consumidoras relacionadas con el ejercicio de sus derechos como consecuencia de las miles de cancelaciones de servicios y prestaciones ocurridas, así como en relación a las medidas de protección acordadas en torno a la vivienda, la garantía de suministros o los préstamos al consumo.

Asimismo ha sido elogiable la labor de resumen de las medidas que en cada momento se han acordado referentes a la higiene y prevención exigible a toda la ciudadanía y a todas las actividades.

También nos parece destacable la advertencia cursada para evitar el cobro de un **suplemento por los gastos adicionales** derivados del cumplimiento de las medidas de higiene, desinfección, prevención y acondicionamiento establecidas con motivo del COVID-19, al señalar que podría ser considerado como una cláusula abusiva y derivar en el correspondiente expediente sancionador.

Esta labor de difusión también se desarrolló con respecto al cierre de las clínicas Dentix, objeto de numerosas quejas y consultas ante esta Institución, orientando mediante una guía a las personas afectadas acerca de cómo reclamar por los servicios no prestados.

Hemos de señalar que las peculiaridades de la situación derivada de la paralización de actividades y servicios por el COVID-19 nos ha llevado a tramitar quejas ante administraciones que ejercían competencias de promoción cultural y social. Así ocurría en la queja 20/6445, por la suspensión de un espectáculo suspendido en el teatro municipal Pedro Muñoz Seca (El Puerto de Santa María), o en la queja 20/6467, por la suspensión de un crucero organizado por la Casa del Mayor de Gines.

En estos casos, aunque no se tratase de servicios de interés general, nuestra intervención lógicamente venía motivada por la existencia de una administración cuya actividad queda sometida a la supervisión de esta Institución.

Con carácter general, muchas de las quejas que tramitamos ante los distintos servicios de consumo, ya sean de la Junta de Andalucía o adscritos a las entidades locales, se refieren a falta de información sobre la gestión desarrollada tras la presentación de la reclamación.

Esta situación se agudiza cuando se trata de la **tramitación de denuncias**, por lo que nuestra tarea se centra en la obtención de una respuesta por parte de la Administración.

Desde la Dirección General de Consumo se sostiene que no procede comunicar sus actuaciones al denunciante al no estar previsto en las normas de procedimiento y no otorgarle la denuncia la condición de interesado en el procedimiento. Consecuentemente, los Servicios de Consumo siguen dicho criterio en la tramitación de denuncias ciudadanas o de asociaciones, omitiendo más respuesta que un acuse de recibo.

Desde esta Institución rechazamos los motivos argumentados por la Administración, no pudiendo valorar como correcta la denegación sistemática de las peticiones de las personas y asociaciones denunciantes para que se les reconozca la condición de interesada, sin entrar a valorar las circunstancias concurrentes en cada caso, e incluso sin dictar una resolución desestimatoria de tal pretensión que pudiera ser objeto del oportuno recurso en vía administrativa o judicial, limitándose a una mera comunicación informativa.

A modo de ejemplo podemos citar la **queja 20/0387**, en la que expresamente solicitábamos a la Dirección General de Consumo que resolviera, con las debidas formalidades, el escrito presentado por la asociación

promotora de queja, en el que aportaba alegaciones e insistía respecto a su posible consideración como interesada en el procedimiento sancionador. En el caso concreto, además, considerábamos que debía reconocerse a la asociación denunciante tal condición, con todos los efectos legales que de dicho reconocimiento deben derivarse, ya que actuaba en defensa de los intereses generales de los consumidores, dando así expreso cumplimiento a su objeto social.

Por otro lado, como venimos reiterando, el problema para que la persona consumidora pueda hacer efectivo su derecho o interés vulnerado reside en que, a falta de entidades de resolución alternativa de litigios en determinados ámbitos sectoriales con capacidad de decisión vinculante, y a falta de aceptación voluntaria de los mecanismos de mediación o arbitraje, sus opciones quedan relegadas al lento y costoso proceso judicial.

A este respecto, seguimos insistiendo en la necesidad de arbitrar las medidas oportunas para que el procedimiento sancionador incorpore la efectiva restitución de la situación alterada y la indemnización del daño producido cuando se vulnera la normativa de protección a las personas consumidoras.

1.12.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

1.12.3.1. Actuaciones de oficio

En lo que se refiere a las actuaciones de oficio iniciadas en 2020, a continuación se relacionan las mismas:

- Queja 20/1106, dirigida a la Delegación del Gobierno de la Junta de Andalucía en Granada, ENDESA y al Ayuntamiento de Padul (Granada), para conocer las actuaciones que estuvieran realizando ante los **reiterados cortes de luz en Padul.**

- Queja 20/5237, dirigida a la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible, para conocer **la situación del abastecimiento de agua en la Sierra Morena de Sevilla.**

- Queja 20/6767, dirigida a la Federación Andaluza de Municipios y Provincias, así como a las comercializadoras de luz (Endesa, Iberdrola, Naturgy), Asociación Española de Operadores Públicos de Abastecimiento y Saneamiento, Asociación de Abastecimientos de Agua y Saneamientos, y entidades suministradoras de agua de las ocho capitales de provincias, para conocer **si están previstas medidas tras el fin de las normas que prohibían los cortes de suministros básicos.**

- Queja 20/8247, dirigida al Consorcio de Aguas "Plan Écija", a la Delegación Territorial de Salud y Familias en Sevilla, y a las empresas suministradoras afectadas (ARECIAR, Hidralia, Aqualia y Acciona) para conocer **las circunstancias en que se ha producido la contaminación del suministro de agua de varios municipios de la Campiña y Sierra Sur de Sevilla.**

1.12.3.2. Colaboración de las Administraciones

La colaboración recibida de las Administraciones interpeladas en relación a las quejas de consumo debe ser calificada, en términos generales, como positiva,

De nuevo debemos destacar la buena disposición mostrada por los responsables de los servicios que conforman la Dirección General de Consumo en aquellas ocasiones en que hemos requerido su participación y viceversa.

Mas difícil resulta hacer una valoración de la colaboración de las entidades locales interpeladas en nuestras quejas, dado el escaso número de veces en que hemos requerido su colaboración. En todo caso, y salvo en casos puntuales en que ha existido una demora superior a lo deseable en la remisión de los informes interesados, esta colaboración ha sido aceptable.

Asimismo nos parece oportuno señalar el interés mostrado por la Plataforma OmicsUnidas al objeto de coordinar nuestras actuaciones, motivado en la demanda ciudadana para recuperación de sus derechos tras sufrir un retroceso con motivo de la crisis ocurrida en nuestro país en el 2008.

La jornada de debate estaba planificada para el 15 de marzo y acudirían responsables de las OMIC de distintas localidades andaluzas: Rota, Almodóvar del Río, Aguilar de la Frontera, La Carlota, Aracena, Bollullos del Condado, Torrox, Peligros, La Puebla de Cazalla y Sevilla.

Lamentablemente, con motivo de los hechos acaecidos los días previos a dicha fecha, la reunión no pudo celebrarse pero esperamos retomar el contacto iniciado.

Especial mención merecen las relaciones establecidas con las empresas privadas que gestionan servicios de interés general, ya que, precisamente por su condición de empresas privadas, no entran directamente dentro del ámbito de supervisión de esta Institución, sin que por ello entendamos que deban quedar excluidas de nuestro ámbito competencial, ya que los servicios que prestan afectan al ejercicio de derechos esenciales de la ciudadanía e inciden de manera directa en la vida cotidiana de muchas personas.

Por tal motivo, hemos considerado oportuno encuadrar nuestras relaciones con estas empresas en la posibilidad establecida en el art. 26.1 del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor del Pueblo Andaluz, que habilita al mismo para proponer fórmulas de conciliación o de acuerdo a las entidades afectadas que faciliten una resolución positiva y rápida de las quejas recibidas.

Estas fórmulas ofrecen al Defensor del Pueblo Andaluz un cauce idóneo para trasladar a las empresas privadas que gestionan servicio de interés general el tenor de las quejas recibidas de ciudadanos y ciudadanas andaluzas a fin de interesar la colaboración de las mismas en la búsqueda de una solución al problema planteado.

Partiendo de esta posibilidad, venimos desde hace tiempo trasladando las quejas recibidas en relación a la prestación de servicios de interés general -suministro eléctrico y energético; suministro de agua; telecomunicaciones; servicios financieros; servicios de transporte- a las entidades prestadoras, obteniendo por lo general una respuesta favorable de las mismas.

Con el fin de formalizar estas relaciones venimos, desde hace tiempo, proponiendo a estas empresas la firma de convenios de colaboración, habiendo obtenido nuestras propuestas una acogida positiva que ha permitido que, a la presente fecha, tengamos convenios de colaboración firmados con las siguientes empresas: Endesa, Iberdrola y Telefónica-Movistar.

La puesta en práctica de estos convenios ha sido muy positiva y nos ha permitido establecer cauces de colaboración rápidos y eficaces con estas empresas para la remisión y resolución de las quejas recibidas.

Respecto al resto de empresas prestadoras de servicios de interés general debemos señalar que, aunque no se haya concretado aún con las mismas la firma de los correspondientes convenios, la colaboración mostrada en relación a las quejas que les han sido remitidas desde esta Institución ha sido, por lo general, bastante positiva, dando respuesta a las mismas y mostrándose abiertas a las propuestas y sugerencias de esta Institución.

1.13. Sostenibilidad, Medioambiente y Obras Públicas



1.13. Sostenibilidad, Medioambiente y Obras Públicas

1.13.1. Introducción 367
1.13.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite 369
1.13.2.1. Sostenibilidad y Medioambiente 369
1.13.2.1.1. Contaminación acústica 369
1.13.2.1.2. Contaminación atmosférica, calidad ambiental, sanidad y salubridad 374
1.13.2.1.3. Desarrollo rural 375
1.13.2.1.4. Protección de los espacios naturales, flora y fauna 377
1.13.2.1.5. Limpieza viaria, residuos y vertederos 381
1.13.2.1.6. Aguas 386
1.13.2.2. Obras públicas 388
1.13.2.2.1. Mantenimiento y conservación de espacios públicos, carreteras y caminos 388
1.13.2.2.2. Responsabilidad patrimonial de las Administraciones Públicas 389
1.13.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas 390
1.13.3.1. Actuaciones de oficio 390
1.13.3.2. Resoluciones no aceptadas 390

1.13.1. Introducción

Como en todos los ámbitos de derechos de la ciudadanía, también en el relativo a la sostenibilidad y el medio ambiente el año 2020 ha venido especialmente marcado por la crisis sanitaria derivada de la COVID-19, que ha tenido influencia directa en casi todas las materias que tradicionalmente giran en torno al derecho a un medio ambiente adecuado y equilibrado previsto en los artículos 45 de la Constitución y 28 del Estatuto de Autonomía para Andalucía.

De hecho, una de las paradojas que nos ha deparado la pandemia y, en particular, **el confinamiento obligado de la población**, es que **ha sido tan dañino para la economía como beneficioso para el medio ambiente**.

No es necesario consultar a expertos biólogos o reputados ecólogos, ni analizar estadísticas o comparar registros, para constatar que determinadas percepciones personales que podrían parecernos a priori engañosas, -como que hay una presencia mayor de pájaros en las ciudades o que el cielo parece más azul o el agua de ríos y mares más transparente- son percepciones compartidas por muchas personas y constituyen el fiel reflejo de una realidad ambiental que ha cambiado mientras permanecíamos confinados en nuestros hogares.

Tampoco se trata de una paradoja de difícil comprensión ya que la misma simplemente ha venido a poner ante nuestros ojos la evidencia de una realidad que solo algunos se empeñan aún en negar: **la incidencia directa y perniciosa de la actividad humana en la naturaleza**. Ha bastado con que los seres humanos detuviéramos por un tiempo, o cuando menos ralentizáramos, nuestra actividad cotidiana, para que los diferentes parámetros que miden la calidad ambiental de nuestras ciudades y pueblos experimentasen una notoria mejoría.

Durante el confinamiento se ha reducido de forma muy notable la contaminación en todas las zonas de nuestra Comunidad autónoma. Y no solo la contaminación atmosférica, sino también, y de forma muy destacada, la contaminación acústica. En nuestras ciudades ha sido posible contemplar un cielo que parecía más azul de lo habitual, a la vez que se escuchaba el sonido de los pájaros, y todo ello en calles donde normalmente no se percibe otra cosa que la contaminación y el ruido del tráfico.

Una prueba evidente de lo que comentamos es que en esta Institución durante el confinamiento se han elevado sustancialmente el número de quejas recibidas en todos los ámbitos, salvo en uno: medio ambiente, en el que han disminuido notablemente las quejas recibidas.

Las habituales y numerosas quejas por problemas de contaminación acústica, ya fuesen por los ruidos de bares y establecimientos hosteleros o de ocio, por la celebración de fiestas, verbenas y botellones o por la maquinaria de instalaciones industriales o comerciales, sencillamente desaparecieron o se redujeron al mínimo, siendo curiosamente sustituidas por un aumento de quejas motivadas por ruidos de carácter vecinal procedentes de aparatos de televisión, reproductores de música, voces, movimientos de muebles, etcétera. Ruidos que en bastantes ocasiones venían produciéndose desde hacía tiempo, pero que antes no molestaban a unos vecinos que estaban fuera de sus casas trabajando o no eran percibidos en toda su intensidad al verse opacados por el ruido ambiente del tráfico.

Durante la vigencia del estado de alarma hemos podido comprobar, no solo la evidencia de la huella ecológica del ser humano, sino también la increíble capacidad de respuesta y mejora de la naturaleza cuando reducimos nuestro impacto sobre ella.

Ahora que tratamos de adentrarnos de nuevo en la normalidad no deberíamos olvidar la lección aprendida en este periodo. Y eso implica que **las decisiones que adoptemos en esa vuelta a la normalidad deben incorporar ineludiblemente una componente de sostenibilidad ambiental**.

Con independencia de esta reflexión, debemos señalar que una de las materias que, ejercicio tras ejercicio, viene creciendo en la Defensoría en cuanto a las quejas que motiva -seguramente fruto de la mayor concienciación social acerca de la importancia de **derecho al descanso**-, es la relacionada con la materia de **contaminación acústica.** Una materia que agrupa a las que podríamos denominar "quejas por ruidos"

y que, pese las peculiaridades ya reseñadas en este atípico año 2020, ha vuelto a ser la que concita con diferencia un mayor número de quejas de la ciudadanía.

La **contaminación atmosférica** también se va abriendo paso entre las prioridades de la ciudadanía a la hora de plantear sus quejas, por su relación tanto con el derecho a un medio ambiente adecuado como con el derecho a la protección de la salud. La **calidad del aire** se está convirtiendo en una preocupación social creciente en el propósito global de reducir las emisiones contaminantes a la atmósfera, tanto desde la perspectiva de la salud como la del cambio climático, que en el anterior Informe Anual del año 2019 referíamos como **"emergencia climática"**.

A título de ejemplo puede citarse la queja 20/2323 que recibimos por la quema incontrolada de restos de diverso tipo en una zona situada entre las ciudades de Sevilla y Alcalá de Guadaíra, generador de humos tóxicos para la población del entorno. Al respecto, como ya hemos tenido ocasión de decir, la reducción de la contaminación atmosférica debe ser un objetivo prioritario, no solo en el ámbito industrial, sino también en el entorno urbano y extenderse al mundo rural.

La contaminación atmosférica en su vertiente de **contaminación odorífera** ha tenido en el año 2020 un lugar destacado al recibirse numerosas quejas por la proliferación de granjas porcinas de explotación intensiva en determinadas zonas de nuestra comunidad autónoma, singularmente en la provincia de Granada. Ciertamente se trata de actividades cuyo impacto ambiental es indudable, no solo en cuanto a olores se refiere, sino también por lo que afecta a la generación de residuos, a las necesidades de agua y a la repercusión que en términos de **desarrollo rural** están teniendo en las zonas donde se implantan.

Y precisamente a propósito del desarrollo rural, hemos tramitado durante el año 2020 la queja 20/1045, relacionada con la problemática que nos trasladaban algunos representantes de los denominados Grupos de Desarrollo Rural, en lo que se refiere a su cometido de gestión de las ayudas públicas, fundamentalmente de origen comunitario, de las que pueden beneficiarse los entornos rurales para su desarrollo.

En el ámbito de lo rural, muchos núcleos están tratando de reactivar sus poblaciones y sus economías con nuevas vías de actividad vinculados al concepto del **desarrollo sostenible**, tratando de aprovechar las oportunidades que les ofrece la naturaleza en forma de paisaje, de recursos naturales y de patrimonio etnográfico. De ahí que cada vez sean más las voces que exijan a los poderes públicos la adopción de medidas en las que el componente de sostenibilidad tenga un lugar preferente en la toma de decisiones.

Esta nueva sensibilidad ciudadana se traduce en la recepción de quejas en aquellos casos en que la ciudadanía percibe que se están adoptando decisiones sin tener como referente el parámetro de la sostenibilidad o sin atender a la necesidad de contribuir a mitigar las consecuencias de un cambio climático, que está llamado a convertirse en uno de los asuntos prioritarios de las políticas medioambientales.

A título de ejemplo, y desde esta perspectiva, puede citarse la queja 20/3596 que recibimos de una plataforma ciudadana de vecinos de Villanueva del Rosario y pueblos aledaños, en la provincia de Málaga, contraria a la autorización para construir una embotelladora de agua en la zona denominada "Sierra de Camarolos", por entender que contribuiría a esquilmar los acuíferos en una zona especialmente castigada por las deficiencias en el suministro de agua a la población.

En línea con esta necesidad, se viene percibiendo en la Defensoría un paulatino cambio de mentalidad en la ciudadanía, que exige a los poderes públicos un esfuerzo a la hora de conservar aquellos bienes naturales, elementos o instalaciones con vocación de sostenibilidad, tales como parques, jardines, zonas verdes, vías pecuarias, espacios forestales, árboles singulares, playas, aguas, etc.

Sirva también de ejemplo, a este respecto, la **queja 20/3942** que tramitamos a instancia de una asociación que pedía la inclusión en el Inventario de Humedales de Andalucía, de la zona conocida como "El Salar de los Canos", en la provincia de Almería.

En este sentido, se sigue apreciando también una creciente conciencia ciudadana en relación con la **salubridad ambiental** y, en línea con ello, es constante la recepción de quejas relacionadas con vertidos no autorizados; con la inadecuada ubicación de contenedores; con deficiencias en la limpieza viaria; o con el mal funcionamiento de puntos limpios.

Como ejemplo podemos citar la queja 20/3555, que recibimos en relación con el deficiente funcionamiento del punto limpio ubicado en la localidad granadina de Monachil, del que se denunciaba su cierre desde hacía más de diecisiete meses; o las quejas que recibimos por deficiencias de los puntos limpios de Torrox (Málaga) y de Canjáyar (Almería).

Por otra parte, debemos significar la **importante labor de las asociaciones ecologistas**, tanto por su contribución a la concienciación social sobre los problemas ambientales, como por su labor constante de denuncia pública de aquellas actuaciones que suponen un deterioro o un riesgo para el medio ambiente. Unas denuncias que, en bastantes ocasiones, se convierten en la base y el fundamento para intervenciones de esta Institución, ayudándonos a conocer situaciones y problemas que de otro modo pasarían desapercibidos.

Así, por ejemplo, hemos incoado durante el año 2020 diversas actuaciones de oficio tras conocer por medios de comunicación las denuncias públicas de asociaciones medioambientalistas. Podemos reseñar, a estos efectos, la **queja 20/5143** que abrimos al conocer la situación en la que se encontraba la considerada como la encina más antigua y de mayor tamaño de Andalucía, denominada "La Peana", con una antigüedad estimada de más de 1.300 años de vida y sita en La Loma del Serón (término municipal de Serón, Almería), en serio peligro por una enorme grieta que se había abierto en su tronco y ramas principales, amenazando su estabilidad y su supervivencia a corto plazo si no se actuaba.

O la **queja 20/7138** que incoamos por la presencia de diversos restos de residuos y basuras en la desembocadura del río Andarax, en Almería, que tiempo atrás había sido debidamente acondicionada y limpiada por la Junta de Andalucía en una actuación de más de medio año con una inversión superior al millón de euros.

O las dos que hemos incoado en la provincia de Cádiz por la transformación de la zona forestal conocida como "Rancho Linares" en término municipal de El Puerto de Santa María, en un vertedero, tras el vertido de grandes cantidades de escombros por parte de ciudadanos incívicos -**queja 20/8695**-; y por la posible existencia de restos de amianto, presuntamente abandonados, en una zona del Parque Natural Bahía de Cádiz, en término municipal de Puerto Real -**queja 20/8696**-.

1.13.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.13.2.1. Sostenibilidad y Medioambiente

1.13.2.1.1. Contaminación acústica

Un año más, pese a la singularidad del año 2020 con la crisis sanitaria de la COVID-19 y la restricción de derechos de la ciudadanía decretada por el estado de alarma, el cierre de actividades esenciales, la reducción de horarios y el confinamiento domiciliario, **la contaminación acústica, en sus distintas formas de manifestación y focos emisores, es de largo la materia de la que se reciben más quejas en el área de sostenibilidad y medioambiente.**

Un ejemplo de ello es la queja 20/0077, que recibimos antes de la declaración del estado de alarma del mes de marzo de 2020, y con la que un vecino de la ciudad de Sevilla nos trasladaba que en el entorno de su domicilio se ubicaba un bar de copas que había instalado en una azotea una terraza exterior, tanto para servir a los clientes habituales como para organizar eventos y fiestas, "*lo cual causa graves molestias a las viviendas colindantes, por los ruidos que genera la barra del bar y los propios clientes (vocerío, gritos, cante) hasta altas horas de la madrugada*".

Había denunciado esta situación en la policía local de Sevilla que, personada en el establecimiento, había levantado acta de denuncia advirtiendo del desarrollo de una actividad de bar con música y de actuaciones en directo en la terraza, así como de la imposibilidad de conocer qué tipo de licencia y/o declaración responsable habían presentado los titulares, llegándose incluso posteriormente al precinto por graves deficiencias en materia de seguridad, pero cuatro días después había vuelto a abrir con la misma incidencia acústica.

Habiéndose tramitado expediente administrativo en el Ayuntamiento de Sevilla, se resolvió que la declaración responsable presentada en su momento para este local no había surtido efectos, pese a lo cual la actividad seguía desarrollándose con absoluta normalidad, habiendo incluso sido denunciada formalmente por la Policía local y en otras tantas ocasiones por las personas residentes en el entorno.

Admitimos a trámite la queja porque decía el promotor que "*Ante esta situación, el Ayuntamiento de Sevilla no ha adoptado ninguna medida, permitiendo que se instale la terraza exterior de un bar en una azotea rodeada de viviendas, a pesar de ser ilegalizable esta actividad y generar todo tipo de molestias a los vecinos colindantes*"

Solicitado el preceptivo informe al Ayuntamiento de Sevilla, a fecha de cierre de este informe anual seguimos a la espera de recibir la respuesta, por lo que el expediente sigue abierto.

Relacionado también con **ruidos de actividades hosteleras**, tramitamos el expediente de la **queja 20/3533**, con el que una vecina de Alcalá de Guadaíra, Sevilla, se lamentaba de que en su momento había denunciado en el Ayuntamiento el ruido generado por el extractor de humos de un establecimiento hostelero colindante y que tras la tramitación administrativa pertinente se le había notificado una resolución municipal por la que se adoptaba la clausura temporal de la actividad hasta que se adoptasen determinadas medidas correctoras. Sin embargo, el establecimiento seguía funcionando sin adoptar tales medidas, lo que motivó la queja en esta Institución.

Admitida a trámite la queja e interesado el preceptivo informe del Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra, al que nos dirigimos en varias ocasiones, fuimos informados por la propia promotora de la queja de que el problema había quedado solventado con el arreglo de la campana extractora y la realización de una medición acústica en su domicilio. Con ello, dimos por terminadas nuestras actuaciones y así lo comunicamos al Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra.

Por su parte, la **queja 20/1427** la admitimos a trámites tras recibir escrito firmado por treinta vecinos y vecinas de una barriada de la localidad de Las Cabezas de San Juan, Sevilla, en el que relataban el ruido sufrido en la zona como consecuencia de la celebración de conciertos en un local de hostelería durante varios fines de semana, que habían denunciado en el Ayuntamiento de la localidad, que había autorizado alguno de esos conciertos.

Interesada la colaboración municipal fuimos informados de que contra el establecimiento denunciado se había incoado un expediente sancionador finalizado con Resolución sancionadora, así como que "*para el supuesto de que persistan las irregularidades cuya persecución y sanción correspondan a esta Administración, se plantea la posibilidad de adoptar sanciones accesorias, previstas en el art. 23 de la Ley 13/1999 (...), que sean de competencia municipal*".

Nos informó también el Ayuntamiento de Las Cabezas de San Juan que había remitido a la Delegación del Gobierno de la Junta de Andalucía, dos comunicaciones solicitando la apertura de expediente sancionador contra el referido establecimiento "*por la celebración de reiterados conciertos, sin contar con autorización, al ser competencia de esa Administración*".

Esta información, unido a que los promotores de la queja nos comunicaron posteriormente que el establecimiento denunciado permanecía cerrado, motivó que archiváramos actuaciones en la consideración de que se había aceptado la pretensión fundamental de las personas promotoras de la queja.

Otro expediente ilustrativo que podemos citar es el tramitado como **queja 20/0748**, que fue incoado a petición de una vecina de la localidad gaditana de Rota, que se quejaba de que había denunciado en el Ayuntamiento de Rota los elevados niveles de ruido que percibía en su domicilio, en horario de noche y madrugada, como consecuencia de que un bar sito bajo el mismo disponía en su entrada de una zona de pasaje no insonorizada, justo debajo de su dormitorio principal. Había denunciado estos hechos en el Ayuntamiento, que llegó a realizar actuaciones que no dieron el resultado deseado, pues seguía percibiendo el ruido.

Tras nuestra intervención, el Ayuntamiento de Rota nos informó que la persona titular del establecimiento denunciado había comunicado el arreglo de las deficiencias detectadas en inspección municipal y que por tanto se daba por cumplido el requerimiento realizado tiempo atrás. Dimos traslado de esta información a la promotora de la queja en trámite de alegaciones y, al no tener noticias suyas en un plazo prudencial de tiempo, entendimos que el problema había quedado resuelto con las medidas adoptadas por la titular del establecimiento, y que tales medidas habían surtido el efecto deseado.

El expediente de queja 20/1656, aún en tramitación a fecha de cierre del presente Informe Anual, lo tramitamos a instancia de un vecino de Alhaurín el Grande, Málaga, que tenía bajo su domicilio un restaurante que había denunciado por ruidos, y al que el Ayuntamiento de esta localidad le había **denegado la copia de un informe de ensayo acústico** practicado por la Diputación Provincial de Málaga para determinar el nivel de aislamiento del local, argumentando la normativa de protección de datos de carácter personal.

Tras admitir a trámite la queja y solicitar la colaboración del Ayuntamiento de Alhaurín el Grande, éste facilitó al reclamante el informe de ensayo acústico, por lo que pudo conocer su resultado no favorable y las medidas exigidas por el Ayuntamiento al titular del establecimiento para dar cumplimiento a los objetivos de calidad acústica. Dado que hemos requerido un segundo informe, estamos pendientes de recibirlo a fecha de cierre de este Informe Anual.

Por su interés, queremos reflejar en este Informe Anual la Resolución dirigida al Ayuntamiento de Sevilla en el seno del expediente de queja 19/4330, aunque formulada en el año 2020, en un asunto relativo a una grave problemática de una terraza de verano con música, que planteaba **no solo cuestiones afectantes al derecho al descanso por su ubicación en una zona calificada como acústicamente saturada, sino también por graves deficiencias en materia de seguridad** constatadas a lo largo de varios años por el Ayuntamiento de Sevilla, pese a lo cual se había permitido durante todo este tiempo su funcionamiento.

De la documentación presentada por la persona promotora de la queja se desprendía que el Ayuntamiento de Sevilla había formulado, en varios expedientes administrativos pertenecientes a varios años, diversas órdenes de clausura, ninguna de las cuales se había cumplido, a pesar de la manifiesta ilegalidad de la actividad.

La **Resolución** formulada por esta Institución, que a fecha de cierre de este Informe Anual sigue sin ser respondida por el Ayuntamiento de Sevilla, contenía un pormenorizado relato de antecedentes que plasmaban la ineficacia de la actuación municipal, permisiva de una actividad ilegal generadora de un grave riesgo, y decía lo siguiente:

> "*RECORDATORIO de lo establecido en los artículos 9.1 y 103.1 de la Constitución, 31 de la Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, de reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía, y de los arts. 38 y 39 de la LPACAP.*
>
> *RECOMENDACIÓN para que en caso de nuevos incumplimientos de las órdenes de clausura dictadas por el Ayuntamiento que se mantengan vigentes, se proceda con la máxima celeridad y diligencia a volver a ejecutarlas sin necesidad de incoar nuevo expediente administrativo sancionador, dando cuenta al Ministerio Fiscal de posibles responsabilidades penales en que hubieran podido incurrir los infractores. Es decir, Recomendamos que se vigile que este establecimiento no vuelva a abrir ni un solo día sin que previamente haya obtenido, si es que ello es posible, todas y cada una de las autorizaciones precisas.*

***RECOMENDACIÓN** para que, en todo caso, se haga una investigación interna con objeto de conocer las causas y razones por las que se ha estado permitiendo tantos años, incluyendo el quebranto de una orden clausura ejecutada forzosamente, el desarrollo de una actividad cuyas irregularidades graves han sido determinantes de la creación de un riesgo cierto para clientes en materia de seguridad y sanidad, y que ha estado abierto al público de forma notoria, pública y sin oposición municipal.*

***RECOMENDACIÓN** para que se nos informe del estado de tramitación del expediente disciplinario incoado a resultas de la Resolución núm. 560 de 10 de julio de 2019."*

Este expediente, como se ha dicho, sigue abierto al no haber obtenido respuesta del Ayuntamiento de Sevilla a nuestros pronunciamientos.

En el expediente de **queja 20/3167** intervenimos ante el Ayuntamiento de Arahal, Sevilla, tras recibir la queja de un vecino de la localidad, denunciando la **permisividad municipal** frente a un bar insistentemente denunciado por él y otras personas residentes del entorno, que disponía de "*música alta a todas horas (sin licencia previa), masificación de veladores, trasiego de gente fuera de horario de cierre... Pero lo peor de todo es que dos o tres veces por semana realizan conciertos de flamenco sin ningún tipo de control y horario*". Las personas denunciantes habían solicitado documentación del establecimiento sin que el Ayuntamiento de Arahal se la hubiera facilitado.

En la primera de las dos peticiones de informe que cursamos al Ayuntamiento de Arahal, trasladamos a la Alcaldía diversas consideraciones. Entre ellas, citábamos el hecho de que a pesar de tratarse, supuestamente, de un bar con música, el local tuviera expresamente autorizada una terraza de veladores con un importante número de mesas y sillas, lo que podía ir, en principio, en contra de la normativa del vigente **Decreto 155/2018, de 31 de julio**, al estar en zona con uso predominantemente residencial.

En sus respuesta, especialmente en el segundo de los informes evacuados, el Ayuntamiento nos trasladó que el establecimiento objeto de queja se encontraba cerrado y sin actividad desde el 1 de julio de 2020, según informe de la Policía local, y que se le había dado de baja en la licencia de terraza de veladores concedida en su momento.

También nos informaba que si el titular del establecimiento solicitase en un futuro la reapertura del local, "*deberá someterse de nuevo a los medios de intervención administrativa que le sea de aplicación, conforme a lo establecido en la normativa vigente*". Entendimos que con ello quedaba solventada la problemática de fondo de este expediente y procedimos a su archivo.

Pero no solo las actividades hosteleras o de ocio son el foco de las quejas ciudadanas en materia de contaminación acústica y de derecho al descanso. **Otro tipo de actividades comerciales** son también objeto de queja, como es el caso del expediente de queja 20/0482 -aún en tramitación a fecha de cierre de este Informe Anual pese a que hemos recabado ya tres informes-, y que incoamos a instancia de una vecina de Alozaina, Málaga, con motivo de una posible situación de inactividad municipal ante sus denuncias contra un establecimiento de carnicería colindante a su domicilio.

Nos relataba esta vecina que "*Convivimos con una carnicería al lado de casa y con todos los ruidos que derivan del trabajo en ella de día y de noche. El ruido de los motores de las cámaras frigoríficas es tremendo. No paran de sonar ni de día ni de noche, lo que nos está llevando a un mal descanso*". Se quejaba de que, tras trasladar el problema al Ayuntamiento de Alozaina, tanto informalmente como de manera formal con escrito de denuncia, un responsable municipal le había comunicado que se trataba de un "problema vecinal". A fecha de cierre del presente Informe Anual, estamos a la espera de que se nos informe del resultado de un nuevo ensayo acústico.

Por su parte, en el expediente de **queja 20/2042** el motivo del ruido era la actividad industrial de una fábrica de piensos en la localidad gaditana de San José del Valle, generadora de un ruido del que se quejaban las personas residentes en una concreta calle. El promotor de la queja nos decía que "*Como consecuencia de la actividad productiva de dicha fábrica, el ruido penetra en las casas, especialmente*

en la que resido junto a mi familia, impidiendo el desarrollo normal de actividades fundamentales como descansar, estudiar, leer un simple libro o salir al patio o la calle con normalidad y las consecuencias que esto implica en el estado de ánimo, la salud, la concentración...".

Había planteado años atrás una queja en el Ayuntamiento de San José del Valle y también se había dirigido por la vía de sugerencias y reclamaciones a la Junta de Andalucía, sin respuesta en ambos casos.

Admitida a trámite la queja nos dirigimos a la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible, que nos informó en un primer momento que se había aceptado la pretensión del reclamante "*estando previsto realizar una inspección para determinar los niveles de ruido emitidos y el grado de cumplimiento de los límites establecidos en la normativa de aplicación*".

No obstante, en un segundo informe nos trasladó la Consejería que, según se pudo comprobar, la fábrica objeto de la queja estaba funcionando en horario reducido, lo cual desaconsejaba realizar las mediciones acústicas, y que se había informado de ello al reclamante, al que se le había facilitado el teléfono de contacto de la Unidad de Medida de Calidad Acústica de la Delegación Territorial en Cádiz "*para que en el momento en que la planta vuelva a la normalidad pueda contactar con la Delegación y así planificar de nuevo los trabajos de medición acústica*".

Entendimos que con ello el problema objeto de queja se encontraba en vías de solución, por lo que dimos por terminada nuestra intervención en el expediente, sin que hayamos vuelto a tener noticias del reclamante.

Distinto era el foco acústico del expediente de **queja 20/3798**, que tramitamos a instancia de una vecina de Monachil, Granada, que se quejaba de que el Ayuntamiento de esa localidad no terminaba de dar solución al problema de ruidos que sufría por la **deficiente colocación de una arqueta del viario público** sita a la altura de su domicilio, por impactos y vibraciones del tránsito de vehículos.

Admitida a trámite la queja, fuimos informados por el Ayuntamiento de Monachil de que "*al estar pendiente de asfaltado la vía donde se encuentra dicha arqueta, en el momento de proceder a dichas obras se intentará modificar su ubicación para que los vehículos que circulan por la vía no pasen por encima de la arqueta, lo que evitaría los ruidos que se producen. Por lo tanto, las actuaciones quedan pendientes de la realización de las obras de asfaltado que están previstas se realicen en fechas próximas*". Entendimos que el problema estaba en vías de solución, por lo que archivamos el expediente.

"No terminaba de dar solución al problema de ruidos que sufría por la deficiente colocación de una arqueta del viario público sita a la altura de su domicilio, por impactos y vibraciones del tránsito de vehículos"

Los ruidos procedentes de los ensayos de una banda de música fueron el objeto del expediente de **queja 20/1479**, promovida por una vecina de Castilleja de la Cuesta, Sevilla, que describía así los hechos: "*hay una banda de música que ensaya delante de nuestros bloques de pisos desde las 20:30 hasta las 23:00 de lunes a viernes. Es un ruido insoportable, muy cerca de las viviendas y ni el ayuntamiento ni la policía local hacen nada. No permite descanso ningún día de la semana. Me provoca mucha ansiedad, dolores de cabeza y no permite descansar*".

Tras nuestra intervención nos informó el Ayuntamiento que la banda de música objeto de esta queja había suspendido sus ensayos el 13 de marzo de 2020 con motivo de la crisis sanitaria de la COVID-19, reanudándolos el 7 de septiembre en un nuevo emplazamiento autorizado por el Consistorio, debidamente

alejado de zonas residenciales para evitar nuevamente el problema denunciado. A la vista de ello, y solventada la problemática, dimos por terminadas nuestras actuaciones.

1.13.2.1.2. Contaminación atmosférica, calidad ambiental, sanidad y salubridad

El derecho a respirar un aire limpio se abre paso poco a poco en la conciencia ciudadana colectiva, que conoce su doble afección al derecho a un medio ambiente adecuado y al derecho a la protección de la salud.

Precisamente la protección de salud, fue el motivo esencial del expediente de queja 20/2323, que incoamos a instancia de una asociación ecologista que denunciaba la **quema de residuos tóxicos** producida en una zona denominada El Palmete, comprendida entre la planta de tratamiento de aguas residuales EDAR La Ranilla, el río Guadaíra, la autovía SE-30 y la carretera A-8028, que enlaza la A-92 con la SE-30.

En dicha zona, incluso después de declararse el estado de alarma, según se nos trasladaba, se habrían venido produciendo con frecuencia quemas de residuos generadores de humos tóxicos que incidían en las barriadas de San José de Palmete, La Doctora, Padre Pío y La Negrilla, todas ellas ya pertenecientes al término municipal de Sevilla.

La asociación promotora de la queja consideraba que las Administraciones Públicas competentes "*no deben permitir una práctica ilegal inaceptable en términos de salud pública, que atenta contra el medio ambiente y que es utilizada como método fácil y barato para conseguir un lucro sin considerar los graves daños que se ocasionan para la salud, sorteando a los gestores de residuos homologados*".

Por ello, nos dirigimos en petición de informe al Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra y a la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible, encontrándose el expediente aún en tramitación a fecha de cierre del presente Informe Anual.

Por su parte, el expediente de queja 20/0300 lo incoamos tras recibir escrito de un vecino de Mijas, Málaga, que denunciaba la **pasividad municipal frente a sus denuncias** contra una actividad de polvero y materiales de construcción que una empresa desarrollaba a escasa distancia de su domicilio, generando elevados niveles de polvo que en opinión del reclamante constituyen contaminación atmosférica. Denunciaba también esta actividad por episodios frecuentes de contaminación acústica y un elevado tránsito de vehículos pesados en las inmediaciones.

En este expediente, aunque hemos recibido un informe del Ayuntamiento de Mijas, hemos solicitado un informe complementario que seguimos a la espera de recibir a fecha de cierre de este Informe Anual.

Finalmente, citamos también en este apartado relativo a la contaminación atmosférica el expediente de queja 20/6370, promovido por un vecino de Martos, Jaén, y aún en tramitación a fecha de cierre de este Informe Anual, por las incidencias que sufría en una finca de su propiedad con motivo de la **contaminación generada por la actividad de una planta orujera** situada en el entorno.

Sobre dicho asunto, en espera de recibir el informe interesado a la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible, ya se tramitó en esta Institución el expediente de **queja 14/3700**, en el que se emitieron dos informes por parte de la entonces Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, de cuyo contenido dimos cuenta en la petición de informe cursada con motivo de la nueva queja.

Ya en materia de **salubridad**, resulta ilustrativo el expediente de queja 20/5367, que tramitamos a instancia del propietario de una vivienda sita en la localidad jiennense de Cabra del Santo Cristo, que exponía que en la parte trasera de la misma se había cercado un terreno colindante en el que se había estabulado ganado, primero esporádicamente y luego de forma permanente, "*con lo que las condiciones de insalubridad, pulgas, olores, ruidos, molestias, etc. se acrecentaron*". Tras fracasar la vía amistosa con el propietario del ganado, denunciaron los hechos al Ayuntamiento, sin obtener repuesta.

Tras admitir a trámite la queja, el Ayuntamiento de Cabra del Santo Cristo nos ha enviado informe conforme al cual "*personada la policía local en el terreno en cuestión al objeto de emitir informe para la apertura de*

procedimiento sancionador si procede, se emite informe del que se adjunta copia por el que se establece que no existe en dicho terreno actividad de estabulación de ganado".

Este informe era de fecha posterior al último escrito del reclamante insistiendo en la presencia de animales en el terreno colindante a su vivienda. Por ello, dimos traslado al mismo del referido informe significándole que dejase transcurrir un plazo prudencial de tiempo en el que observar si volvían los animales al inmueble, y en caso de que así aconteciera, previa denuncia por escrito ante el Ayuntamiento, para que contactase con nosotros adjuntándonos copia de la nueva denuncia, a fin de que realizáramos nuevas actuaciones.

Aunque el expediente de queja sigue abierto, no hemos vuelto a tener más noticias del promotor del mismo un mes después de nuestra última comunicación, por lo que, en principio, cabe considerar que el problema de fondo ha quedado resuelto.

El expediente de queja 20/4388 lo hemos tramitado a instancia de un vecino de Guillena, Sevilla, que se quejaba de que había presentado en el Ayuntamiento de dicha localidad, así como en la policía local, numerosas denuncias contra su vecino de la vivienda colindante, y contra una Plataforma protectora de animales, por **alimentar a gatos callejeros**, en contra de lo establecido en la ordenanza municipal de tenencia de animales, dando lugar a colonias de estos animales que acudían a la vivienda de su vecino y que terminaban entrando en la suya propia, generando no solo problemas de salubridad por orines y excrementos y daños en vehículos y bienes, sino también problemas de salud por alergias al pelo de gato.

Al parecer, la única respuesta que había tenido del Ayuntamiento de Guillena había sido un oficio con el que se le comunicaba que se estaba "*procediendo a la tramitación del expediente por el departamento correspondiente*". Sin embargo, el afectado no había notado ningún cambio en este problema y en verano se agravaba incluso más con las altas temperaturas, siendo no obstante un problema que sufría todo el año.

Admitimos a trámite la queja y nos dirigimos en petición de informe al Ayuntamiento de Guillena, si bien a fecha de cierre del presente Informe Anual no ha respondido aún, por lo que mantenemos abierto el expediente.

1.13.2.1.3. Desarrollo rural

La mejora de la situación de los núcleos y comunidades no urbanos, enclavados en el medio rural, es una de las preocupaciones de la Institución que guarda íntima conexión con lo que se viene en llamar la "Andalucía vaciada". Sin duda, **el desarrollo de estos enclaves rurales, sin perder su esencia rústica, será un dique de contención para evitar su vaciamiento**.

Pues bien, en materia de desarrollo rural podemos citar un expediente, que también podría ser incluido en la anterior materia de contaminación atmosférica, pero que posee un componente de desarrollo rural que ha motivado que sea destacado en este apartado. Nos referimos al expediente 20/0783, al que quedaron acumulados otros dos expedientes por el mismo asunto.

Este expediente venía precedido de la queja de un vecino de la localidad de Castilléjar, Granada, que planteaba que "*Muchos ciudadanos de la localidad de Castilléjar en Granada están alarmados ante lo que consideran una **proliferación incontrolada de granjas porcinas** en los últimos años*", dado que ya "*En esta localidad hay 64 naves de cerdos de grandes dimensiones*", en una de las zonas más despobladas de la provincia.

Alertaba este vecino de la incidencia de las granjas ya existentes, y de las ampliaciones en curso, no solo en el aspecto medioambiental y en la **contaminación atmosférica, odorífera y el impacto de los *purines* en las tierras y en las aguas del entorno**, sino en lo que al desarrollo de la zona se refería, que quedaba vinculado a una sola actividad con gran incidencia e impacto ambiental y social, que no dinamizaba realmente la economía de la zona, presentando un bajo índice de creación de puestos de trabajo y que ligaba la imagen de la población a una industria que no hacía justicia a los valores paisajísticos y etnográficos de la zona.

Admitida a trámite la queja e interesado el preceptivo informe del Ayuntamiento de Castilléjar, finalmente tuvimos que suspender actuaciones al conocer por uno de los reclamantes que el problema de fondo estaba también en conocimiento de un juzgado, al que se habían denunciado presuntas irregularidades en el proceso de ampliación de la granja que había motivado la queja.

En lo que a desarrollo rural se refiere, podemos también citar el expediente de queja 20/1045, que tramitamos a petición de los representantes de una entidad asociativa de **Grupos de Desarrollo Rural**, que nos planteaba la problemática que venían padeciendo estas entidades en el ejercicio de sus funciones por los **retrasos en la gestión de las solicitudes de ayudas** para el desarrollo rural. En este sentido, nos aportaron un amplísimo informe comprensivo de su situación, de su problemática y de las perspectivas de futuro, así como de posibles soluciones para una mejor coordinación y agilización en la tramitación de las ayudas.

En particular, nos trasladaban la problemática del retraso en la resolución de las solicitudes de ayuda de fondos europeos, en concreto las solicitadas en la convocatoria 2017, que en el primer trimestre de 2020 aún no habían sido totalmente resueltas y las solicitadas en la convocatoria 2018, que ni siquiera habían iniciado su tramitación administrativa fuera de los Grupos de Desarrollo Rural.

Nos trasladaban también que "*La tramitación puesta en marcha requiere de manera urgente su modificación, por razones de eficacia y eficiencia también para poder cumplir con lo que estrictamente marca las normas europeas que las regulan, procurando que las ayudas públicas sean viables técnicamente a los beneficiarios de las zonas rurales LEADER y que no encontremos en las bases reguladoras de esta ayudas y en sus manuales de procedimiento más trabas, requisitos y requerimientos que los que se les exigen a otros beneficiarios de otras medidas el PDR*".

Por ello, consideraban que los Grupos de Desarrollo Rural precisaban de "*un procedimiento que conteniendo todas las garantías legales y con un sistema de control adecuado, cumplan los plazos que nos marca la Ley*".

En su respuesta, la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible, nos ha dado cuenta de la situación en la que se encuentran los Grupos de Desarrollo Rural individuales que han acudido a la Institución en queja, de la naturaleza de estas figuras como asociaciones sin ánimo de lucro y de lo que ello implica en el fondo de la problemática que plantean, especialmente la imposibilidad de ser encuadradas como administraciones públicas, aunque puedan asumir algunas competencias delegadas.

Asimismo, nos ha informado de la agilización de la tramitación de las ayudas pendientes, de la reprogramación de las ayudas de la nueva convocatoria y de la adopción de medidas y actuaciones para tratar de abordar, en el marco jurídico vigente, las peticiones de los Grupos de Desarrollo Rural, trabajando coordinadamente con ellos, llegándose incluso a constituir un grupo de trabajo bajo la forma de una mesa técnica de simplificación administrativa.

Hemos dado traslado de la respuesta de la Consejería a los promotores de la queja en trámite de alegaciones, sin que hayamos recibido ninguna a fecha de cierre del presente Informe Anual, por lo que el expediente permanece abierto.

También en el ámbito del desarrollo rural hemos querido incluir el expediente de queja 20/3596, aunque igualmente podría haber sido referido en el apartado de aguas. En este expediente se trató la queja recibida de una plataforma ciudadana, contraria a la autorización concedida para la **instalación de una planta embotelladora de agua** en la entrada a la localidad malagueña de Villanueva del Rosario, en la zona conocida como Sierra de Camarolos.

En este sentido, nos decían que, tras varias indagaciones vecinales sobre la naturaleza de las obras que los vecinos pudieron ver durante varios días en la zona, "*nos enteramos que se trataba de la construcción de una embotelladora de agua que pretende extraer 18 litros por segundo, lo que equivaldría a más de una piscina olímpica diaria, de la masa de agua que afecta a unas poblaciones en las que todos los veranos*

sufrimos cortes en el suministro y grandes restricciones. Quizás cuando tengamos estos cortes de agua tendremos que ir a comprar agua a la embotelladora, esa misma agua que ahora es un bien de todos".

Hay que decir que en esta zona y en su entorno se han venido sufriendo, por distintos motivos, cortes de agua periódicos que han afectado sobremanera a la población, al dificultar su vida cotidiana y condicionar sus actividades económicas, de ahí que este elemento, el agua, sea considerado como un **factor estructural a efectos del desarrollo rural**.

De hecho, entre los objetivos de la plataforma que nos planteaba la queja estaba "*Dar visibilidad a esta problemática que le afecta a los vecinos; paralizar las obras de la embotelladora; cerrar los dos pozos y detener la extracción del agua que podría alterar los acuíferos; velar por los intereses generales de las poblaciones afectadas; recuperar el entorno previo a la extracción y explotación del sondeo "Fuente del Enebro"; conservar el entorno natural y fomentar su uso compatible con la fauna y la flora autóctona y pedir transparencia y control sobre esta y futuras actuaciones dentro del entorno natural*".

Ello provocó movilizaciones vecinales y la queja en esta Institución, si bien, una vez analizado el asunto y decidida la admisión a trámite, pudimos conocer por noticias publicadas en los medios de comunicación, que la empresa promotora de esta instalación había renunciado al proyecto ante las movilizaciones ciudadanas acontecidas, por lo que finalmente no fue preciso llevar a cabo actuación alguna.

1.13.2.1.4. Protección de los espacios naturales, flora y fauna

Tramitamos el expediente de **queja 20/3942** a instancia de una asociación que promovía la **inclusión de un espacio natural denominado "Salar de los Canos" en el Inventario de Humedales de Andalucía**.

Dicho espacio, según la entidad promotora, "*es uno de los lugares más importantes para contemplar aves a nivel andaluz. Si tenemos en cuenta la presencia de Malvasía cabeciblanca, Cerceta pardilla, Porrón pardo, Focha moruna, Garcilla cangrejera, Cigüeña negra y la Tortuga mora, como mínimo, ya han sido registradas siete especies dentro del Catalogo Andaluz de Especies Amenazadas en la categoría de "en peligro de extinción" en este humedal de riqueza incomparable, pero que lamentablemente se encuentra indefenso y amenazado principalmente a causa de una presión urbanística desproporcionada y voraz*".

Nos decían que "*El Interés social por el espacio está fuera de toda duda, vecinos a título individual y colectivos (…) están trabajando en la necesidad de su reconocimiento e inclusión en el Inventario de Humedales de Andalucía*". Al parecer, en el año 2005 pudo realizarse esta inclusión al apreciarse el cumplimiento de los requisitos, pero no se llevó a cabo. Posteriormente, "*En el año 2017 varias organizaciones volvieron a presentar la documentación para la inclusión, y pese a que el Delegado Provincial y el Consejero de Medio Ambiente confirmaron apenas unos meses después que iba a ser incluido con carácter inminente, finalmente no fue así*".

Y más recientemente, en el año 2019, nos trasladaban que "*El Comité de humedales, propuso de oficio la inclusión del Salar en el inventario junto a otros quince humedales andaluces. Finalmente fue El Salar de los Canos el único espacio no incluido de todos los propuestos. Como agravante, ni siquiera se dio explicación de las motivaciones que llevaron a Consejería a adoptar tal decisión*".

Por ello pedían nuestra intervención porque "*A día de hoy El Salar de los Canos sigue sin incluirse en el Inventario de Humedales de Andalucía*", soportando cierta presión urbanística y por ello consideraban "*urgente que este espacio disponga de alguna figura de protección ajustada a su gran riqueza*".

Tras admitir a trámite la queja nos dirigimos en petición de informe a la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible, que nos respondió indicando, en esencia, que en su momento no se había incluido en el Inventario este humedal, de cuya gran importancia se era consciente, debido a que estaba afecto a la ejecución de unas obras proyectadas para la defensa contra inundaciones en el municipio de Vera, Almería, por lo que se estimó oportuno retrasar la inclusión en el Inventario.

Sin embargo, a fecha del informe -septiembre de 2020-, y habiéndose ya ejecutado la primera fase de esas obras, que es la que afectaba al Humedal, ya se consideraba compatible su inclusión en el Inventario, teniendo la Consejería previsto retomar los trámites para ello en fechas venideras. Con ello, dimos por terminada nuestra intervención en el expediente dado que estaba próxima la inclusión del espacio en el Inventario, dando con ello satisfacción a los promotores de la queja.

Por su parte, el expediente de queja 20/3893 lo tramitamos a instancia de dos asociaciones de la localidad de El Cuervo de Sevilla, con motivo de la, a su juicio, arbitraria actuación del Ayuntamiento "*en la gestión de la principal arboleda con la que cuenta el núcleo urbano de El Cuervo de Sevilla, integrada por 43 ejemplares de la especie Casuarina Equisetifolia ubicados en la Avenida de Jerez-Avenida José Antonio Gallego (travesía de la carretera N-IV a su paso por el municipio)*".

Estas dos asociaciones decían de estos árboles que "*con una antigüedad aproximada de 30 años, se encontraban en su edad adulta, en un óptimo estado vital y en la cúspide de sus beneficios para la población, actuando como pantalla anti-polución (ambiental, acústica y visual) que protege a las viviendas colindantes de los efectos del elevado tráfico rodado de la vía en la que se encuentran, absorbiendo por tanto una enorme cantidad de contaminación y partículas y aminorando los efectos de las altas temperaturas veraniegas (y los efectos de la denominada isla de calor) y de los vientos que, frecuentemente, afectan a esta zona*".

Se decía también en el escrito que nos fue remitido que, con base en las quejas previas de un grupo de vecinos por la suciedad que las hojas de estos árboles generaban, desde el Ayuntamiento se había adoptado una resolución del 23 de diciembre de 2019 con la que, "*sin posibilitar un proceso de participación ciudadana ni atender las viejas demandas de estos dos colectivos de la* ***necesidad de conservar los árboles afectados,*** *decreta la adjudicación de contrato para la prestación del servicio de poda-reducción de copa de las casuarinas de la Crtra. N-IV de El Cuervo de Sevilla y de cuya lectura se extrae, tenor literal, un único criterio de adjudicación (el precio)".*

"La encina más antigua y de mayor tamaño de Andalucía, denominada "La Peana", con una antigüedad estimada de más de 1.300 años"

Denunciaban, a este respecto, que la empresa a la que se le había adjudicado el contrato no estaba especializada en el desarrollo de trabajos de poda y que "*de entrada, no se realizó ningún tipo de estudio previo a nivel técnico que garantice una actuación adecuada, como quedará probado posteriormente*".

Tras admitir a trámite la queja, nos dirigimos en petición de informe al Ayuntamiento de El Cuervo de Sevilla, significándole que, de la documentación que las asociaciones promotoras de la queja nos enviaron, se desprendía que el informe técnico de Diputación Provincial que el Ayuntamiento había incorporado al expediente para legitimar la actuación, parecía lo bastante escueto como para plantearse la conveniencia de recabar otro informe complementario más detallado y/o individualizado.

Sin embargo, pese a que hemos reiterado posteriormente en dos ocasiones nuestra petición de informe, lamentablemente a fecha de cierre de este Informe Anual aún no hemos recibido la respuesta del Ayuntamiento de El Cuervo de Sevilla, por lo que seguimos haciendo gestiones para obtener la versión municipal que nos permita adoptar una resolución en este asunto.

La **singularidad de un árbol histórico** fue la razón de la apertura de oficio de la **queja 20/5143**, que tramitamos cuando conocimos por medios de comunicación que la considerada como la encina más antigua y de mayor tamaño de Andalucía, denominada **"La Peana"**, con una antigüedad estimada de más de 1.300 años de vida y sita en La Loma del Serón (término municipal de Serón, Almería), se encontraba en serio

peligro por una enorme grieta que se había abierto en su tronco y ramas principales, amenazando su estabilidad y su supervivencia a corto plazo si no se actuaba.

La causa de esta situación sería tanto la avanzada edad del ejemplar como la falta de atención durante los últimos años, unido a un periodo de escasez de lluvias y, en los últimos meses, la aparición de nieve que habría sobrecargado sus ramas. Se trataba de un ejemplar declarado Monumento Natural hacía dos años, atendiendo a su singularidad y antigüedad.

Se advertía en los medios de comunicación que un grupo ecologista había mantenido una reunión con responsables del área de medio ambiente de la Consejería, en aras a aportar algunas posibles medidas de urgencia, tales como una poda de formación o equilibrante para descargar el excesivo peso de las ramas mayores y el tronco, colocar tirantes o tensores que aliviasen el sobrepeso además de anillar el tronco en la zona de la grieta para evitar que se siguiera abriendo. Ese grupo ecologista pedía además que se fijara un perímetro de seguridad en torno a la encina para evitar una presencia constante de visitantes y su afección a las raíces.

Pedían la máxima celeridad en la intervención ante la situación que presentaba este ejemplar de encina que forma parte de la cultura natural de la provincia, entendiendo que se trataba de una emergencia. Y ponían de ejemplo la suerte dispar que había corrido otro árbol singular de la provincia de Almería, la encina de "Marchal del abogado", cuyo tronco no había sido capaz de soportar el peso de una gran nevada que había caído el invierno anterior.



Según pudimos comprobar, la declaración de la encina "La Peana" como monumento natural de Andalucía se había producido mediante **Decreto 456/2019, de 23 de abril,** *por el que se declaran determinados monumentos naturales de Andalucía y se dictan normas y directrices para su ordenación y gestión*, publicado en el BOJA núm. 79, de 26 de abril de 2019. La descripción que se hacía en este Decreto de esta encina destacaba que se trata del árbol más grande de Andalucía, es decir, de un ejemplar de gran valor etnográfico para la Comunidad Autónoma.

Incoado de oficio el expediente, con objeto de contribuir desde la Defensoría a una rápida intervención de los técnicos, nos dirigimos en petición de informe a la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible solicitando conocer qué medidas urgentes se iban a adoptar.

En respuesta, recibimos informe según el cual, personal de la Delegación Territorial en Almería había tenido contacto con el propietario del terreno donde se ubica este árbol, "*con la finalidad de establecer una serie de medidas urgentes para minimizar en la medida de lo posible los riesgos derivados de la grieta existente a lo largo de su tronco*".

Se nos informaba también que ya se evacuó un primer informe que daba cuenta del estado de este árbol a fecha 3 de junio de 2020, y que desde entonces era visitado cada dos o tres días por un agente medioambiental para comprobar la evolución de la grieta, y que entre el 11 y el 14 de junio se habían instalado puntales para sostener las ramas y evitar la rotura.

También se nos daba cuenta de que con fecha 16 de junio de 2020 se había realizado una visita multitudinaria de trabajo e inspección al árbol, incluido el Alcalde de Serón, en la que se llevó a cabo la comprobación del estado de este árbol y de otros del entorno, pudiéndose comprobar daños por vientos y por nieve.

Finalmente, nos daban cuenta del informe evacuado sobre este árbol por personal de la Red de Alerta Fitosanitaria Forestal del Departamento de Equilibrios Biológicos, y de que además del apuntalamiento practicado en junio se había llevado a cabo una poda de la rama principal afectada por la grieta y la instalación de eslingas para fomentar el empuje y unión de las partes separadas por la grieta.

No obstante, también se nos advertía en este informe que a pesar de todas las medidas adoptadas y de otras que se pudieran tomar más adelante, "*hay que tener presente que se trata de un árbol que debido a su edad se encuentra en un avanzado proceso de senescencia, el que es imparable y terminará con la muerte del ejemplar como ocurre con cualquier otro ser vivo. Por tanto, por muchos esfuerzos que se realicen, tan sólo se conseguirá retrasar la muerte de esta encina, lo que puede pasar en cualquier momento dados los problemas estructurales detectados, antes referidos, tanto en el interior del tronco como en las ramas principales*".

Con ello, vista las medidas adoptadas por la Consejería para tratar de salvar el ejemplar y alargar su vida, dimos por finalizada nuestra intervención en este expediente de oficio.

Finalmente, nos parece también ilustrativa en esta materia el expediente de queja 20/6333, al que quedaron acumulados otros cuatro expedientes sobre el mismo asunto, que tramitamos con motivo del rechazo ciudadano acontecido en el núcleo denominado Cala del Moral, perteneciente al municipio de Rincón de la Victoria, Málaga, por la **sustitución de moreras por palmeras**, que se estaba llevando a cabo principalmente en la Avenida de Málaga de dicho núcleo, con motivo de la ejecución del proyecto de mejora del acerado en la referida avenida.

Sobre este asunto, pudimos comprobar a través de un comunicado informativo del Ayuntamiento, de fecha 25 de septiembre de 2020, que "*Las obras consisten en la sustitución del pavimento peatonal por una solería más idónea y adecuada para el tipo de vía y uso, la renovación integral de los semáforos, la sustitución de elementos vegetales por otros compatibles y más idóneo con el espacio público, la reforma de manera puntual del trazado en planta y rasante en tramos concretos para mejorar la accesibilidad y movilidad peatonal, la renovación del mobiliario urbano, así como la señalización vertical y la sustitución de tapas de arquetas que se encuentren en mal estado*".

Sin embargo, las quejas recibidas disentían de estas razones porque, según decían, las moreras, al margen de ser un elemento propio de la identidad de ese núcleo costero que incluso le da el nombre, no generarían problema alguno y se encontrarían completamente sanos.

Según pudimos conocer por noticias aparecidas en prensa, se habían producido protestas vecinales que incluso habían dado lugar a movilizaciones para impedir la tala de estos árboles y la sustitución proyectada. Ello provocó un encuentro de la Alcaldía con asociaciones vecinales de Cala del Moral para consensuar el nuevo arbolado en la Avenida de Málaga, defendiendo no obstante la reforma integral proyectada y el plan director del arbolado aprobado en su momento por el Ayuntamiento, aunque anunciando que "*se sembrarán moreras donde digan los vecinos siempre y cuando no levanten los acerados*".

Pese a ese proceso de diálogo entablado, consideramos conveniente admitir a trámite la queja y solicitamos el preceptivo informe al Ayuntamiento de Rincón de la Victoria, que nos respondió, en esencia, que "*actualmente este Ayuntamiento sigue en conversaciones con los representantes vecinales, estando previsto tener una nueva reunión en próximas fechas*". No obstante, nos adelantaba el Alcalde que una vez se concretase el consenso con los vecinos, se redactaría un informe que nos sería enviado.

En cualquier caso, también nos informaba que "*sin perjuicio de la información que le será remitida más adelante, le anticipo que más del 70% de los árboles han sido trasplantados a ubicaciones en las que no generan las interferencias y problemas que venían produciendo*".

En vista de esta respuesta, y con independencia de lo que resultase del informe cuyo envío nos adelantaba el Alcalde una vez que se llegase a un consenso con los representantes vecinales, entendimos que el asunto objeto de esta queja podía considerarse en vías de solución, por lo que suspendimos actuaciones en el mismo.

Sin embargo, semanas después hemos vuelto a recibir queja de los promotores comunicando que lo que en principio parecía un diálogo entre el Ayuntamiento y las asociaciones de Cala del Moral, para lograr un consenso, no había sido tal, sino, a su juicio, un artificio para ganar tiempo y finalmente ejecutar la sustitución, por lo que pedían nuevamente nuestra intervención en el asunto, coincidiendo ello con el momento de cierre del presente Informe Anual, por lo que se encuentra en estudio la reapertura del expediente, **que posiblemente abordaremos utilizando técnicas de mediación.**

Finalmente, podemos también citar el expediente de queja 20/0848, que tramitamos a instancia de una vecina de Sanlúcar de Barrameda, Cádiz, que nos trasladaba, en esencia, que en el Pleno Municipal del Ayuntamiento de dicha localidad, del 21 de febrero de 2017, en el punto 18 del orden del día, se aprobó una propuesta relativa a **declarar como parque periurbano el denominado Pinar de la Dinamita**.

En concreto, el acuerdo tenía, entre otros, los siguientes puntos: i) iniciar los trámites necesarios para declarar el Pinar de la Dinamita como parque periurbano; ii) instar a la Junta de Andalucía a elaborar un informe previo según el artículo 9.12 H de la Ley de Autonomía Local de Andalucía, para la declaración del referido Pinar como parque periurbano; iii) incluir el citado Pinar en la Red de Espacios Naturales Protegidos de Andalucía y Red Natura 2000.

Al parecer, tras este acuerdo plenario la declaración del Pinar de la Dinamita como Parque Periurbano y todos las medidas adicionales acordadas, se encontrarían paralizadas, estando el espacio en cierto estado de abandono y dejadez, según unas fotografías que nos hacían llegar. Habían tenido diversas reuniones con representantes municipales y habían formalizado la petición de información, sin que se hubieran activado las medidas aprobadas.

Tras admitir a trámite la queja, nos dirigimos en petición de informe al Ayuntamiento de Sanlúcar de Barrameda, que a fecha de cierre de este Informe Anual aún no ha respondido, por lo que el expediente permanece abierto.

1.13.2.1.5. Limpieza viaria, residuos y vertederos

La **disconformidad con la ubicación de los contenedores de residuos urbanos** es otra de las frecuentes reclamaciones que se presentan en la Institución año tras año; a título de ejemplo, el expediente de **queja**

20/1566, en la que un vecino de Sevilla nos exponía, en esencia, que llevaba bastante tiempo reclamando en la empresa municipal LIPASAM, tanto de forma presencial como a través de reclamaciones mediante comunicación electrónica, la reubicación en otro lugar de tres contenedores que dicha empresa habría colocado en julio de 2019 bajo el balcón de su vivienda, al parecer a petición de un supermercado que se encuentra en las inmediaciones.

Nos decía el reclamante que ni él ni otros vecinos que residen en la misma dirección tenían la obligación de soportar las incidencias que suponía la ubicación de tres contenedores en ese punto, máxime si se trataba de dar servicio no a los vecinos sino a un establecimiento de venta al por menor de la zona; y por ello pedía que los contenedores se cambiasen a otro lugar o se devolvieran a su anterior ubicación, sin que hubiera tenido, decía, una respuesta concreta y clara de LIPASAM.

Tras admitir a trámite la queja e interesarnos ante el Ayuntamiento de Sevilla, fuimos informados por LIPASAM de que se había accedido a su petición y que se habían retirado los contenedores de debajo del balcón, ubicándolos en otro lugar. Con ello dimos por terminada nuestra intervención en el asunto y archivamos el expediente.

Similar era el supuesto del expediente de **queja 20/2939**, afectante a la ciudad de Málaga y con el que un vecino nos trasladaba que hacía poco había adquirido una vivienda bajo cuya terraza "*hay dos contenedores de basura orgánica que están todos los días llenos a las 2 de la tarde. Huele mal, hay muchos mosquitos, moscas, etc. El caso es que hay otros dos contenedores en la calle pero no echan la basura en ellos, es inexplicable. Todo el mundo los echa en los que yo tengo debajo de mi casa. A unos 30 metros a la izquierda, hay como dos especies de plazas en las que podrían ponerlos y no molestarían a nadie. Ya está aquí el calor y es insoportable*". Había realizado una petición formal al Ayuntamiento sin obtener respuesta.

Tras la admisión a trámite de la queja y dirigirnos al Ayuntamiento de Málaga, fuimos informados de la retirada de los dos contenedores objeto de la reclamación y de su reubicación en otro lugar, con lo que se había accedido a la pretensión del afectado, por lo que dimos por terminada nuestra intervención en el expediente y dictamos su archivo.

El expediente de queja 20/4686, aún a la espera de recibir el informe solicitado a la Administración Pública requerida, lo tramitamos a instancia de una asociación del núcleo costero de Casarones, perteneciente al municipio de Rubite, Granada, que se quejaba de la acumulación de basuras, restos y enseres que, al parecer desde hace años, se da a la entrada del núcleo, tanto las producidas por los vecinos como las procedentes de cortijos del entorno, y que estaban provocando, nos decían, un problema de salubridad. En este sentido, decía la asociación promotora que estas basuras y restos se recogen con muy poca frecuencia, que su ubicación es muy cercana a viviendas habitadas y que los contenedores están a pleno sol, provocando con ello especialmente en época estival olores desagradables.

Citaba la queja, además, la existencia en ese anejo de Casarones de "*varias fincas particulares que se han convertido en refugio de un gran palomar, una panoplia de fauna salvaje perjudicial para la salud, el nacimiento en dichas fincas de vegetación más la acumulación de basuras, matas secas, cañas etc... pueden provocar diversas zoonosis*".

Y, nos contaban, que "*A través de la Asociación de Vecinos, toda esta problemática está en conocimiento del Ayuntamiento, son muchos los escritos emitidos en forma adecuada, con sello registro de entrada y la respuesta es siempre la misma, responsabilizar a otras administraciones y no hacerse cargo el Ayuntamiento de sus funciones, siendo uno de los municipios españoles de mayor pago de Impuesto sobre Bienes Inmuebles*".

La situación de los **puntos limpios** en distintas localidades de Andalucía ha venido motivando varias quejas en la Institución a lo largo del año 2020, consolidando así una materia que preocupa a la ciudadanía.

Como ejemplo cabe citar el expediente de queja 20/5355, que tramitamos cuando se nos remitió queja fundamentada en que "*El servicio de Punto Limpio de Monachil lleva cerrado desde hace 17 meses sin*

motivo aparente y esta situación está poniendo en riesgo la salubridad de todos los vecinos". En el seno de este expediente nos hemos dirigido en petición de informe al Ayuntamiento de Monachil sin que hasta el momento hayamos recibido respuesta, estando por tanto el expediente abierto a fecha de cierre del presente Informe Anual.

Relacionadas también con la situación de los puntos limpios podemos citar la queja 20/6150 y la queja 20/5738.

El primero de ellos referido al punto limpio del municipio sevillano de La Campana, con motivo de la queja que recibimos exponiendo que "*En las inmediaciones del punto limpio, sito en el recinto ferial, hay escombros, residuos vegetales, electrodomésticos, muebles y basura en general esparcida por la calle. A ello se suma que en el punto limpio (fuera y dentro del recinto) prenden hogueras de vez en cuando y queman residuos plásticos, emitiendo humos negros y de olor espantoso.*" El reclamante había denunciado estos hechos en el Ayuntamiento sin obtener respuesta alguna y sin apreciar actuación municipal ante los restos vertidos.

El segundo de los expedientes citados es referido a una instalación que al parecer funciona a modo de punto limpio de la localidad de Torrox, Málaga, y por el que además de al Ayuntamiento, nos hemos dirigido a la Consejería competente en materia medioambiental. En relación con esta instalación el motivo de queja es que "*No existe forma de deshacerse adecuadamente de ciertos residuos como electrodomésticos, muebles, metales, etc. El ayuntamiento tiene un supuesto punto limpio, pero además de estar siempre cerrado, no admite prácticamente ningún material. En efecto no hay punto limpio. No se realiza segregación de residuos otro que los dispuestos para envases*".

Tras este relato de hechos y con la información que hemos podido recabar en relación con esta instalación, hemos realizado petición de informe a las dos Administraciones referidas con objeto de esclarecer qué tipo de instalación es la que funciona como punto limpio, si tiene tal consideración jurídica y, en su caso, qué medidas se tiene previsto adoptar para dar solución a la problemática denunciada.

Ambos expedientes de queja, tanto el de La Campana como el de Torrox, siguen a fecha de cierre de este Informe Anual pendientes de recibir respuesta por alguna de las Administraciones requeridas, por lo que permanecen en tramitación.

Podemos también citar el expediente de **queja 20/4143**, en cuyo seno dirigimos petición de informe al Ayuntamiento de Canjáyar, Almería, trasladando la denuncia de una vecina de la localidad planteando la **deficiente situación que presentaba el punto limpio municipal de esa localidad, cuya apariencia, al parecer, sería más de vertedero que de punto limpio**.

En este sentido, la reclamante había presentado en el Ayuntamiento un escrito exponiendo esta situación y ni había tenido respuesta ni tampoco había motivado actuación alguna para mejorar el aspecto que presentaba esta instalación municipal. En dicho escrito, que iba acompañado de una serie de fotografías, se indicaba que *"parece un vertedero"* y se pedían medidas para garantizar la salubridad y el mantenimiento de las instalaciones.

Asimismo, en el escrito de queja que recibimos se exponía que "*se encuentran amontonados todo tipo de residuos sin clasificar ni ordenar, hay lavadoras, frigoríficos, maderas, plásticos, muebles viejos, cristales, baterías de coche, etc., pero todo amontonado sin clasificación y justo al lado de un parque infantil en el que ya se han visto hasta ratas*". Se denunciaba además el riesgo de incendio que esta situación provocaba.

Tras dirigirnos al Ayuntamiento de Canjáyar, fuimos informados de que la instalación en cuestión no es un punto limpio sino un punto de recogida temporal, debido a que los camiones que van a recoger los enseres no pueden circular por muchas calles del pueblo, por su estrechez; asimismo, se nos informó que desde el Ayuntamiento se emiten bandos informativos explicando el horario de depósito, pero que ello no impide que durante los fines de semana se incumplan las normas de los bandos, dejando restos en las inmediaciones o incluso rompiendo las puertas de acceso al punto de recogida.

Igualmente fuimos informados de que los restos depositados en el punto de recogida son posteriormente llevados a un centro autorizado en la provincia de Granada y que, aunque no se trata de un punto limpio legalmente establecido, parece que se dispone del consentimiento de los agentes medioambientales y del SEPRONA.

Finalmente, nos comunicaba el Ayuntamiento de Canjáyar que, en todo caso, se había procedido a la limpieza y retirada de escombros, verificado por los agentes del SEPRONA, y que se estaba estudiando la posibilidad de colocar una cámara de vigilancia para poder identificar personas y vehículos que no cumplieran el horario y requisitos exigidos.

Remitimos el informe del Ayuntamiento a la reclamante para que presentara alegaciones, si bien, tras recibirlas y valorarlas, dimos por terminada nuestra intervención en el asunto habida cuenta que se había solventado en lo esencial el problema planteado.

Finalmente en lo que afecta a puntos limpios podemos traer a colación el expediente de queja 20/5752, que pone de relieve una problemática ciertamente compleja en la gestión de este tipo de instalaciones en muchas localidades.

En esta ocasión el punto limpio en cuestión es el situado en el Polígono Guadalquivir de la ciudad de Córdoba, gestionado por tanto por la empresa municipal SADECO, respecto del que una persona residente en la zona denunciaba que desde hace años "*Venimos sufriendo el hacinamiento de enseres (frigoríficos, televisores, ordenadores, cristales, mobiliario con objetos punzantes... etc, etc). en los contenedores de basura, situados en las calles adyacentes a este Ecoparque (Libertador Carrera y O' Higgins y Calle Libertador Agustín de Iturbide) que tanto los usuarios como los responsables del Ecoparque entregan en la misma puerta principal a los chatarreros que se sitúan en la puerta principal del mismo, siendo desguazados en el acerado público, y no solo, no reciclados nuevamente en el punto verde, sino abandonados en el mismo acerado público y/o arrastrados a los contenedores de basura ordinaria, provocando desechos de distinta peligrosidad y contaminación*."

También denunciaba el reclamante que "*todo ocurre bajo la irresponsabilidad de la Empresa Sadeco haciendo oídos sordos a la multitud de quejas interpuestas, junto a la permisividad de la persona responsable en el turno de trabajo que se presente, que permite que el material que portan los usuarios para su reciclado, sea entregado a estas personas en las afueras del recinto, así como dejar sacar y esconder material dentro de las dependencias del Punto Verde. Nadie, absolutamente nadie pone remedio a este asunto*".

La persona promotora del expediente nos aportaba una serie de fotografías ilustrativas de los hechos expuestos, en las que podían verse tirados en las calles en el entorno de los contenedores, desde frigoríficos, congeladores, cajas, maderas, bañeras, televisores, sillas, sofás, sillones, colchones, y en algún caso en la misma entrada del punto limpio, con alguna fotografía donde se veía que la entrega se producía en dicha entrada a personas presuntamente ajenas a la instalación.

Entendimos, con ello, que **la degradación del entorno de este punto limpio parecía indudable** a tenor de estas fotografías, y de la queja se desprendía que desde SADECO no parecía afrontarse decididamente las denuncias formulada por esta situación, frente a la cual quizás debía contarse con la colaboración durante un tiempo de la policía local, que pudiera disuadir de este tipo de comportamientos con su presencia en la zona en el entorno del punto limpio.

Admitida a trámite la queja, consta emitido en la misma un informe de SADECO en el que únicamente se reconoce que "*En ocasiones suceden situaciones en el exterior del recinto, que son difíciles de controlar, y por ello se da traslado a la autoridad competente. Por otro lado, la limpieza y recogida de restos junto a los grupos de contenedores se realiza diariamente*".

Dado que nos ha parecido insuficiente esta explicación, hemos solicitado un segundo informe en el que decimos a SADECO que los hechos, lejos de ser ocasionales, como se indica en su respuesta, parece que son más frecuentes de lo que pareciera, incluso diarios.

Por ello, hemos insistido en preguntar nuevamente sobre las medidas que se vayan a tomar para, en la medida de lo posible dar solución a este problema o, al menos, **reducir su impacto en el entorno** y en el cometido de la instalación de punto limpio objeto de la queja, como por ejemplo pudieran ser reforzar los trabajos de limpieza y recogida viaria de enseres, rogando en todo caso se valore la conveniencia de contar con medidas policiales disuasorias de prácticas contrarias a la Ordenanza de aplicación y a la normativa de residuos.

A esta segunda petición de informe no hemos tenido respuesta aún, por lo que el expediente sigue en tramitación a fecha de cierre del presente Informe Anual.

En este apartado puede también citarse el expediente de **queja 20/7138**, que tramitamos de oficio tras conocer por los medios de comunicación que diversos **restos de residuos y basuras** habían vuelto a aparecer en la desembocadura del río Andarax, en Almería, la cual había sido debidamente acondicionada y limpiada por la Junta de Andalucía en una actuación de más de medio año con una inversión superior al millón de euros.

Tales residuos, según la noticia que conocimos, eran de todo tipo, generando una imagen impúdica de escombros y restos diversos que daban al traste con siete meses de trabajo en ejecución del denominado "Plan Restaura", desde octubre de 2019, con el que se había limpiado la desembocadura del río Andarax, ofreciendo una imagen de limpieza que hacía años no se veía en la zona.

Nos dirigimos en petición de informe tanto al Ayuntamiento de Almería como a la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible, si bien, a fecha de cierre de este Informe Anual, no hemos recibido respuesta de ninguna de ambas Administraciones.



Tramitamos también de oficio el expediente de **queja 20/8695**, cuando conocimos la denuncia pública de un grupo ecologista en medios de comunicación, sobre la transformación en un vertedero de la zona forestal conocida como "Rancho Linares" en el término municipal de El Puerto de Santa María, Cádiz, tras el vertido de grandes cantidades de escombros procedentes de la construcción y posteriormente de todo tipo por parte de ciudadanos incívicos.

Se denunciaba que tras el **vertido de grandes cantidades de escombros** en dicha zona, ciudadanos incívicos estaban aprovechando para el vertido de residuos y basuras de todo tipo (colchones, muebles, restos de poda, cristales, neumáticos, puertas, hierros, etc.), por lo que se había solicitado al Ayuntamiento de El Puerto de Santa María que adoptara un plan de vigilancia, control y limpieza de los vertederos ilegales de la localidad.

Al parecer, estos hechos también habían sido denunciados a la Delegación Territorial en Cádiz de la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible, así como al Ayuntamiento, sin que se hubiera limpiado la zona. Por ello, hemos incoado de oficio este expediente y nos hemos dirigido en petición de informe tanto al Ayuntamiento como a la Consejería, sin que a fecha de cierre del presente Informe Anual hayamos recibido respuesta de ninguno de ambos organismos.

Finalmente, podemos también citar el expediente iniciado de oficio en la **queja 20/8696**, que igualmente tramitamos cuando conocimos por medios de comunicación otra denuncia pública de una asociación ecologista por la **existencia de tubos de amianto, presuntamente abandonados**, en una zona del Parque Natural Bahía de Cádiz, cuya retirada inmediata se había solicitado a la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible.

Al parecer, usuarios del parque natural habían advertido a la organización de la presencia de estos restos, concretamente tubos, en la zona próxima al "Meadero de la Reina", en término municipal de Puerto Real, Cádiz. Tales tubos procederían supuestamente de alguna obra del entorno, por lo que se pedía una investigación para determinar el origen de los residuos y poder sancionar su vertido.

Incoada de oficio la actuación, nos hemos dirigido en petición de informe a la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible, si bien a fecha de cierre del presente Informe Anual no hemos recibido respuesta.

1.13.2.1.6. Aguas

En materia de aguas tramitamos el expediente de queja 20/7168, a instancia de un grupo político municipal de Níjar, Almería, que nos trasladaba que a lo largo de la conocida como Rambla Artal de esa localidad, que cruza el término municipal de norte a sur, se estarían "*produciendo diferentes **vertidos incontrolados de aguas fecales sin depurar**, procedentes de la tubería de saneamiento que transporta dichos residuos desde las pedanías de Níjar (...) hasta la estación depuradora situada en la pedanía de El Viso*".

Tales vertidos, según constaba en el escrito de queja, estarían produciéndose desde hacía más de un año, concretamente desde el 13 de septiembre de 2019, con motivo de los daños producidos en las tuberías por las lluvias torrenciales del fenómeno meteorológico denominado "DANA", "*sin que hasta la fecha se hayan solucionado las deficiencias, lo que supone, sin ningún género de dudas, una contaminación de los acuíferos de la zona, además del peligro para la salud pública*".

Precisamente por ello habían presentado una denuncia por posible daño medioambiental ante el SEPRONA de la Guardia Civil, con fecha 24 de septiembre de 2020, así como una solicitud de intervención ante la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible, en fecha 2 de octubre de 2020.

A propósito de estos vertidos, también se hacía constar en el escrito expositivo de la queja, que los hechos podrían constituir irregularidad en lo que afecta al tratamiento tributario, "*dado que en el recibo del agua y saneamiento, que la empresa gestora del servicio (Emanagua empresa Mixta Municipal de Aguas de Níjar, S.A.) emite a todos y cada uno de los ciudadanos nijareños con carácter periódico, se detalla el concepto*

de liquidación por prestación del servicio público de tratamiento y depuración de aguas residuales, cuando es el del todo evidente, que no está prestando".

Valorado este asunto y, en especial, las consecuencias medioambientales y sanitarias que podrían estar causando en aquellos momentos esos vertidos de aguas fecales sin depurar, decidimos intervenir, sin perjuicio de la tramitación que siguiera, en su caso, la denuncia interpuesta ante el SEPRONA, cuyo contenido y trámites subsiguientes excluíamos expresamente de nuestra intervención en cumplimiento de nuestra Ley reguladora.

Es decir, nuestra actuación se limitaría a una cuestión, la relativa a las actuaciones que el Ayuntamiento de Níjar hubiera seguido para **comprobar y, en su caso, dar solución, aunque fuera provisional, a la rotura de las tuberías que conducen las aguas fecales** de las pedanías a la estación depuradora, y que estría produciendo vertidos sin depurar en la denominada Rambla Artal.

Por ello nos dirigimos tanto al Ayuntamiento de Níjar, como a la Empresa Mixta Municipal de Aguas de Níjar, S.A. (EMANAGUA), en petición de informe, que a fecha de cierre de este Informe Anual no hemos recibido, interesando conocer especialmente las medidas a adoptar, en su caso, aunque sean provisionales, para dar solución a este problema de vertidos sin depurar.

En materia de aguas también podemos citar el expediente de **queja 20/8694**, que tramitamos de oficio tras conocer por los medios de comunicación que en el núcleo costero de Matalascañas, perteneciente al municipio onubense de Almonte, **cada vez que hay un episodio de fuertes lluvias, se desbordan las alcantarillas** del paseo marítimo vertiendo aguas fecales y restos diversos hacia la calle, impregnando todo el entorno de un fuerte hedor y dándole un aspecto desolador.

Así, se indicaba en noticias que conocimos que aunque el Ayuntamiento de Almonte ya había limpiado la zona tras las últimas lluvias fuertes, se trataría de un problema, según indicaba un vecino que acontece regularmente y cada vez que llueve con algo de intensidad, produciéndose el desborde de las alcantarillas y dejando el paseo lleno de heces. También se apuntaba en las noticias que el aliviadero de las aguas fecales conduciría directamente a la playa.

Por su parte, desde el Ayuntamiento de Almonte, al parecer, habrían explicado que la llegada del aliviadero a la playa sería lo normal en un núcleo como Matalascañas, detallando el Concejal de Playas que es obligatorio que "*cada ciertos metros el sistema de saneamiento de aguas tenga un aliviadero para que, cuando llueve mucho y las tuberías no pueden aceptar más caudal de agua, salga por ahí el exceso de agua pluvial, que es lo que arrastra las aguas negras que provocan el mal olor*".

Es decir, que se consideraría normal sufrir estas incidencias por las circunstancias del núcleo de Matalascañas, por la pendiente del suelo, algo con lo que no se mostraban de acuerdo los vecinos de la zona, que consideraban que se debería adoptar alguna solución, entre ellas la de construir una depuradora, "*un proyecto pendiente desde hace años en Matalascañas*", aunque a juicio del concejal esta medida, en la que ya estarían trabajando, no daría solución a este problema del desborde de aguas fecales.

Ante la resignación que parecía desprenderse de fuentes municipales frente a este problema, decidimos incoar de oficio expediente al entender que no puede obviarse la búsqueda de posibles soluciones, como podrían ser el desdoble de la red de alcantarillado y evacuación, o la construcción de un tanque de tormentas que permita regular los caudales de lluvia y aliviar la capacidad de las redes municipales.

Por ello, nos dirigimos en petición de informe al Ayuntamiento de Almonte, interesando una valoración del problema expuesto y de sus posibles soluciones más allá de lo que ya manifestado en la prensa por el concejal de Playas, rogando se tuvieran en cuenta las soluciones posibles apuntadas u otras que técnicamente fueran viables para evitar, o reducir en todo lo posible, esta problemática. Sin embargo, a fecha de cierre del presente Informe Anual aún no hemos recibido la respuesta del Ayuntamiento de Almonte, por lo que el expediente sigue abierto.

1.13.2.2. Obras públicas

1.13.2.2.1. Mantenimiento y conservación de espacios públicos, carreteras y caminos

El expediente de queja 20/7728 lo tramitamos a instancia de un vecino de Motril que denunciaba la situación y **estado de abandono** que presentaba el denominado parque "Cerro del Toro", en esa localidad.

De dicho espacio nos decía que se trata de un parque construido en la década del 2000 para complementar el Centro Geominero en el Cerro del Toro, promovido y administrado por el Ayuntamiento de Motril, que fue un proyecto elaborado y ejecutado por la entonces Consejería de Medio Ambiente, consensuado a su vez con técnicos del Ayuntamiento, y que una vez terminadas las obras y corregidas las deficiencias detectadas, no se habría producido la recepción formal del espacio por parte del Ayuntamiento.

El promotor de la queja nos hacía una relación de zonas abandonadas y afectadas: i) se encontraba cerrada la Mina del Cerro del Toro, administrada por el Ayuntamiento, siendo su situación actual, al parecer, de total abandono y con peligro en la zona de entrada por deslizamiento del terreno; ii) los accesos al parque están muy deteriorados, cunetas con maleza y barranqueras que hacen imposible su acceso en algunos tramos; iii) las zonas con edificaciones dentro del parque se encuentran en un estado deplorable, con puertas y sanitarios rotos o desaparecidos, basura acumulada, dando una impresión de estado de dejadez total; iv) la vegetación existente en el parque se encuentra en estado de abandono, con maleza, falta de poda y de riego; y v) deterioro de la valla de cierre perimetral y en muchos tramos, rota o caída.

Consideraba este ciudadano que "*esta obra no ha servido para el uso y disfrute del ciudadano, que ha podido ver cómo se invierten fondos públicos procedentes tanto de la Administración General del Estado, como de la Autonómica o Local (que es este caso que me ocupa) en unas instalaciones que no han sido operativas, sino olvidadas y abandonadas*".

Ante los hechos expuestos, nos hemos dirigido en petición de informe al Ayuntamiento de Motril y a la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible, si bien a fecha del presente Informe Anual, todavía no hemos recibido respuesta de ninguna, por lo que el expediente permanece abierto.

Por su parte, el expediente de queja 20/1181 lo tramitamos a instancia de un vecino de Castillo de Locubín, Jaén, que reside en un cortijo el cual "*se encuentra a 1.800 metros lineales de una carretera vecinal que está asfaltada, y a unos 6 km del pueblo*". Según el escrito de queja que recibimos, "*este trozo de carril es público y es propiedad de dicho Ayuntamiento y está de tierra con alguna grava y tiene una considerable pendiente*", por eso "*cada vez que llueve con alguna densidad se deteriora de tal forma que se pone intransitable*".

Ante tal circunstancia, decía el promotor de la queja que, anteriormente, cuando esto ocurría "*el Ayuntamiento mandaba rápidamente maquinaria y lo ponía para seguir pasando por él, pero desde hace unos 6 años solo lo ha arreglado una vez, y fue hace más de 4 años*".

Añadía que, sin embargo, "*desde entonces no han vuelto a hacerle nada por parte del Ayuntamiento. Pues cuando llueve y se pone intransitable, soy yo el que con mis manos le quito las piedras y le tapo los socavones más grandes para poder pasar. Debo decir que por este carril pasan bastantes vehículos de los propietarios de las fincas de alrededor, pero soy yo el más afectado, ya que vivo en el cortijo todo el año y lo utilizo a diario, incluso más de una vez al día*".

En febrero de 2019 había presentado un escrito en el Ayuntamiento de Castillo de Locubín solicitando que se actuara en el camino de referencia, aunque al parecer no se había producido ninguna respuesta a dicha petición, que había reiterado mediante posterior escrito de enero de 2020.

Admitida a trámite la queja, solicitamos al Ayuntamiento de Castillo de Locubín el preceptivo informe que, no obstante, no hemos recibido a fecha de cierre de este Informe Anual.

El expediente de queja 20/5924 lo tramitamos a instancia de un vecino de la zona de Campanillas, de la ciudad de Málaga, que se quejaba por la **falta de limpieza de los arroyos** que circundan Campanillas. Aducía

que en enero del 2020 habían sufrido inundaciones y que una de las razones era, a su juicio, el estado de falta de limpieza del río Campanillas y sus arroyos circundantes.

Al parecer, los días posteriores a la inundación, se había limpiado una parte del río Campanillas pero no todos los arroyos circundantes, y de hecho, decía, el 31 de marzo, ante unas fuertes lluvias, se había vuelto a anegar la avenida principal de Campanillas, precisamente porque los arroyos no estaban limpios.

Continuaba su relato indicando que desde el Ayuntamiento de Málaga habían asegurado que limpiarían el cauce de los arroyos entre finales de agosto y principios de septiembre, pero estando entonces prácticamente a mitad de septiembre, todavía no se había realizado actuación alguna. Por ello su petición era clara: "*Necesitamos que se limpien los arroyos, para evitar que otra inundación ocurra en nuestro barrio*".

Admitida a trámite la queja, solicitamos la colaboración del Ayuntamiento de Málaga que nos informó, en esencia, de que en el informe anual del Servicio de Protección Civil, sobre las actuaciones a llevar a cabo en cauces de los arroyos para la **prevención de inundaciones**, se indicaba sobre el arroyo Rebanadilla que necesitaba limpieza y reparación del vallado junto a la entrada de la granja ecuestre, y que necesitaba limpieza de juncos justo antes del paso bajo la línea del AVE. Pues bien, estos trabajos, según constaba en el informe, ya se habían realizado y a tal efecto nos aportaban una serie de fotografías insertas en el documento.

Además de ello, también se nos informaba que la Gerencia de Urbanismo había trabajado el pasado año en el arroyo Rebanadilla en calle Fausto (desde el colegio hasta el cruce con calle Eneas), así como que en el informe de Protección Civil no se mencionaba al arroyo Pilones, pero que a pesar de ello, el Distrito de Campanillas había actuado entonces con presupuesto de Servicios Operativos.

Dimos traslado al promotor de la queja de esta información, significándole no obstante que entendíamos que no procedían más actuaciones por nuestra parte, pese a lo cual le dábamos un plazo para presentar alegaciones, si bien a fecha de cierre de este Informe Anual no hemos tenido noticias del reclamante, por lo que el expediente será archivado en próximas fechas.

Similar es el asunto del expediente de queja 20/6859, que tramitamos a instancia de una residente en una urbanización de Carmona, Sevilla, que se quejaba de que su parcela linda con un canal y dos eucaliptos de grandes dimensiones que presentaban ya entonces diversos riesgos, ya que el canal se encontraba con agua estancada y suciedad y **los árboles invadían el interior de la parcela** provocando suciedad y caída de ramas que por sus grandes dimensiones podrían provocar daños a los habitantes de la parcela y en las construcciones de la misma. Por ello solicitaba la "*limpieza del canal y corte de los eucaliptos*".

A esta solicitud acompañaba la respuesta que por el mismo asunto le había dado la Confederación Hidrográfica del Guadalquivir, en la que le indicaban que la competencia para atender su solicitud recaía en la Administración competente en materia de ordenación del territorio y urbanismo.

Ante la falta de respuesta del Ayuntamiento, volvió a presentar un nuevo escrito en agosto de 2019, reiterando su solicitud, a la que tampoco obtuvo respuesta y por ello, en octubre de 2020, remitió nueva comunicación al Ayuntamiento.

Requerido al Ayuntamiento de Carmona el preceptivo informe, a fecha de cierre de este Informe Anual aún no lo hemos recibido, por lo que el expediente sigue abierto.

1.13.2.2.2. Responsabilidad patrimonial de las Administraciones Públicas

Durante el año 2020, al igual que en años precedentes, se han seguido recibiendo en esta Institución un número importante de quejas cuyos promotores denuncian las **dilaciones en la respuesta** de las administraciones concernidas en relación a los escritos dirigidos a las mismas en demanda de responsabilidad patrimonial por unos daños sufridos de los que las hacen responsables.

Tal ha sido el caso de los expedientes de queja 20/1059, 20/4753, 20/5152, 20/6608 y 20/7893.

Como hemos dicho en otros Informes Anuales, aunque las dilaciones en la tramitación de estos procedimientos es bastante frecuente, especialmente cuando corresponde su tramitación a algún ayuntamiento, la realidad es que en la mayoría de los casos en que ha intervenido esta Institución termina produciéndose una resolución que, aunque sea desestimatoria de la pretensión indemnizatoria, satisface al menos el deseo del solicitante de conocer la postura de la administración frente a la reclamación presentada.

1.13.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

1.13.3.1. Actuaciones de oficio

Lo que se refiere a las actuaciones de oficio iniciadas en 2020, a continuación se relacionan las mismas:

- **Queja 20/5143,** dirigida a la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible, para contribuir desde esta Institución a una rápida intervención por parte de la Consejería competente para la **protección y conservación de la encina más antigua y de mayor tamaño de Andalucía**, denominada "La Peana", con una antigüedad estimada de mas de 1.300 años de vida y sita en La Loma del Serón (Serón, Almería), que se encuentra en serio peligro por una gran grieta abierta en su tronco y principales ramas.

- **Queja 20/7138**, dirigida a la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible y al Ayuntamiento de Almería, para contribuir desde esta Institución a una rápida intervención por parte de las administraciones competentes para evitar que vuelvan a **depositarse nuevamente en la desembocadura del río Andarax diversos restos de residuos** y basuras, protegiendo el lugar, su entorno y poniendo en valor la gran inversión realizada en dicho entorno.

- **Queja 20/8694**, dirigida al Ayuntamiento de Almonte, para conocer las soluciones posibles que técnicamente sean viables para evitar, o reducir en todo lo posible, que cada vez que hay un episodio de fuertes lluvias **se desbordan las alcantarillas del paseo marítimo de Matalascañas**, vertiendo aguas fecales y restos diversos hacia la calle.

- **Queja 20/8695**, dirigida a la Delegación Territorial en Cádiz de la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible y al Ayuntamiento de El Puerto de Santa María (Cádiz), por la presencia de grandes cantidades de escombros y restos que dan apariencia de **vertedero descontrolado**, en la zona forestal conocida como Rancho Linares, en el El Puerto de Santa María.

- **Queja 20/8696**, dirigida a la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible, a fin de que se esclarezca la aparición de **restos de amianto en una zona del Parque Natural Bahía de Cádiz**, se averigüe la procedencia de los mismos y se impulse su retirada, y si procede que se incoe procedimiento sancionador.

1.13.3.2. Resoluciones no aceptadas

A continuación se destacan las resoluciones dictadas por el Defensor que no han obtenido una respuesta colaboradora de las Administraciones Públicas a tenor del artículo 29.1 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz:

- Resolución relativa a la falta de ejecución de orden de clausura de diversas instalaciones de un club deportivo que carecían de licencia de apertura, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Sevilla en el curso de la queja **15/1614**.

- Resolución relativa a la discrepancia de los vecinos con la ubicación en su misma calle de una antena de telefonía móvil que podría incurrir en incumplimiento de la normativa, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Medina Sidonia (Cádiz) en el curso de la queja **15/5277**.

– Resolución relativa a los ruidos procedentes de un establecimiento hostelero situado en los bajos de la vivienda en la que residía la persona promotora de la queja, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Mijas (Málaga) en el curso de la queja **15/5534**.

– Resolución relativa a la incidencia acústica que provocaba la ubicación provisional de la Feria de Tomares en las viviendas colindantes, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Tomares (Sevilla) en el curso de la queja **16/4951**.

– Resolución relativa a las molestias por olores que generaba la deficiente salida de humos de un bar, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Pilas (Sevilla) en el curso de la queja **16/5140**.

– Resolución relativa a las molestias que padecía la persona promotora de la queja por la reubicación de unos contenedores de residuos en la fachada de su vivienda, dirigida al Ayuntamiento de Sanlúcar de Barrameda (Cádiz) en el curso de la queja **17/3190**.

– Resolución relativa a la falta de respuesta del ayuntamiento a la solicitud de responsabilidad patrimonial por una caída en la vía pública, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Estepa (Sevilla) en el curso de la queja 17/5616.

– Resolución relativa a la falta de respuesta del ayuntamiento al escrito presentado por una asociación protectora de animales para solicitar que le faciliten día y hora para la vista de unos expedientes de autorización de Romería, dirigida al Ayuntamiento de Villanueva del Río y Minas (Sevilla) en el curso de la queja 18/0187.

– Resolución relativa a la falta de respuesta del ayuntamiento al escrito presentado por una asociación protectora de animales para solicitar acceso al expediente de autorización de las romerías celebradas, dirigida al Ayuntamiento de Villanueva del Río y Minas (Sevilla) en el curso de la queja 18/0436.

- Resolución relativa a la falta de respuesta del ayuntamiento a los escritos presentados en los que solicitaba diversa documentación sobre las actividades desarrolladas en un establecimiento hostelero, dirigida al Ayuntamiento de Sevilla en el curso de la queja 18/0600.

- Resolución relativa a las molestias por ruidos provenientes del toque de las campanas del reloj de una iglesia, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Bormujos (Sevilla) en el curso de la queja **18/7299**.

Destacamos también las resoluciones dictadas por el Defensor del Pueblo Andaluz que, aunque tuvieron respuesta por parte de los organismos a los que nos dirigimos, no fueron aceptadas por estos:

- Resolución relativa al incumplimiento de la orden de clausura de un bar con música, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Sevilla en el curso de la queja **16/2280**.

- Resolución relativa a las molestias por fuertes olores y presencia de insectos generada por núcleo animal en un corral de un inmueble colindante a una vivienda, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Trevélez (Granada) en el curso de la queja **17/0469**.

- Resolución relativa a los ruidos generados por el desarrollo de actividades deportivas en dos instalaciones situadas en un complejo residencial, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Sevilla en el curso de la queja **17/2325**.

1.14. Urbanismo y Ordenación del Territorio



1.14. Urbanismo y Ordenación del Territorio

1.14.1. Introducción 397
1.14.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite 400
1.14.2.1. Urbanismo 400
1.14.2.1.1. Planeamiento urbanístico 400
1.14.2.1.2. Disciplina urbanística 402
1.14.2.1.3. Gestión Urbanística 410
1.14.2.1.4. Responsabilidad patrimonial y silencio en materia urbanística 412
1.14.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas 414
1.14.3.1. Quejas de oficio 414
1.14.3.2. Colaboración de las Administraciones 414
1.14.3.3. Resoluciones no aceptadas 414

1.14.1. Introducción

En el ejercicio 2020, hemos de resaltar la incidencia que ha tenido la emergencia sanitaria causada por la Covid-19, que dio lugar a la adopción de medidas estrictas de confinamiento para intentar parar la propagación de los contagios. Ello supuso que durante los meses de marzo, abril y parte de mayo, con el cierre de las administraciones locales para la atención presencial y la imposibilidad de la realización de visitas de inspección por parte de los técnicos municipales, haya habido quejas en las que esta inactividad de la administración municipal en materia urbanística se nos ha puesto de manifiesto por las personas que se han dirigido a esta Institución solicitando su intervención en este tipo de asuntos.

Por otra parte, en un gran número de quejas de las presentadas en años anteriores, fundamentalmente en 2019, y algunas residuales cuantitativamente de 2018 y 2017, hemos continuado con su tramitación a lo largo de 2020, dado las muchas veces que el curso de estos expedientes se dilata en el tiempo, al plantearse cuestiones de una gran complejidad técnica o que para su resolución se requiere de procedimientos administrativos complejos que conllevan múltiples trámites.

No obstante, también hemos de poner de manifiesto que la colaboración de las administraciones implicadas en este tipo de asuntos no es todo lo expedita que deseáramos obligándonos a reiterar nuestras peticiones de informe una y otra vez, ante la callada por respuesta, dando lugar en ocasiones a que tengamos que formular resoluciones consistentes en recordatorio de los deberes legales de colaboración para con esta Institución.

Las razones expuestas, justifican que una gran mayoría de las quejas presentadas en 2020 en materia de urbanismo y ordenación del territorio se encuentren, a la fecha de redacción de ese Informe Anual, en curso de tramitación y de cuyo resultado daremos cuenta en el memoria anual correspondiente a 2021.

En lo referido al **planeamiento urbanístico** los retrasos, paralizaciones y obstáculos en los procesos de innovación del planeamiento vigente; la ausencia de posicionamiento municipal respecto a las alegaciones formuladas en el curso de aprobación de planes de urbanismo, ya sea en la fase inicial de Avance o el propio procedimiento de aprobación, han sido objeto de queja ante esta Institución.

Así mismo, las disconformidades y **discrepancias con el contenido de los planes en tramitación o ya aprobados** y las consiguientes solicitudes de su modificación, normalmente para que permita usos del suelo distintos de los aprobados, etcétera., han sido también objeto de reclamación en este ejercicio.

En materia de planeamiento, queremos recordar lo que ya decíamos en la Introducción del Informe Anual correspondiente a 2019, en la que mostramos la sensibilidad que **la cuestión de la igualdad de género** despierta en esta Institución, y aludíamos a una parte, que juzgamos muy relevante, del contenido de la Nueva Agenda Urbana, aprobada en la Conferencia de Naciones Unidas sobre la Vivienda y el Desarrollo Urbano Sostenible, que entre sus objetivos recoge el de **lograr ciudades y asentamientos donde todas las personas puedan gozar de igualdad de derechos y oportunidades con respeto por sus libertades fundamentales.**

Con el logro de este objetivo la Agenda concluye que se podrán imaginar ciudades y asentamientos humanos que «logran la igualdad de género y empoderan a todas las mujeres y las niñas asegurando la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de derechos en todas las esferas y en los puestos de liderazgo en todos los niveles de adopción de decisiones, garantizando el acceso a un trabajo decente y el principio de igual remuneración por igual trabajo, o trabajo de igual valor, para todas las mujeres y **previniendo y eliminando todas las formas de discriminación, violencia y acoso contra las mujeres y las niñas en espacios públicos y privados**.»

En nuestro quehacer diario en materia de urbanismo y ordenación del territorio, nos propusimos el reto de concienciar a las personas e instituciones con las que interactuamos para lograr que nuestras ciudades pasen a constituir espacios donde las mujeres, y en definitiva, toda la sociedad, puedan ejercer sus derechos en igualdad, libertad y seguridad, permitiéndoles desarrollar todos sus potencialidades, y anunciábamos actuaciones singulares incoadas de oficio para el ejercicio 2020 al objeto contribuir a visibilizar esta necesidad.

Pues bien, hemos logrado materializar nuestro objetivo, con la **incoación de oficio** de la **queja 20/5396**, sobre **el planeamiento urbanístico y el informe de impacto de género**, con objeto de verificar que esta normativa se viene observando a la hora de la aprobación y ejecución de los instrumentos de planificación urbanística de los municipios andaluces, interesando a la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio, al Instituto Andaluz de la Mujer y a la Federación Andaluza de Municipios y Provincias, que nos trasladen su posicionamiento general acerca de estas cuestiones y, más en concreto, si consideran que los Planes Generales Urbanísticos municipales y su normativa de desarrollo que se aprueban o modifican en la actualidad, recogen entre su contenido el informe de impacto de género.

Como viene ocurriendo de forma recurrente durante todos los ejercicios, es en materia de **disciplina urbanística** en la que recibimos **el mayor número de quejas**. Igualmente como en otros años el motivo más frecuente es la **pasividad municipal en el ejercicio de sus competencias** al respecto, ya sea ante obras ejecutadas sin licencia, como ante obras con licencia que no se estarían ajustando a la misma, normalmente denunciadas por las propiedades colindantes al considerar que tales actuaciones les perjudican y considerando que el daño a sus intereses se ve agravado por el no ejercicio de sus competencias urbanísticas por los ayuntamientos implicados.

En ocasiones se trata de quejas en las que las personas promotoras aducen cuestiones de salvaguarda de intereses públicos, bien porque se trate de inmuebles que tengan la calificación de públicos o porque se trata de preservar valores naturales o patrimoniales colectivos. También suele ser el silencio de la administración implicada ante denuncias de estas características el que es objeto de queja ante esta Defensoría.

En esta misma línea es repetido objeto de queja la falta de eficacia de la actuación municipal en los expedientes de **restauración de la legalidad urbanística**, que aunque se lleve a cabo su instrucción muchas veces se observan dilaciones excesivas, cuando no su total paralización lo que nos obliga a emitir a las administraciones locales afectadas, resoluciones de fondo al respecto.



Se da la circunstancia de que en el año 2020, han sido un buen número de expedientes de queja sobre estas materias que hemos concluido tras su tramitación, por estar los asuntos planteados en vías de solución o por haberse aceptado, ya sean las pretensiones de las personas reclamantes o las resoluciones formuladas por esta institución.

Como ya decíamos en nuestra memoria de 2019, la preocupación por la persistencia de agresiones al suelo no urbanizable de nuestra comunidad y la ausencia de una respuesta adecuada de los poderes públicos para preservar la disciplina urbanística y defender los valores medioambientales de nuestras zonas rurales, han sido una constante en la trayectoria de esta Defensoría, por lo que en 2019 iniciamos la **queja 19/4486** con la pretensión de que las diputaciones provinciales presten su máxima colaboración y asistencia técnica a los pequeños municipios de nuestra Comunidad Autónoma de forma que éstos dispongan de los recursos adecuados para garantizar la protección y defensa de su suelo no urbanizable, en la que hemos formulado resolución consistente en recomendaciones y de la que en posterior epígrafe nos ocuparemos.

Sin embargo, en este apartado relativo a la protección del suelo no urbanizable, ya mencionábamos en 2019, el hito legislativo relevante que se había producido como consecuencia de la aprobación del Decreto-ley 3/2019, de 24 de septiembre, **de medidas urgentes para la adecuación ambiental y territorial de las edificaciones irregulares en la Comunidad Autónoma de Andalucía**. Se trata de un intento más de regular el tratamiento de las edificaciones irregulares sobre las que ya no cabe adoptar legalmente medidas de restablecimiento del orden jurídico perturbado y de ejercicio de la potestad de protección de la legalidad urbanística, al haber transcurrido los plazos legalmente establecidos.

Su entrada en vigor exigirá una importante labor de adaptación por parte de los Ayuntamientos, que tendrán que tramitar y resolver las solicitudes de Asimilado a Fuera de Ordenación (AFO), así como los planes especiales medioambientales de las agrupaciones de edificaciones. En consecuencia, su aplicación práctica dependerá del mayor o menor impulso municipal.

En el apartado introductorio del Informe Anual de 2019, manifestábamos que esperábamos que las buenas intenciones del legislador fueran acompañadas del necesario acierto y que su desarrollo posterior diera definitiva solución a este grave problema. Asimismo hacíamos referencia a la cuestión de competencia planteada por el Gobierno de España al entender que con esta norma se invaden ámbitos regulatorios estatales.

Así la Subcomisión de Seguimiento Normativo, Prevención y Solución de Controversias de la Comisión Bilateral de Cooperación Administración General del Estado-Comunidad Autónoma de Andalucía aprobó en enero de 2020, los acuerdos de «1. Iniciar negociaciones para resolver las discrepancias manifestadas en relación con los artículos 2, 3, 10 a 15, 20, 24 y disposición final primera del Decreto-ley 3/2019, de 24 de septiembre, de medidas urgentes para la adecuación ambiental y territorial de las edificaciones irregulares en la Comunidad Autónoma de Andalucía. 2. Designar un grupo de trabajo para proponer a la Subcomisión de Seguimiento Normativo, Prevención y Solución de Controversias la solución que proceda y 3. Comunicarlo al Tribunal Constitucional a los efectos previstos en el artículo 33.2 de la Ley Orgánica 2/1979, de 3 de octubre, del Tribunal Constitucional.»

Por otra parte, se denuncia con frecuencia el **mal estado de conservación de solares e inmuebles** que perjudican a terceros **y la pasividad municipal ante el incumplimiento de órdenes de conservación**, con los consiguientes perjuicios al vecindario colindante que se ve afectado por las deficientes condiciones de seguridad y salubridad de solares, terrenos y construcciones.

En este asunto, los graves perjuicios que, para la ciudadanía, supone el **abandono de numerosos inmuebles** en los cascos de muchas poblaciones de nuestra Comunidad Autónoma unido a las inejecuciones y falta de desarrollo o modificación de los planeamientos urbanísticos que tienen como consecuencia la carencia de viviendas dignas y adecuadas, sobre todo para la población joven, viene a constituir una problemática que demanda un decidida intervención de los poderes públicos singularmente en pequeños municipios que están viendo disminuir su población, siendo estas una de las otras muchas causas de lo que en la actualidad se viene denominando "la España vaciada".

Pasando al apartado de **gestión urbanística**, pocos han sido los asuntos que se han planteado a esta Defensoría en relación con estas materias a lo largo de 2020, por las razones expuestas al principio relativas a las consecuencias de la pandemia ocasionada por la Covid-19, aunque podemos citar a título de ejemplo la falta de impulso a la ejecución y desarrollo de los planeamientos aprobados que impide la rehabilitación de inmueble, o la ausencia de medidas municipales para dar debido cumplimiento a convenio urbanístico.

No obstante, se han concluido quejas iniciadas en años anteriores y otras han continuado con su tramitación, de cuyo resultado daremos cuenta en los apartados siguientes.

Por último, siguen siendo habituales las quejas que recibimos a causa del **silencio municipal ante demandas ciudadanas de acceso a información urbanística o por ausencia de impulso a expedientes de responsabilidad patrimonial** en materia urbanística en los que, lógicamente, insistimos en la necesidad de requerir a los municipios afectados para que respeten escrupulosamente los derechos de la ciudadanía. Estos asuntos ponen de manifiesto la importancia que como valores democráticos tienen la información y participación ciudadana para el planeamiento urbanístico y el respeto a la ordenación aprobada.

1.14.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.14.2.1. Urbanismo

1.14.2.1.1. Planeamiento urbanístico

Se aprecia en este ejercicio una cierta disminución de las reclamaciones en materia de planeamiento por las razones ya expuestas en la introducción. Entre ellas podemos citar la **queja 20/1147**, en la que la persona reclamante exponía que el Ayuntamiento de Fuente Palmera, llevaba tramitando durante mucho tiempo el documento de "Innovación del Planeamiento General Vigente de Fuente Palmera para la Delimitación de Suelo Urbano para el núcleo de El Villar, SUO-VR-01", cuya tramitación se inició en el año 2013, pero por una u otras vicisitudes a fecha de febrero de 2020, la Junta de Andalucía seguía presentando alegaciones al documento.

La cuestión era que se trataba de una persona joven y disponía de una parcela de su familia en el citado núcleo en la que quería construir una vivienda en la que asentarse y poder formar una familia, necesitando para poder edificar que el Planeamiento lo permitiera.

Esta persona aludía a un problema de candente actualidad, el de la **despoblación de los pueblos de Andalucía**, ya que muchos jóvenes se ven abocados a fijar su residencia en otros municipios mayores o en la capital de la provincia ante la total imposibilidad de poder acceder a un techo en el que vivir, por motivos urbanísticos. Queremos transcribir sus palabras al respecto por lo ilustrativas de esta problemática:

> *"Apelando al tema que se encuentra tanto en boga: mi pueblo es uno de los que se está despoblando; dado la imposibilidad de que las parejas jóvenes, como la nuestra, podamos construirnos nuestra casa. Siendo nosotros unos resistentes a la adquisición de una vivienda en otra localidad, como Écija, Córdoba, Palma del Río, etc; porque otras muchas parejas sí están fijando su domicilio en esas y otras localidades.*
>
> *Incrementando la despoblación de los pueblos, que tanto se habla y promulga por parte de las administraciones. Con lo que lastramos la economía, pues queremos edificar, vivir, ir a la escuela, comprar en nuestra localidad, tener hijos, etc.; pero si no podemos tener techo donde vivir todo lo demás se imposibilita.*
>
> *Todo esto genera la problemática de querer transformar a descendientes que vivimos siempre en casas dispersas en contacto con la actividad agrícola y la naturaleza.*
>
> *Insisto, desde hace unos 20 años no nos dejan realizar ningún tipo de obra, paralizando la vida en el pueblo, y imposibilitando la fijación de población en los pequeños pueblos como el mío."*

Admitida la queja a trámite nos dirigimos al Ayuntamiento de Fuente Palmera interesando que nos indicara el actual estado de tramitación de la Innovación del Planeamiento General del núcleo de El Villar, indicando también si compartía las consideraciones de la persona afectada en el sentido de que se estaban interponiendo objeciones no justificadas para aprobar dicha Innovación por parte de la Junta de Andalucía y, de ser así, que nos indicara cuales serían a juicio municipal con objeto de poder dirigirnos a la Consejería competente con la finalidad de intentar colaborar en el desbloqueo de esta situación.

De la respuesta remitida se desprendía que, dentro de la complejidad que refería el escrito municipal acerca de la aprobación del instrumento de ordenación del núcleo de El Villar, se estaban impulsando debidamente por parte del Ayuntamiento cuantos trámites resultaban precisos y necesarios para su entrada en vigor.

Dicha circunstancia y el hecho de que la Corporación Municipal tampoco apreciara que, por parte de la Administración Autonómica, se estuvieran poniendo obstáculos injustificados a la tramitación del documento y que, por ello, se estimaba que, a corto o medio plazo, podían quedar subsanadas las cuestiones pendientes y poder aprobarlo, determinaron que no consideráramos precisas nuevas gestiones por nuestra parte, toda vez que cabía deducir que nos encontrábamos ante un asunto en vías de solución, por más que pudiéramos comprender la inquietud que la necesidad de contar con la posibilidad de construir en su núcleo de población, suscitaba a la parte interesada.

Por otra parte en 2020 hemos concluido la queja 18/0354, en la que se planteó un curioso asunto de **confusión relativa a qué administración municipal correspondía conceder determinadas licencias urbanísticas** a la persona reclamante **al no estar claro el término municipal afectado**, al parecer por haber habido un error administrativo en la delimitación del suelo urbano en el Planeamiento aprobado.

Así, la persona compareciente era propietaria de un solar que realmente se encontraba dentro de suelo urbano del término municipal del municipio de Churriana de la Vega (Granada) y que por error administrativo según el último Plan General de Ordenación Urbana (PGOU) aprobado en fecha 31-07-2015, aparecía como no perteneciente a este municipio, sino al municipio colindante de Las Gabias (Granada). Este error estaba reconocido y asumido por ambas administraciones locales pero hasta la fecha de su queja no se había solucionado, a pesar de los más de dos años que llevaba formulando escritos y realizando entrevistas personales.

Recibida la respuesta del Ayuntamiento de Las Gabias, se desprendía que se iba a constituir una Comisión de Deslinde, por lo que esperábamos que el mismo, de forma acordada con el Ayuntamiento de Churriana de la Vega, fuera una realidad a la mayor brevedad posible y permitiera reanudar la concesión de licencias urbanísticas en la zona en cuestión que, en definitiva, era el problema planteado.

De acuerdo con ello y con objeto de poder dar por concluida nuestra intervención por estimar que nos encontrábamos ante un asunto en vías de solución, interesamos que se nos indicara el plazo aproximado en que se estimaba que podría alcanzarse el pretendido deslinde y quedaría, en consecuencia, desbloqueada la suspensión del otorgamiento de la licencia solicitada por el reclamante.

No obstante, con posterioridad tuvimos conocimiento de que a instancias del Instituto Cartográfico de Andalucía, se había decidido que para solucionar el problema, en lugar de un deslinde lo que procedía era un replanteo, lo que suponía iniciar el procedimiento de nuevo, lo que se llevó a cabo.

Posteriormente conocimos nuevos obstáculos surgidos y es que la Delegación del Gobierno de la Junta de Andalucía había concluido que lo procedente era iniciar un **expediente**, mucho más complejo, de **alteración de los términos municipales** del municipio de Churriana de la Vega y de Las Gabias, que exigía la aprobación de una Orden por la Consejería correspondiente y su publicación en el BOJA.

Así las cosas, se nos informó, más adelante, que se estaban llevando a cabo los trámites precisos para delimitar los términos municipales afectados y se aclaraba que se trataba de trámites complejos y no habituales lo que explicaba la demora en la resolución del asunto, pero no obstante cabía constatar la voluntad municipal de llevar a cabo este deslinde que resultaba imprescindible para que, con posterioridad, pudieran concederse licencias de obras por el municipio que ostentase la competencia en la zona donde

se encontraba la propiedad de la reclamante, por lo que finalmente estimamos que nos encontrábamos ante un asunto en vías de solución.

Finalmente, por desatención a solicitud de modificación de planeamiento urbanístico para permitir un uso residencial en parcela destinada en principio a uso turístico, hemos tramitado la **queja 20/0139**, a instancia de la propiedad de un bloque de 230 apartamentos, garajes y trasteros, edificado en el año 2007 contando con las licencias oportunas otorgadas en el año 2004 por el Ayuntamiento de Benalmádena, sobre tres parcelas ubicadas en suelo urbano consolidado, totalmente urbanizado y sin cargas pendientes derivadas de la ejecución del planeamiento.

La cuestión era que a la fecha de construcción el Plan General de Benalmádena, que fue aprobado con condiciones el 4 de marzo de 2003, debido a su falta de publicación, no fue eficaz hasta 2010 por lo que, en el momento de la edificación y primera puesta en uso, dicho Plan no le resultaba de aplicación. Al entrar en vigor el Plan General, la parcela tenía asignado uso exclusivo turístico para Hotel, por lo que había una discordancia grave entre la realidad física y la jurídica, motivo por lo que la persona reclamante presentó una solicitud de modificación puntual del PGOU, sin que el Ayuntamiento de Benalmádena hubiera hecho nada.

Admitida la queja a trámite nos dirigimos al Ayuntamiento afectado interesando que se emitiera la respuesta que procediera ante el escrito de la persona reclamante de septiembre de 2018.

Tras darle al interesado traslado de la respuesta municipal a fin de que pudiera formular alegaciones o consideraciones acerca de su contenido, nos comunicó que "*como quiera que, al contestar, el Ayuntamiento ha impulsado el Expediente, lo que procede es archivar la queja, sin perjuicio de que si lo paralizase por inacción volviésemos a instar el amparo de esa oficina*." Con ello, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

1.14.2.1.2. Disciplina urbanística

En lo que afecta a la materia urbanística son, con mucha diferencia, las quejas que se presentan referidas a la disciplina urbanística en sus diferentes aspectos, cuantitativamente muy numerosas, y las que suscitan en muchas ocasiones la necesidad de formular Resoluciones a las administraciones municipales competentes ante la inactividad o falta de diligencia ante las denuncias planteadas, cuando no por falta de colaboración para con esta Institución.

En este sentido, debemos relatar el resultado final de la **queja 17/3949**, que incoamos de oficio tras dirigirnos a un pequeño municipio de la provincia de Málaga demandando el ejercicio obligado de sus competencias en el ejercicio de la disciplina urbanística, aunque su incumplimiento había sido ocasionado por la carencia de medios personales y materiales para ello, a pesar de que tras solicitar la corporación municipal formalmente a la Diputación Provincial de Málaga su colaboración, finalmente no se produjo la asistencia y colaboración requerida.

Tras diversas actuaciones, remitimos a la citada Diputación Provincial **Resolución** consistente en Recordatorio de diversos deberes así como Recomendación para que se impulsasen cuantas actuaciones resultasen procedentes para que la provincia de Málaga pueda contar con el demandado **Reglamento de Asistencia Material del Servicio de Disciplina Urbanística a los municipios a la mayor brevedad posible**.

Pues bien, a esta Resolución no hemos recibido respuesta alguna por la Diputación Provincial de Málaga, a pesar de haber instado, por escrito, en dos ocasiones su contestación, por lo que al amparo del art. 29, aptdo. 2, de la Ley reguladora de esta Institución, procedemos a incluir la presente queja en este Informe Anual al Parlamento de Andalucía, destacándola en la sección correspondiente del mismo, dando cuenta de la falta de respuesta del mencionado organismo a nuestra resolución.

Relacionado con la cuestión de fondo planteada en la queja anterior hemos de recalcar la constante **preocupación de esta Defensoría por la persistencia de agresiones al suelo no urbanizable de nuestra comunidad** y la ausencia de una respuesta adecuada de los poderes públicos para preservar la disciplina urbanística y defender los valores medioambientales de nuestras zonas rurales, por lo que en 2019 iniciamos de oficio la **queja 19/4486** y de ello dimos cuenta en el Informe Anual correspondiente a ese ejercicio, con

la pretensión de que las diputaciones provinciales presten su máxima colaboración y asistencia técnica a los pequeños municipios de nuestra Comunidad Autónoma de forma que éstos dispongan de los recursos adecuados para garantizar la protección y defensa de su suelo no urbanizable.

Damos cuenta ahora del resultado de nuestras actuaciones en este expediente durante 2020, en el que tras la recepción y valoración de las respuestas de las ocho diputaciones provinciales hemos formulado a las mismas y a la Viceconsejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio **Resolución** con una serie de Recomendaciones, entre las que se encuentran las de que por parte de las diputaciones provinciales se organice un Servicio o Sección Especifico suficientemente dotado para prestar asistencia, asesoramiento y apoyo en materia de disciplina urbanística a los pequeños municipios y, más concretamente, en la instrucción, resolución y ejecución de los procedimientos de restauración de la legalidad urbanística que, por estas graves infracciones, deban instruirse, debiendo aprobar para ello, llegado el caso, una norma provincial que regule los términos y requisitos de asistencia y las formas de financiación, o mediante la suscripción de los correspondientes **convenios de colaboración**.

Esta Resolución la hemos hecho extensiva a la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio, para que, a su vez, los Servicios de Inspección Urbanística de la Comunidad Autónoma articulen una colaboración, coordinación y cooperación efectiva con las Diputaciones Provinciales a los efectos de la preservación del suelo no urbanizable en los pequeños municipios que se ven afectados por este tipo de infracciones urbanísticas y ambientales.

A fecha de cierre de este Informe Anual, estamos a la espera de la preceptiva respuesta de todos los organismos a los que hemos dirigido las referidas resoluciones.

Pasamos a analizar a continuación, otros asuntos diversos que afectan a esta materia y que como ya hemos mencionado son muy numerosos, relativos a **ejecución de obras sin licencia o con licencia pero sin ajustarse a ella; la inejecución de resoluciones dictadas en materia de disciplina urbanística o a incumplimiento de los deberes de conservación que conciernen a la propiedad de los inmuebles**, etcétera.

Muchas de estas quejas se han cerrado al haberse solucionado las pretensiones de las partes o por estar el asunto planteado en vías de solución y en otras ocasiones por la falta de colaboración municipal al no responder a nuestras peticiones de informe o a las resoluciones de fondo formuladas de las que debemos dar debida cuenta.

En lo que atañe a las quejas sobre denuncias de **obras sin licencia**, y como ejemplo de queja que conlleva una larga tramitación y múltiples actuaciones de la Defensoría en orden al seguimiento de los procedimientos de restauración de la legalidad urbanística, citamos la queja 16/3987, en la que se nos exponía por la parte afectada que frente a su vivienda se había elevado una planta, en lo que era la terraza comunitaria y que le afectaba directamente dado que la anchura de la calle no podría tener permiso para una altura superior. Desde el año 2009 se había pedido al Ayuntamiento de Granada si contaba con la licencia de obra o explicación sobre el hecho, sin haber obtenido respuesta.

El Ayuntamiento en relación con la denuncia de posibles actuaciones urbanísticas ilegales, señalaba que el expediente estaba a la espera de emitir informe de terminación de actuaciones preliminares por lo que, si se estimaba que los hechos podían ser constitutivos de infracción urbanística, se procedería a proponer el inicio de un Procedimiento de Legalidad Urbanística y expediente sancionador, siempre que se dispusiera de plazo legal para ello.

Tras efectuar el seguimiento constante de dichos expedientes, en los que la administración municipal nos iba informando de los trámites que se iban llevando a cabo, tuvimos conocimiento de la paralización de las actuaciones sin que conociéramos la causa de ello, por lo que tuvimos que preguntar sobre las medidas que se tuviera previsto adoptar para que se vieran subsanados los retrasos a fin de evitar la posible consolidación de las posibles graves infracciones urbanísticas.

Una de las causas era que la entidad presunta infractora había solicitado licencia de legalización de las obras que no sabíamos si finalmente le iba a ser concedida en el supuesto de que las obras fueran legalizables.

Tras continuar el **seguimiento de las actuaciones municipales durante cuatro años**, finalmente se nos informó que respecto de las actuaciones que se habían realizado sin título habilitante y con el carácter de no legalizables, se declaraba la necesidad de restaurar el orden urbanístico alterado, por parte de las personas infractoras y a su costa. Se ordenaba la reposición de la realidad física alterada al haberse denegado la legalización solicitada, y se requería a la mercantil para que procediera a la reposición de la realidad física alterada para adecuarse a la normativa urbanística vigente en el plazo máximo de dos meses con la advertencia expresa de que, transcurrido este plazo sin haber procedido a la restauración, se procedería a la imposición de hasta doce multas coercitivas con una periodicidad mínima de un mes y cuantía, en cada ocasión, del 10% del valor de las obras realizadas, y en todo caso, como mínimo de 600 euros de conformidad con la normativa aplicable y, en su caso si hubiera lugar, a la ejecución subsidiaria por el Ayuntamiento a costa del obligado.

De acuerdo con ello, estimamos que finalmente se habían estimado las pretensiones de la parte denunciante afectada, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones.

También la **queja 19/4399**, en la que la parte interesada exponía que había presentado escrito al Ayuntamiento de Motril, en la que denunciaba que en una urbanización radicada en el citado municipio, se habían realizado por distintas propiedades hechos que se consideraban que eran constitutivos de presunta infracción urbanística: cierres de terrazas y modificaciones de la fachada exterior del edificio mediante obra constructiva de anexionado de espacios en las citadas terrazas, y ocupación de torreones.

Transcurrido más de un año desde la presentación de la denuncia, no había tenido conocimiento ni se había notificado por el Ayuntamiento incoación de los correspondientes procedimientos sancionadores/de protección de la legalidad que pudieran corresponder.

La consecuencia inmediata de la inacción del Ayuntamiento consideraba que podía haber dado lugar a la prescripción de algunas de las acciones para perseguir las infracciones urbanísticas y sus sanciones, al no actuar a lo largo de un año, con la presunta omisión de las actuaciones inspectoras y de la incoación de los procedimientos sancionadores y de restauración de la legalidad o de la adopción de las medidas cautelares. Ello iba a impedir la persecución de las mencionadas irregularidades urbanísticas por el mero hecho del paso del tiempo basado cuando menos en la falta de diligencia del Ayuntamiento.

En la respuesta municipal se nos dio cuenta del resultado de la visita de inspección realizada a la edificación en la que se habían apreciado hasta 53 anomalías, llevándose a cabo trámites de identificación de propietarios y se habían incoado 53 procedimientos de protección de la legalidad urbanística.

Dado el elevado número de procedimientos incoados por parte municipal y al haber asumido el Ayuntamiento sus competencias en materia de protección de la legalidad urbanística, entendimos que no resultaba preciso el continuo seguimiento por parte de esta Institución del resto de los trámites de los procedimientos iniciados por lo que, estimando que se estaban impulsando las denuncias y considerando que nos encontrábamos ante un asunto en vías de solución, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la **queja 19/4907** la persona reclamante exponía que, hacía más de un año, la comunidad de propietarios del inmueble donde residía solicitó **licencia de obras para colocar un ascensor en el edificio**. Desde entonces, aparte de toda la documentación correcta aportada, les habían solicitado infinidad de requerimientos a los que habían contestado siempre en plazo. En el edificio **vivían dos personas con discapacidad física reconocida por la Junta de Andalucía y una tercera que estaba enferma grave que, por desgracia, había fallecido esperando el necesario ascensor**.

Admitida la queja a trámite, interesamos del Ayuntamiento de Torremolinos que nos indicara las razones por las que aún no se había resuelto en el sentido que resultara procedente la solicitud de licencia de obras formulada por la comunidad de propietarios y, en todo caso, el plazo aproximado en que se tenía previsto hacerlo.

De la respuesta remitida se desprendía que, una vez que ya se disponía de nuevo planeamiento general urbanístico en el municipio, se tenía previsto elaborar una instrucción al amparo del mismo para posibilitar que se dotara de ascensor a aquellos inmuebles que no contaran con dicha instalación y que, de todas esas

actuaciones, se había informado al vecindario del inmueble objeto de la queja. Así las cosas, tras estos trámites que habían resultado necesarios, se iban a poder solucionar los obstáculos que impedían dotar de ascensor al edificio. Por consiguiente, estimamos que nos encontrábamos ante un asunto en vías de solución.

En ocasiones el motivo de queja es la **disconformidad del vecindario con instalaciones de telecomunicaciones**, al considerar que las mismas pueden ser ilegales. Tal era el caso de la **queja 20/2492**, en la que la presidencia de una asociación de vecinos nos transmitía la preocupación y la situación de indefensión del vecindario de un determinado lugar de Chiclana de la Frontera debido a la instalación de una estación base de telefonía. Esta estación incluía una torre metálica de grandes dimensiones, que había sido colocada en el centro de las parcelas y viviendas y pedían nuestra intervención inmediata para precintar las obras, que iniciáramos una mediación con el Ayuntamiento y la empresa promotora y, en todo caso, que instásemos a las administraciones, incluido el Ayuntamiento de Chiclana, a hacer respetar la legalidad y a desmantelar la estación base, que consideraban ilegal.

Admitida la queja a trámite, el Ayuntamiento nos indicaba, en síntesis, que estaba en proceso la verificación de las actuaciones realizadas tras la declaración responsable de la entidad promotora de las infraestructuras y otros recursos asociados que suscitaban la queja, ya que la documentación presentada resultaba insuficiente. También se indicaba que se estaba a la espera de recibir informe solicitado al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

En el nuevo informe que se nos remitió se indicaba, en síntesis, que se había resuelto la ineficacia de la declaración responsable para la instalación de la infraestructura de telecomunicaciones y se había ordenado su desmantelamiento en el plazo máximo de un mes. De acuerdo con ello, entendimos que el problema que suscitó la presentación de la reclamación se encontraba en vías de solución, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones.

Podemos citar algunas quejas más de las tramitadas en 2020 que se han cerrado en vías de solución o por aceptarse las pretensiones de las partes como la **queja 19/3050**, queja 20/4027, **queja 20/0824**, queja 19/4737, **queja 20/0398**, **queja 20/4003**, etc.

"En ocasiones el motivo de queja es la disconformidad del vecindario con instalaciones de telecomunicaciones"

En cuanto a las quejas con resoluciones de fondo aceptadas sobre obras sin licencia podemos citar la queja 19/1417, en la que ante la falta de respuesta del Ayuntamiento de Sevilla a nuestra petición de que, dando respuesta a los escritos de la persona interesada, se aclarara si las obras contaban con licencia municipal y se ajustaban a la misma, así como, de no ser así, pedíamos conocer las actuaciones impulsadas en orden a la restauración de la legalidad urbanística, de conformidad con lo establecido en el artículo 29.1 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, se le formuló **Resolución** en el sentido de que se realizaran cuantas actuaciones fueran necesarias con objeto de que la denuncia de posible irregularidad urbanística formulada por la parte interesada fuera objeto del debido impulso en su tramitación.

En su respuesta, el Ayuntamiento de Sevilla nos daba cuenta de las medidas de disciplina urbanística impulsadas en relación con la pancarta colocada en el edificio donde residía la persona reclamante. No obstante, parecía que no se pronunciaba sobre obras realizadas en el inmueble que también se hacían constar en las denuncias, por lo que solicitamos a la persona afectada que nos remitiera las alegaciones y consideraciones que tuviera por convenientes sobre la respuesta municipal. No habiendo recibido éstas, entendíamos que ya no se seguía estimando necesaria nuestra intervención, considerando **aceptada** la Resolución formulada.

También reseñamos la queja 19/1144 ante la falta de respuesta del Ayuntamiento de Sevilla a nuestra petición de que se diera respuesta expresa al escrito en el que solicitaba información ante la inejecución

de una orden de demolición, por lo que de conformidad con lo establecido en el artículo 29.1 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, formulamos **Resolución** al citado organismo en el sentido de que se realizaran cuantas actuaciones fueran necesarias para que se procediera a ello, informando y aclarando las actuaciones que, en caso de resultar procedente, se hubieran impulsado para que la supuesta orden de demolición fuera debidamente ejecutada.

Recibida respuesta, se nos daba cuenta de las innumerables actuaciones municipales en torno a este asunto y de que finalmente, por parte de la actual entidad propietaria del inmueble, se había obtenido licencia de obras para conseguir la plena normalización y ajuste del inmueble al planeamiento urbanístico que le resultaba de aplicación.

De acuerdo con ello, cabía estimar que había sido **aceptada** nuestra Recomendación por parte del Ayuntamiento de Sevilla y, asimismo, el reclamante había accedido a la información urbanística por la que se venía interesando por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones.

No obstante hemos de destacar las **quejas en las que nuestras resoluciones no han tenido acogida favorable** por parte de la administraciones a las que iban dirigidas.

Así la queja 16/5754, en la que la persona denunciante nos decía que presentó ante la Gerencia Municipal de Urbanismo de Sevilla (en adelante, GMU) escrito de denuncia relativa a determinadas obras ilegalmente ejecutadas por una sociedad limitada, sin autorización de la comunidad ni de los organismos administrativos competentes, en los inmuebles de su propiedad, ambos pertenecientes a una Comunidad de Propietarios. Los problemas generados por estas obras ilegalmente ejecutadas habían sido y seguían siendo innumerables, ya que se habían construido nuevas viviendas no previstas en la división horizontal inicial y se habían alquilado como apartamentos turísticos (sin contar con los correspondientes permisos administrativos por imposibilidad de cumplir la normativa vigente) y cortas estancias, ocurriendo que los nuevos inquilinos, en su mayoría jóvenes extranjeros, no respetaban las normas de convivencia de la comunidad.

Las anteriores denuncias habían dado lugar a la apertura de expedientes en el departamento de licencias y disciplina urbanística: infracciones por obras de particulares en la Gerencia Municipal de Urbanismo, los cuales se habían paralizado por no poder entrar en el interior de las viviendas denunciadas para su inspección al no responder sus propietarios al requerimiento que se le había hecho. Circunstancia nada sorprendente dada la entidad de las irregularidades denunciadas.

Tras la petición de varias solicitudes de información, ante el reiterado silencio municipal, nos vimos obligados a formular al Ayuntamiento de Sevilla **Resolución** de fondo en torno a este asunto para que por su parte se realizasen cuantas actuaciones fueran necesarias con objeto de que las denuncias de irregularidades urbanísticas formuladas fueran objeto del debido impulso en su tramitación, puesto que al carecer de constancia de que se estuvieran ejerciendo en este caso sus competencias en materia de disciplina urbanística, no podíamos constatar que los problemas que afectaban a las personas residentes en este inmueble hubieran quedado resueltos, pudiendo agravarse los perjuicios sufridos.

Como quiera que no recibimos respuesta a esta resolución, le comunicamos que procedíamos a incluir este expediente de queja en el presente Informe Anual al Parlamento Andaluz. No obstante la ansiada respuesta municipal llegó con posterioridad a esta comunicación, de la que no pudimos entender que hubiera sido aceptada nuestra Recomendación y, por tanto, debemos ratificar la inclusión del expediente en este Informe Anual.

También citamos la queja 17/4680 en la que una persona vecina de Órgiva exponía que desde hacía casi 10 años tenía una casa en el campo, regularizada, por la que pagaba IBI y denunciaba que en el pueblo había 2.000 edificaciones irregulares. En su entorno, zona protegida, pre-parque, sus vecinos tenían 3 casas rurales, cobrando cientos de miles de euros de alquiler los últimos 12 años. No pagaban nada de IBI por ser casas ilegales. Carecían también de permiso de fosa séptica, robaban agua potable y el ayuntamiento no actuaba después de muchas denuncias. La inspección, con solo 2 personas para la provincia de Granada, actuaban en pocos pueblos y tenían retrasos de varios años.

En respuesta a nuestra petición de informe inicial, por parte de la Junta de Gobierno Local se había acordado que por parte del Técnico municipal, se emitiera informe sobre la situación urbanística de la vivienda de la persona reclamante y de sus vecinos colindantes, dando cuenta a la Diputación Provincial de Granada en caso de advertirse algún tipo de irregularidad urbanística.

De acuerdo con ello, interesamos que se nos mantuviera informados del contenido del informe y, en atención al mismo, de las posteriores posibles actuaciones que se llevasen a cabo en orden a la restauración de la legalidad urbanística.

Ante el reiterado silencio municipal, nos vimos obligados a formular al Ayuntamiento de Órgiva **Resolución** de fondo en torno a este asunto. Lamentablemente, no hemos obtenido respuesta del citado Ayuntamiento, por lo que procedemos a incluir la presente queja en este Informe Anual dando cuenta, expresamente, de la falta de respuesta a nuestra Resolución.

La queja 17/6678 la tramitamos por la denuncia interpuesta por la persona interesada sobre construcción irregular en la azotea del edificio donde residía que, según mantenía, causaba perjuicios a los pisos inferiores. A la vista de ello, interesamos al Ayuntamiento de Dos Hermanas que nos indicara las medidas adoptadas para la restauración de la legalidad urbanística en este asunto y en su caso, para el posible realojo de la persona que había efectuado la precaria construcción en la azotea del inmueble originando, al parecer, graves situaciones de enfrentamiento vecinal.

En su respuesta, el Ayuntamiento descartaba la existencia de daños estructurales en el edificio, pero sí reconocía su ausencia de mantenimiento y los desperfectos existentes en zonas comunes. Además, tras aludir a actuaciones anteriores en el expediente de protección de la legalidad urbanística que nos ocupaba, nos exponía que, incluidas en el expediente alegaciones diversas, se resolvió, con la imposibilidad de legalizar las obras ejecutadas, ordenando la demolición de las edificaciones.

Preguntamos nuevamente para conocer si la mencionada orden de demolición fue debidamente notificada y, de ser así y no procederse a la demolición ordenada, como al parecer había ocurrido, conocer las posteriores actuaciones municipales para su debida ejecución y/o en su caso, las razones de la pasividad municipal pese a la gravedad de la infracción existente.

Esta última petición de informe no obtuvo respuesta de ese Ayuntamiento, por lo que esta Institución se vio obligada a emitir **Resolución** sobre el fondo del asunto que tampoco ha recibido respuesta municipal, lo cual reseñamos para su debida constancia en este Informe Anual.

Asimismo, en la queja 15/4762 motivada, siempre según la parte interesada, por su denuncia de una posible pasividad del Ayuntamiento de Ogíjares en el debido impulso a un expediente de restauración de la legalidad urbanística. Tras nuestra primera petición de informe y en cuanto al procedimiento de restablecimiento del orden jurídico perturbado incoado, se nos expuso que, a instancias del promotor de las obras denunciadas, se había iniciado procedimiento de revisión de oficio de actos administrativos, al parecer en base a sentencia dictada por el Tribunal Superior de Justicia de Andalucía por la que se anulaba el PGOU del municipio.

Solicitamos en vista de ello, que se nos indicara la resolución final que se dictara en el citado procedimiento de revisión de oficio y si continuaba o no la tramitación del procedimiento de restablecimiento del orden jurídico perturbado en cuestión.

Tras efectuar el continuo y arduo seguimiento de este expediente pudimos conocer finalmente que se había denegado la solicitud de legalización a la parte infractora por lo que quisimos conocer de las posteriores actuaciones que se siguieran para el completo restablecimiento de la legalidad urbanística en este asunto, de la resolución que se adoptara en este expediente y, en su caso, de las sucesivas multas coercitivas que se fueran imponiendo, de su abono o, en su caso, si se daba cumplimiento por la parte obligada a la ordenado por la Alcaldía.

Esta última petición de informe no obtuvo respuesta, por lo que tras requerirla en dos ocasiones más nos vimos obligados a remitir **Resolución**, subrayando que nos encontrábamos ante un asunto que comenzó su andadura en el año 2012 sin que, pasados todos estos años, pese a la concurrencia de diversas vicisitudes,

pudiera justificarse tan extensa dilación en la resolución que procediera del mismo. Sin embargo esta Resolución no ha tenido respuesta por el Ayuntamiento de Ogíjares, circunstancia que debemos hacer constar y destacar en este Informe Anual.

Afortunadamente, son muy pocas las quejas en las que la **ausencia total de colaboración por parte de la Administración municipal en materia de disciplina urbanística**, da lugar a declarar la actitud entorpecedora de la misma para con las labores de esta Institución defensora de los derechos de la ciudadanía, en este caso, en materia urbanística.

Tal es el caso de la queja 17/4629, en la que la persona promovente denunciaba retrasos en expediente de restauración de la legalidad urbanística conculcada: cierre de ventanas por paredes.

A la vista de tales hechos, con fecha 28 de septiembre de 2017, interesamos el preceptivo informe del Ayuntamiento de La Puerta de Segura. Este escrito no obtuvo respuesta, por lo que esta Institución se vio obligada a requerir en dos ocasiones dicha información, que tampoco obtuvieron respuesta. En un tercer requerimiento recordábamos a la autoridad municipal que el artículo 19.1 de la Ley 9/1983, de 1 de Diciembre, reguladora del Defensor del Pueblo Andaluz, señala que los poderes públicos están obligados «a auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Defensor el Pueblo Andaluz en sus investigaciones e inspecciones», del mismo modo que el artículo 18.1 obliga a que «en el plazo máximo de quince días se remita informe escrito», al mismo tiempo advertíamos de que su falta de colaboración «podrá ser considerada por el Defensor del Pueblo Andaluz como hostil y entorpecedora de sus funciones haciéndola pública de inmediato y destacando tal calificación en su Informe Anual o Especial, en su caso, al Parlamento de Andalucía» (artículo 18.2).

Pues bien, a pesar de las conversaciones telefónicas mantenidas por personal de esta Institución con el Ayuntamiento hasta en tres ocasiones y sin haberse recibido la información tantas veces solicitada, conforme a lo previsto en el artículo 18.2 de la Ley 9/1983, de 1 de Diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, procedimos a declarar la actitud entorpecedora de dicho Ayuntamiento a la labor de investigación de esta Institución en el curso de la queja indicada, destacando dicha declaración en el Informe Anual al Parlamento de Andalucía.

"Son muy pocas las quejas en las que la ausencia total de colaboración por parte de la Administración municipal en materia de disciplina urbanística, da lugar a declarar la actitud entorpecedora"

Como decíamos en la Introducción, el **mal estado de conservación de edificios y solares** suele ser objeto de denuncia habitual de la vecindad de las ciudades y pueblos de Andalucía ante esta Institución dada la lógica preocupación por los perjuicios y peligros que para la seguridad de personas y bienes tiene estas situaciones, sin que los responsables municipales actúen con la debida diligencia ante las mismas.

No obstante, en honor a la verdad hemos de decir que en 2020 se han cerrado bastantes expedientes en vías de solución al ejercerse por la administración municipal sus competencias urbanísticas tras nuestra intervención.

Tal es el caso de la queja 19/3528, queja 19/5014, **queja 19/6472**, queja 18/5305, 19/2518, 19/5261, **queja 19/5331**, **queja 20/0742**, **queja 20/1418** y **queja 20/6291**.

Asimismo, en ocasiones se **resuelven los problemas planteados en las quejas al aceptar las administraciones municipales las resoluciones que les formulamos**. Tal es el caso de la queja 16/3377 en la que ante la falta de respuesta del Ayuntamiento de Algeciras a nuestra petición acerca de las actuaciones previstas para que el solar objeto de la queja pasara a encontrarse en adecuadas condiciones de conservación, indicando el plazo aproximado en que éstas se ejecutarían, de conformidad con lo establecido en el artículo

29.1 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, se formuló **Resolución** en el sentido de que, en el caso de que no se hubiera efectuado aún, por parte de los Servicios Municipales que correspondieran, se procediera sin más dilaciones a la limpieza y adecuado mantenimiento de la parcela de titularidad municipal, de forma que, a la mayor brevedad posible, pasara a encontrarse en adecuadas condiciones de conservación.

En su respuesta, tras exponer algunas cuestiones competenciales y de organización municipal, se manifestaba que se ordenó a la empresa concesionaria del Servicio de Parques y Jardines que procediera a la limpieza y desbroce de la parcela, lo que se efectuó el 10 y 11 de diciembre de 2019 quedando limpia de malas hierbas y matorral y eliminando el riesgo de incendio.

Así las cosas, entendimos que la Resolución formulada había sido **aceptada** y realizadas las tareas de mantenimiento que se interesaban.

Y la queja 18/4050 en la que también ante la falta de respuesta del Ayuntamiento de Alcalá del Río a nuestra petición de informe tras su admisión a tramite, se formuló **Resolución** en el sentido de que el Ayuntamiento recabara a la propiedad del inmueble su mantenimiento en las debidas condiciones de seguridad, salubridad y ornato y llevara a cabo, en caso de incumplimiento y por vía de ejecución subsidiaria, las obras precisas a tal efecto. Igualmente, en el caso de que se dieran los requisitos establecidos, se debería proceder, en su caso, a la declaración de la situación legal de ruina urbanística del inmueble con las consecuencias que de ello se derivaran.

En la respuesta municipal, se descartaba la procedencia de la declaración de ruina de la edificación, pero se instaba a la propiedad a limpiar la parcela, eliminando escombros, vegetación espontánea, etcétera, de forma que no causase perjuicios y molestias al vecindario colindante, advirtiendo de su ejecución subsidiaria en caso de incumplimiento de su deber de conservación. Entendimos que esta respuesta, en términos generales, suponía la **aceptación** de la Resolución formulada por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la queja 18/4164, a la que se acumularon otras por los mismos hechos (queja 18/4168, queja 18/4170 y queja 18/4172) por la falta de mantenimiento de un solar cuyo deficiente estado de mantenimiento motivó el escrito inicial de queja, ante la falta de respuesta del Ayuntamiento de Mairena del Alcor a nuestra petición de información, de conformidad con lo establecido en el artículo 29.1 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, se le formuló **Resolución** en el sentido de que adoptara e impulsara las medidas procedentes, por sí mismo o recabándolo a la propiedad obligada a ello, para que el solar pasara a encontrarse en las adecuadas condiciones de seguridad según venía demandando el vecindario afectado.

De la respuesta municipal se desprendía que se había concedido licencia de obras para construir en el solar. Lógicamente, la ejecución de dichas obras conllevaría que concluyera la ausencia de su mantenimiento por lo que, estimamos que nos encontrábamos ante un asunto **en vías de solución**.

Sin embargo, como venimos diciendo, no siempre las resoluciones de esta Defensoría tienen la necesaria acogida por parte municipal. Tal ocurrió en la queja 18/4408, en la que la persona afectada nos exponía que, junto a su vivienda, había un solar abandonado y que la empresa propietaria entró en concurso de acreedores por lo que no constaba ningún propietario y el solar se encontraba en un limbo legal, hasta que se resolviera en los juzgados.

Añadía que llevaba desde el año 2010 presentando diversos escritos, uno o dos por año solicitando al Ayuntamiento de Utrera el cierre del solar y, sobretodo, la limpieza y el desbroce de las hierbas que, en época estival, se convertían en pastos secos de casi dos metros de altura, con el consiguiente riesgo de incendio y con el temor de que se propagasen las llamas a las viviendas colindantes.

Se le anunció en 2014 que, en el supuesto de incumplimiento de una orden de ejecución las obras serían realizadas mediante ejecución subsidiaria por los Servicios Técnicos Municipales, pero el caso es que no se había llevado a cabo la misma. Tras solicitar informe al Ayuntamiento no obtuvimos respuesta a nuestros sucesivos requerimientos.

Ello nos llevó a efectuar **Recomendación** para que, por parte del Ayuntamiento, con objeto de salvaguardar la seguridad y salubridad del solar, se llevasen a cabo por ejecución subsidiaria las obras necesarias a tal efecto, de forma que, después de tantos años, fuera atendida la pretensión de la persona afectada sin más demoras.

Lamentablemente, no hemos obtenido respuesta del Ayuntamiento de Utrera a nuestra Resolución a pesar de haber instado, en dos ocasiones, por escrito su contestación, por lo que procedemos a incluir la presente queja en el Informe Anual al Parlamento de Andalucía, destacándola en la sección correspondiente del mismo y dando cuenta, expresamente, de la falta de respuesta a nuestra Resolución.

1.14.2.1.3. Gestión Urbanística

Como cada año se presentan quejas sobre los problemas que suscita la gestión del planeamiento, normalmente por falta de impulso al mismo y su consiguiente ejecución por parte de la administración municipal competente para ello, con el consiguiente perjuicio para la propiedad de los terrenos incluidos en las unidades de ejecución al no poder ir adquiriendo las facultades urbanísticas que les otorga la legislación como consecuencia de la inexistencia de planeamiento desarrollado y ejecutado que sirva de base a las mismas.

Tal es el caso de la **queja 18/6484**, por falta de impulso a proyecto de reparcelación pese a tramitarse por el sistema de cooperación ante el Ayuntamiento de Nerja.

La persona reclamante, abogado en representación de la parte afectada, nos exponía, en resumen, que éste era titular de una parcela en Suelo Urbano No Consolidado, con uso de residencial familiar y sistema de actuación por cooperación e incluida en una Unidad de Ejecución, resistiéndose el ayuntamiento a tomar la iniciativa del desarrollo urbanístico de la zona.

Se daba la circunstancia de que el proyecto de reparcelación fue elaborado y presentado por una persona particular, no siendo tramitado ni aprobado al parecer por discrepancias de criterios técnicos, todo lo cual daba lugar a que su cliente no hubiera podido construir su vivienda para materializar el uso residencial que habilitaba el PGOU de Nerja.

Solicitamos informe a este Ayuntamiento para que nos indicara las causas que motivaban la paralización del citado Proyecto de Reparcelación pese a tramitarse por el sistema de cooperación y, en todo caso, de las medidas previstas para su debido impulso. Igualmente, deseábamos conocer las condiciones en que se habría dado licencia de obras para construir en dos parcelas que se encontraban en la misma situación urbanística que la de su propiedad, en la que pasaban los años y no le era posible construir en ella.

En su respuesta, el Ayuntamiento adjuntaba el informe donde se explicaban las circunstancias que habían determinado la inactividad producida en la tramitación del Proyecto de Reparcelación, concluyendo que la única solución era dar prioridad a la tramitación de dicho instrumento urbanístico. Se añadía que esta propuesta ya fue planteada el 20 de octubre de 2018 a la Alcaldía y a la Concejalía de Urbanismo sin que se hubiera producido respuesta ni manifestación alguna al respecto.

Así las cosas, dados los perjuicios que esta ausencia de impulso municipal a los citados instrumentos urbanísticos estaba suponiendo, quedamos a la espera de que la Alcaldía nos informara del acuerdo que, finalmente, se adoptara con objeto de que, a la mayor brevedad posible, la persona afectada pudiera disfrutar del aprovechamiento urbanístico que le correspondía.

Una vez formuladas alegaciones por la parte interesada al informe municipal, tras varias nuevas peticiones de informe, en relación a la información que se nos iba suministrando y nuevas alegaciones por la parte interesada, finalmente pudimos conocer que se había dado traslado al técnico redactor del Proyecto de Reparcelación para que realizara las adecuaciones y subsanaciones oportunas, a efectos de continuar con dicho procedimiento administrativo y a que, por otra parte, el Ayuntamiento anunciaba que, de oficio, redactaría y tramitaría una modificación del Estudio de Detalle que contenía errores importantes que se traducían en una alteración de las determinaciones urbanísticas del PGOU de Nerja.

De toda la información obrante en el expediente cabía concluir que, sin perjuicio de las dilaciones ya existentes, se tenía previsto y se asumía el compromiso de concluir este proceso de urbanización, que permitiría finalmente normalizar la situación urbanística de la zona.

Asimismo la queja 18/4020 relativa a la zona del recinto ferial sin completar su urbanización, lo que dificultaba el tránsito de peatones, puso de manifiesto un supuesto de inejecución de planeamiento por el Ayuntamiento de Sevilla.

Admitida la queja a trámite nos dirigimos al Ayuntamiento solicitando que nos indicara, dado que habíamos tenido conocimiento a través de los medios de comunicación de próximas obras de urbanización en la zona aludida, si con su ejecución podrían ser resueltos los problemas de movilidad a los que aludía la persona reclamante. De ser así, deseábamos conocer el plazo aproximado en que podrían dar comienzo las citadas obras y su plazo de ejecución.

Tras varias actuaciones más, finalmente pudimos conocer que las obras de reurbanización de los acerados y eliminación de barreras urbanísticas dieron comienzo el pasado mes de febrero (2020) y que tenían un plazo de ejecución de 4 meses, por lo que entendimos que este problema se encontraba ya **solucionado o en vías de solución**.

En ocasiones es el suministro adecuado o su carencia, del servicio domiciliario de agua lo que se plantea con cierta habitualidad ante esta Institución, tal es el caso de la queja 19/5791, en la que una asociación de vecinos demandaba el abastecimiento de agua potable en la zona de Zahora y Caños de Meca -se trataba de un problema que ya fue objeto de tramitación de anteriores expedientes-, exponía también que la población de Zahora experimentaba un extraordinario incremento debido al auge turístico, pero que continuaba sin red pública de abastecimiento de agua, aún estando ésta instalada en la zona desde 2004.

Admitida la queja a trámite, interesamos del Ayuntamiento de Barbate que nos informara del posicionamiento municipal sobre las consideraciones expresadas en el escrito de la asociación de vecinos indicando si se estimaban favorablemente sus peticiones de que se impulsaran los trámites tendentes a la redacción y aprobación del Plan Especial de Zahora que permitiera dotar a la zona de abastecimiento de agua potable y otros servicios públicos. Asimismo, deseábamos conocer qué otras actuaciones se podían estar desarrollando por parte municipal para mejorar las condiciones de vida del vecindario de la zona.

En la respuesta remitida se daba cuenta, en síntesis, de que se había elaborado un borrador y se estaba trabajando para la aprobación de una Ordenanza reguladora de la resolución del procedimiento de la situación de asimilado a fuera de ordenación de edificaciones en situación irregular sobre las que se hubiera producido la caducidad de las acciones administrativas para el restablecimiento de la legalidad alterada. En esta actuación previa, estaban centrándose los esfuerzos municipales.

Por otra parte, se reiteraba la voluntad municipal de tramitar de oficio, cuando fuera posible, un Plan Especial de Zahora, aunque se añadía que ello no impedía que dicho Plan pudiera ser elaborado y propuesto por los propios vecinos afectados. Así las cosas, cabía concluir que, a medio plazo, en el caso de que prosperaran las iniciativas citadas, podría normalizarse la situación urbanística de la zona por lo que, estimando que no eran precisas nuevas actuaciones por parte de esta Institución, dimos por **concluidas** nuestras gestiones.

No tuvo un final que supusiera una solución al problema planteado la queja 18/1548, en la que la persona reclamante, en su condición de apoderada de una sociedad nos exponía su disconformidad con diversas actuaciones del Ayuntamiento de Castilleja de Guzmán que consideraba contrarias al ordenamiento jurídico, en el curso de la tramitación de un expediente relativo a la edificación de una manzana del PGOU de ese municipio, por entender que se estaban dilatando injustificadamente los plazos legalmente conferidos para resolver sus solicitudes de primera ocupación y otras cuestiones relativas a la promoción de 48 viviendas.

En nuestra petición de informe inicial, interesábamos que se nos trasladara el posicionamiento acerca de las diversas cuestiones planteadas tales como la caducidad o no de la licencia originaria, la recepción de las obras de urbanización de la avenida principal, la procedencia o no del faseado de las obras, la no emisión de los certificados de silencio demandados por la promotora, etcétera.

En su respuesta el Ayuntamiento defendía la correcta tramitación de los expedientes urbanísticos y su plena conformidad con el ordenamiento jurídico, la imposibilidad de otorgar una licencia de primera ocupación parcial y la expedición de certificación de silencio administrativo. Finalmente se indicaba que la licencia de obras no permitía su ejecución por fases y que se le habían notificado todos los documentos obrantes en el expediente administrativo.

En vista de ello, recibidas las alegaciones dimos cuenta de ellas al Ayuntamiento, añadiendo que la parte promotora de la queja señalaba que, contrariamente a la anterior información municipal, la sociedad que representaba no había recibido resolución expresa a su solicitud de licencia de primera ocupación y del faseado de la edificación, así como de su solicitud de prórroga de licencia de obras. Por ello, solicitamos a esa Alcaldía que se aclararan estos extremos.

Esta última petición de informe no obtuvo nunca respuesta, por lo que esta Institución se vio obligada a requerirla en dos ocasiones pero ello no motivó que nos fuera remitida, por lo que nos vimos obligados a emitir **Resolución**, a la que tampoco hemos recibido respuesta, por lo que debemos dar cuenta de esta circunstancia en esta Memoria Anual.

1.14.2.1.4. Responsabilidad patrimonial y silencio en materia urbanística

En materia de responsabilidad patrimonial hemos concluido varias quejas al encontrarse los asuntos planteados en vías de solución.

Así, en la queja 19/2734 por caída en vía pública y solicitud de indemnización sin respuesta por parte del Ayuntamiento de Linares, la persona reclamante exponía que caminando por una calle de Linares sufrió una torcedura de tobillo, como consecuencia del mal estado en que se encontraba el acerado, siendo trasladado al servicio de urgencias de un hospital donde le diagnosticaron un esguince de tobillo grado II-III. En consecuencia, se encontraba imposibilitado para realizar cualquier tipo de tareas, desconociendo si le quedarían algunas secuelas o necesitaría posteriores tratamientos de rehabilitación.

Consideraba que la responsabilidad de este accidente era del Ayuntamiento, al no mantener el acerado en perfectas condiciones, no tener señalizado las condiciones de peligrosidad existentes, y no haber adoptado las medidas de seguridad necesarias para evitar este tipo de siniestros. Por ello presentó reclamación ante el Ayuntamiento solicitando una indemnización de 6.000 euros.

A pesar del tiempo transcurrido, el Ayuntamiento no había dado respuesta a su petición, ni le facilitaba información verbal sobre el estado de tramitación de su expediente considerando que ello le producía una total indefensión, al carecer de recursos económicos para poder actuar por vía judicial. En la respuesta municipal recibida comunicaban que se habían **estimado** las pretensiones reconociendo el derecho a percibir indemnización por los daños sufridos como consecuencia de su caída en la vía pública.

También se resolvió favorablemente la **queja 19/3779** formulada ante el perjuicio que la tala de árboles había ocasionado a 20 viviendas. Parece ser que hacía unos seis años hubo una tala masiva de eucaliptos en terrenos adyacentes a una barriada, pertenecientes a la administración pública; desde entonces habían comenzado a haber movimientos de tierra, con hundimiento de calle, rotura de viviendas, etcétera.

Crearon un grupo de personas afectadas para poder hacer más fuerza, pero después de varios meses tenían el presentimiento de que se estaban riendo de ellos. Había familias que estaban viviendo con el peligro de que se les cayera el muro de contención; la administración tan solo había librado unos 20.000 euros para hacer un lavado de cara a la calle y ellos tenían que buscarse la vida para arreglar sus casas. Creían que no se les estaba atendiendo correctamente y les gustaría que todo se pudiera arreglar antes de que empezaran las lluvias.

Admitida la queja a trámite, solicitamos del Ayuntamiento de El Bosque la emisión de un informe. De la respuesta emitida se desprendía que el Ayuntamiento, con la ayuda técnica de la Diputación Provincial de Cádiz, estaba adoptando diversas medidas para afrontar el grave problema de deslizamiento de terrenos que afectaba a las viviendas, encontrándose pendiente, como última actuación, de la conclusión de un estudio geotécnico prevista para comienzos de 2020, que permitiría determinar las causas de los desprendimientos y fisuras de las viviendas y las medidas a tomar.

Tras varias actuaciones más por nuestra parte, de la respuesta emitida se desprendía que se había considerado pertinente financiar el coste de la redacción del proyecto con cargo a los recursos propios municipales, y por la Diputación Provincial de Cádiz se había establecido la posibilidad de ejecutar las actuaciones en distintas fases, a fin de racionalizar el coste.

No obstante, se indicaba que, dado el estado de alarma, estas actuaciones se encontraban paralizadas pero se añadía que, tan pronto como se produjera la pérdida de vigencia del estado de alarma, se reanudarían con la mayor celeridad posible.

Así las cosas, entendimos que el Ayuntamiento venía haciendo cuantas gestiones se encontraban en su mano para afrontar el grave problema que les afectaba y que, dentro de la complejidad y difíciles gestiones que conllevaba, se estaban impulsando actuaciones efectivas para su definitiva solución por más que la misma no pudiera ser de carácter inmediato.

Por lo que respecta al **silencio mantenido por las administraciones locales en materia urbanística**, han sido numerosas las quejas que en 2020 se han visto resueltas satisfactoriamente tras interesar por nuestra parte la preceptiva respuesta municipal o tras emitir, resoluciones al respecto que, finalmente, quedaron aceptadas como la queja 20/1148, queja 20/1558, queja 20/0147, queja 20/0239, queja 17/1723, queja 20/6797, etcétera.

No obstante, veamos algunos ejemplos. Así, la queja 19/5892 en la que se denunciaba el silencio municipal ante escrito de denuncia del mal estado de conservación de la antigua Fábrica de Artillería en la ciudad de Sevilla. La fachada de este inmueble en la parte que daba a la Avenida de Eduardo Dato se encontraba en un estado lamentable con peligro para los viandantes lo que, a juicio de la persona reclamante, exigía la ejecución de obras urgentes.

Admitida la queja a trámite, únicamente a los efectos de que por el Ayuntamiento, se diera una respuesta expresa al escrito presentado por la persona interesada, es decir, sin entrar en el fondo de las cuestiones planteadas en el mismo, interesamos de la administración la necesidad de resolver expresamente, sin más dilaciones, dicho escrito, informándonos al respecto.

"Al silencio mantenido por las administraciones locales en materia urbanística, han sido numerosas las quejas"

Ante la falta de respuesta del Ayuntamiento de Sevilla, de conformidad con lo establecido en el artículo 29.1 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, se le formuló **Resolución** en el sentido de que diera respuesta, a la mayor brevedad posible a la solicitud formulada. En la respuesta remitida, el Ayuntamiento señalaba que había una empresa responsable del mantenimiento del inmueble y que, por ello, no se encontraba en estado de abandono. Se añadía que había un proyecto de rehabilitación para destinarlo al futuro Centro Magallanes y, por último, se indicaba que el cerramiento que daba a la Avenida Eduardo Dato contaba con un proyecto de reparación que se pretendía ejecutar durante el año 2020. Con ello, dimos por **aceptada** nuestra Resolución al haberse roto el silencio administrativo ante el asunto planteado.

Y también en la queja 19/6228 la parte promotora acusaba de la ocupación de terreno privado para la construcción de mirador municipal al Ayuntamiento de Navas de San Juan, sin que respondiera a sus escritos.

Ante la falta de respuesta del Ayuntamiento de Navas de San Juan a nuestra petición de que resolviese expresamente, sin más dilaciones, la petición formulada, se le formuló **Resolución** en dicho sentido. En la respuesta municipal se daba cuenta de que, efectivamente, el Ayuntamiento reconocía la apropiación de parte de terreno de la reclamante, exponía los antecedentes del asunto y las gestiones realizadas para su solución y, por último, señalaba el estado de las conversaciones que se desarrollaban con el/

la representante de la misma para la adquisición por acuerdo mutuo o para la expropiación de dichos terrenos.

Así las cosas, como quiera que esta queja había sido tramitada a los solos efectos de que el Ayuntamiento de Navas de San Juan diera respuesta a la reclamación y ello ya se había producido, estimando **aceptado** nuestro Recordatorio de deberes legales dimos por concluidas nuestras actuaciones esperando que las negociaciones en curso permitieran alcanzar un resultado satisfactorio para ambas partes.

1.14.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

1.14.3.1. Quejas de oficio

Por lo que se refiere a actuaciones de oficio, a continuación se relacionan las que han sido iniciadas a lo largo del año:

- **Queja 20/5396**: dirigida a la Viceconsejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio, al Instituto Andaluz de la Mujer y a la Federación Andaluza de Municipios y Provincias (FAMP), relativa a Planeamiento Urbanístico e informe de impacto de género.

1.14.3.2. Colaboración de las Administraciones

En el ejercicio 2020 como es habitual la colaboración de las Administraciones responsables en materia de Urbanismo y Ordenación del Territorio para con esta Institución, ha sufrido dilaciones, dado el volumen de información que se hace preciso reclamar como consecuencia de las diversas quejas tramitadas, ello ha dado lugar a que hayamos seguido emitiendo resoluciones por la falta de colaboración inicial de los ayuntamientos implicados a las solicitudes de información efectuadas por esta Institución.

1.14.3.3. Resoluciones no aceptadas

En el sentido indicado con anterioridad, hemos de reseñar las quejas en las que no han sido aceptadas las Resoluciones formuladas:

- **Queja 15/4762**: dirigida al Ayuntamiento de Ogíjares, relativa a pasividad municipal en impulso a expediente de restauración de la legalidad urbanística.

- **Queja 16/5754**: dirigida al Ayuntamiento de Sevilla, relativa a posibles graves infracciones urbanísticas. Pasividad de la Gerencia Municipal de Urbanismo.

- **Queja 17/3949**: dirigida a la Diputación Provincial de Málaga, relativa a no asistencia de la Diputación Provincial de Málaga en materia de disciplina urbanística.

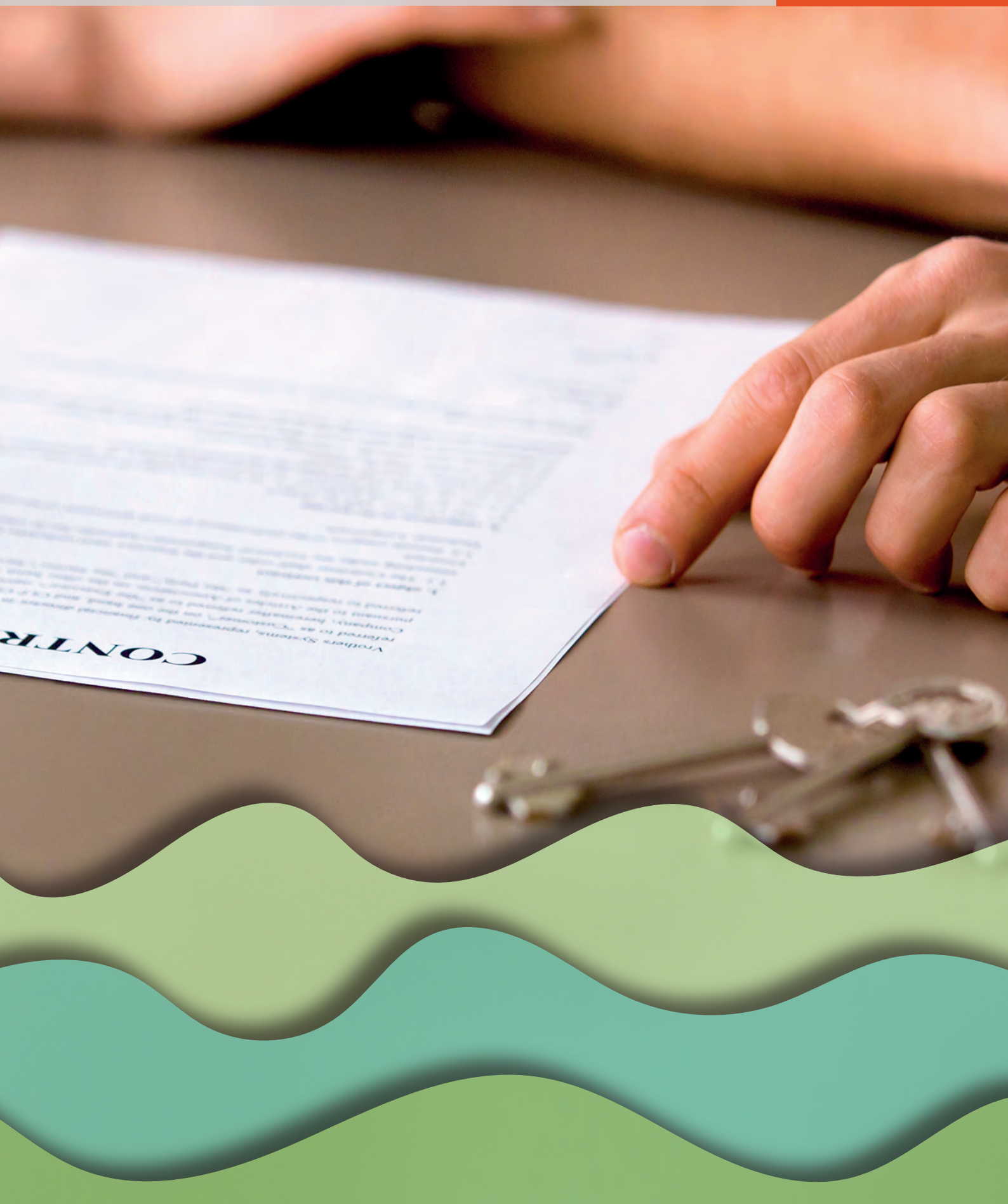
- **Queja 17/4680**: dirigida al Ayuntamiento de Órgiva, relativa a pasividad municipal ante construcciones sin licencia en suelo no urbanizable.

- **Queja 17/6678**: dirigida al Ayuntamiento de Dos Hermanas, relativa a construcción irregular en azotea de edificio que causa perjuicios a los pisos inferiores.

- **Queja 18/1548**: dirigida al Ayuntamiento de Castilleja de Guzmán, relativa a problemas con el desarrollo, ejecución y licencia de ocupación de una promoción de 48 viviendas.

- **Queja 18/4408**: dirigida al Ayuntamiento de Utrera, relativa a solar en estado de abandono. Peligro e insalubridad para inmuebles colindantes.

1.15. Vivienda



1.15. Vivienda

1.15.1. Introducción 419
1.15.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite 421
1.15.2.1. Desahucios de viviendas 421
1.15.2.1.1. Desahucios de viviendas públicas 424
1.15.2.1.2. Desahucios de viviendas libres 425
1.15.2.2. Necesidad de vivienda 428
1.15.2.3. Ayudas a la vivienda 433
1.15.2.3.1. Convocatoria 2017 de ayudas al alquiler para personas con ingresos limitados 433
1.15.2.3.2. Convocatoria 2018 de ayudas al alquiler para personas con ingresos limitados 435
1.15.2.3.3. Ayuda a Personas en Especiales Circunstancias de Emergencia Social Incursas en Procedimientos de Desahucios 437
1.15.2.3.4. Convocatoria de ayudas al alquiler para personas con ingresos limitados para hacer frente al impacto de la COVID-19 438
1.15.2.3.5. Ayudas al alquiler al amparo del Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación 2009-2012 439
1.15.2.3.6. Ayudas autonómicas a la vivienda al amparo del Plan Concertado de Vivienda y Suelo de Andalucía 2008-2012 439
1.15.2.3.7. Ayudas para la adecuación funcional básica de viviendas 440
1.15.2.4. La gestión del parque público de viviendas 441
1.15.2.5. Otras Cuestiones en materia de vivienda 443
1.15.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas 444
1.15.3.1. Quejas de oficio 444
1.15.3.2. Colaboración de las Administraciones 445
1.15.3.3. Resoluciones no aceptadas 445

1.15.1. Introducción

En el año 2020, la crisis sanitaria y económica causada por el SARS-CoV-2 ha supuesto la gota que ha colmado el vaso de la problemática de vivienda en España y en particular en Andalucía, lleno hasta el borde desde hace años con los problemas estructurales de los que esta Institución viene alertando en sus intervenciones ante el Parlamento andaluz y los foros públicos en los que tiene la oportunidad de estar presente.

A grandes rasgos, las sucesivas crisis económicas que estamos viviendo, la insuficiente oferta del mercado de alquiler residencial de viviendas frente a la profusión de alojamientos turísticos, la subida constante y abrumadora en algunas ciudades de los precios del alquiler y la pérdida de poder adquisitivo de los salarios medios, junto con unas políticas de vivienda que se han revelado como insuficientes y sobre todo un gasto público en vivienda muy por debajo de la media europea, han dado lugar a que, a día de hoy, un gran número de hogares no puedan acceder a una vivienda digna y adecuada si no es con ayuda pública, ya sea mediante vivienda social, ayudas directas u otros instrumentos.

A pesar de que los artículos 47 de la Constitución española y 25 del Estatuto de Autonomía de Andalucía contemplan el derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada e instan a los poderes públicos a promover las condiciones necesarias para hacerlo efectivo, posiblemente hoy en día este derecho sea uno de los más vulnerados.

La gran mayoría de quejas que se reciben en el Defensor del Pueblo Andaluz con respecto a la problemática de la vivienda se refieren a la **necesidad de vivienda** de personas que por sus propios medios no pueden acceder a una vivienda en el mercado privado, a la **posible pérdida** de la misma por procedimientos judiciales de desahucio y a las **demoras en la tramitación de las ayudas a la vivienda** convocadas por la administración autonómica. Otras materias que han sido objeto de queja han tenido que ver con la gestión del parque público de viviendas, en particular deudas por impago de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía (AVRA) de cuotas de comunidad de propietarios; solicitudes de permuta de vivienda; reclamaciones no contestadas por la administración y respecto de la cuales se solicita una respuesta expresa; retraso en la devolución de fianza de arrendamiento; etc.

"La necesidad de vivienda de personas que por sus propios medios no pueden acceder a una vivienda en el mercado privado"

Si antes de la pandemia ya eran acuciantes las dificultades en el acceso y mantenimiento en una vivienda digna que sufre una parte de la población, a consecuencia de la importante crisis que venimos arrastrando desde finales de 2007, con el confinamiento y posteriores medidas adoptadas por el Estado de Alarma, la imposibilidad de obtener ingresos o su pérdida de la noche a la mañana para muchas personas y las pesimistas previsiones económicas a consecuencia de las medidas adoptadas para hacer frente a esta grave crisis sanitaria, **han empeorado el problema y ha puesto también de manifiesto como se han acrecentado las desigualdades socioeconómicas entre amplios sectores de la población**.

Por contra, en un 2020 marcado por un confinamiento nunca antes vivido, las casas ha tenido un protagonismo absoluto, haciendo más palpables las necesidades. No es solo necesario disponer de una vivienda, sino que esta sea adecuada en términos de espacio, luz, aislamiento térmico, confortabilidad.

El repetido "quédate en casa" resulta incoherente con una política de vivienda que no revierte suficientemente la inseguridad habitacional y no garantiza unas condiciones mínimas de habitabilidad a muchas personas.

Asimismo, a fin de dar a conocer a la ciudadanía estas medidas, una de nuestras primeras actuaciones como Institución defensora de los derechos de la ciudadanía, fue la elaboración de sendas guías, en formato

de preguntas respuestas de fácil comprensión y lectura que publicamos en nuestra página web y a las que dimos difusión a través de las redes sociales: **preguntas frecuentes sobre el real decreto-ley 11/2020 de ayudas al alquiler de vivienda** y **guía sobre medidas urgentes y extraordinarias de protección de deudores hipotecarios**

En cuanto a la producción normativa en materia de vivienda en este año 2020, podemos reseñar la siguiente:

- **Orden de 12 de febrero de 2020**, por la que se modifica la Orden de 21 de julio de 2008, sobre normativa técnica de diseño y calidad, aplicable a las viviendas protegidas en la Comunidad Autónoma de Andalucía, y se agilizan los procedimientos establecidos para otorgar las Calificaciones de Vivienda Protegida, y se publica el texto integrado con las modificaciones que se introducen en esta norma.
- **Real Decreto-ley 6/2020**, de 10 de marzo, por el que se adoptan determinadas medidas urgentes en el ámbito económico y para la protección de la salud pública.
- **Real Decreto-ley 8/2020**, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19.
- **Real Decreto-ley 11/2020**, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19.
- **Orden TMA/336/2020**, de 9 de abril, por la que se incorpora, sustituye y modifican sendos programas de ayuda del Plan Estatal de Vivienda 2018-2021, en cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 10, 11 y 12 del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19.
- **Orden TMA/378/2020**, de 30 de abril por la que se definen los criterios y requisitos de los arrendatarios de vivienda habitual que pueden acceder a las ayudas transitorias de financiación establecidas en el artículo 9 del Real Decreto Ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID 19.
- **Orden de 8 de junio de 2020**, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de ayudas, en régimen de concurrencia no competitiva, para contribuir a minimizar el impacto económico y social del COVID-19 en los alquileres de la vivienda habitual.
- **Orden de 29 de junio de 2020**, por la que se convocan para el ejercicio 2020, ayudas, en concurrencia no competitiva, para contribuir a minimizar el impacto económico y social del COVID-19 en los alquileres de la vivienda habitual.
- **Decreto 91/2020**, de 30 de junio, por el que se regula el Plan Vive en Andalucía, de vivienda, rehabilitación y regeneración urbana de Andalucía 2020-2030.
- **Real Decreto-ley 26/2020**, de 7 de julio, de medidas de reactivación económica para hacer frente al impacto del COVID-19 en los ámbitos de transportes y vivienda.
- **Orden de 27 de julio de 2020**, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de ayudas en régimen de concurrencia no competitiva a las víctimas de violencia de género, personas objeto de desahucio de su vivienda habitual, personas sin hogar y otras personas especialmente vulnerables, y a las Administraciones públicas, empresas públicas y entidades sin ánimo de lucro, que faciliten una solución habitacional a dichas personas.
- **Real Decreto-ley 30/2020**, de 29 de septiembre, de medidas sociales en defensa del empleo.
- **Real Decreto-ley 37/2020**, de 22 de diciembre, de medidas urgentes para hacer frente a las situaciones de vulnerabilidad social y económica en el ámbito de la vivienda y en materia de transportes.
- **Orden de 21 de diciembre de 2020**, por la que se efectúa mediante tramitación anticipada la convocatoria, en régimen de concurrencia competitiva, de subvenciones para actuaciones acogidas al Programa de adecuación funcional básica de viviendas del Plan Vive en Andalucía, de vivienda, rehabilitación y regeneración urbana de Andalucía 2020-2030.

1.15.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.15.2.1. Desahucios de viviendas

Al Defensor del Pueblo Andaluz le preocupa el gran volumen de desahucios que se viene produciendo desde la crisis financiera de 2008, a la cual se ha añadido este 2020 la actual crisis económica derivada de la COVID-19.

Así, este año hemos recibido casi un centenar de quejas de personas que iban a ser desahuciadas por diferentes causas, aunque ciertamente hubo un alivio durante los meses del confinamiento domiciliario debido a la paralización de los plazos procesales y la suspensión extraordinaria de los desahucios derivados de contratos de arrendamiento de vivienda adoptada por el Real Decreto Ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente a la Covid-19, al que haremos alusión más adelante.

No obstante, al finalizar el estado de alarma y volver a ponerse en marcha los procedimientos y lanzamientos que habían quedado paralizados y que no podían acogerse a la suspensión extraordinaria por no cumplir los requisitos para ello, muchas personas nos trasladaron su preocupación por los desahucios a los que se enfrentaban y las dificultades que estaban teniendo para acceder a una nueva vivienda.

Prácticamente en todos los casos de desahucios que llegan a esta Institución hay menores, personas mayores, con discapacidad o víctimas de violencia de género. Salvo excepciones muy puntuales, se trata de familias en riesgo de exclusión social. A menudo se trata de familias monoparentales, mujeres a cargo de uno o varios hijos, que sin apenas recursos ven imposible encontrar una alternativa habitacional, ni siquiera con eventuales ayudas al alquiler. La desigualdad y la pobreza generan, así, un círculo del que es difícil salir.



Como institución de defensa de los derechos humanos, debemos alertar del **impacto en la salud física y mental** que tienen los procedimientos de desahucio para las personas afectadas, **especialmente si se trata de menores, personas dependientes o con problemas de salud mental**. Así nos lo transmiten las personas que se dirigen al Defensor del Pueblo Andaluz absolutamente desesperadas e impotentes ante la incertidumbre sobre cuándo se llevará a cabo y dónde podrán vivir tras la irremediable pérdida de su hogar, frente a unas administraciones públicas incapaces de aportar una solución eficaz a la acuciante necesidad de vivienda de tantas personas en nuestra Comunidad.

En la cuestión concreta que nos ocupa, esto es, la ejecución de desahucios sin alternativa habitacional, **los instrumentos y organismos del Derecho Internacional de Derechos Humanos han elaborado a lo largo de los años una asentada doctrina respecto a la ejecución de desahucios sin alternativa habitacional**.

Por su importancia, debemos citar la doctrina del Comité de Derechos Sociales, Económicos y Culturales de Naciones Unidas (en adelante Comité DESC). Aunque las decisiones de este comité -así como de algunos organismos internacionales que han respaldado su interpretación del derecho a la vivienda- no tienen carácter vinculante, de acuerdo con el citado artículo 10.2 de la Constitución y dado que el cumplimiento de buena fe de un Tratado por un Estado firmante debe obligarle a no apartarse de la doctrina de su Comité sin una justificación razonable, el derecho a la vivienda se habrá de interpretar de conformidad con la citada doctrina.

Pues bien, la Observación General nº 7 del Comité DESC determina las circunstancias en que son admisibles los desahucios, fundamentalmente la efectiva puesta a disposición de las personas afectadas de todos los recursos jurídicos adecuados, el cumplimiento de las garantías procesales, la adopción de medidas para impedir toda forma de discriminación resultante del desalojo, la protección de los grupos más vulnerables como mujeres, niños o ancianos, el respeto a los principios de razón y proporcionalidad y la obligación del Estado de adoptar todas las medidas necesarias, en la mayor medida que permitan sus recursos, para que se proporcione otra vivienda cuando las personas afectadas por el desalojo no dispongan de recursos propios.

Amparado por su potestad para examinar comunicaciones presentadas por personas bajo jurisdicción española que aleguen ser víctimas de una violación de los derechos enunciados en el Pacto Internacional de Derechos Sociales, Económicos y Culturales, el Comité DESC ha solicitado como medida provisional la suspensión de lanzamientos en procedimientos de desahucio en España, en los que una alternativa habitacional adecuada no estaba garantizada y el Estado no había demostrado haber realizado todos los esfuerzos posibles utilizando todos los recursos a su disposición, en especial en aquellos casos que involucran a familias, personas mayores, menores u otras personas en situación de vulnerabilidad.

Por otra parte, el Tribunal Europeo de Derechos Humanos, cuyas sentencias sí tienen fuerza de cosa juzgada para los Estados, también ha tenido la oportunidad de pronunciarse en el sentido de que la privación de la vivienda puede suponer la vulneración de otros derechos humanos (como la prohibición de los tratos inhumanos o degradantes o el respeto de la vida privada y familiar y del domicilio) y ha declarado que cualquier persona en riesgo de sufrir la pérdida del hogar familiar debe tener la garantía de que la proporcionalidad y razonabilidad de la medida será valorada por un tribunal atendiendo a todos los factores involucrados de carácter social y personal.

En este sentido se han pronunciado también los máximos órganos jurisdiccionales españoles en los últimos años. Así, a finales de 2020 el Tribunal Supremo, en la **Sentencia nº 1581/2020, de 23 de noviembre de 2020**, de la Sección Tercera de la Sala de lo Contencioso-Administrativo, ha confirmado la doctrina sentada en la Sentencia de 23 de noviembre de 2017 y da un paso más respecto al alcance de la ponderación de todos los derechos e intereses concurrentes en un determinado caso que debe realizar el órgano judicial, singularmente en aquellos supuestos en que la vivienda es ocupada ilegalmente por personas especialmente vulnerables.

Entiende el Tribunal supremo que un juez no puede paralizar indefinidamente un desalojo forzoso que trae causa de un acto administrativo firme ya que perjudicaría tanto a los propietarios particulares como, en su caso, a los legítimos poseedores de las viviendas ocupadas y, muy especialmente, a los intereses de

aquellas otras personas que, encontrándose también en situación de vulnerabilidad, optan por solicitar la adjudicación de esas viviendas por las vías establecidas. Ahora bien, el juez debe comprobar que la Administración adopta realmente las medidas de protección suficientes para no dejar desamparadas a las personas especialmente vulnerables que vayan a ser desahuciadas, especialmente con casos de menores de edad.

Esta necesidad de ponderación de todos los derechos e intereses concurrentes está también presente en la jurisprudencia del Tribunal Constitucional (por ejemplo en la STC 188/2013, de 4 de noviembre, y STC 32/2019, de 28 de febrero).

A la doctrina y jurisprudencia nacional e internacional con relación a las circunstancias en que son admisibles los desahucios, debemos añadir la legislación española existente a este respecto y, en particular, la emanada en un año marcado por la declaración del estado de alarma y sus posteriores prórrogas para contener la propagación de infecciones causadas por el SARS-CoV-2.

Así, a lo largo de 2020 el Gobierno de España ha ido adoptando una serie de medidas para, entre otros fines, aliviar la situación de muchos hogares cuyo derecho a la vivienda se encuentra en serio peligro.

Como primera medida adoptada por el Gobierno en 2020 debemos citar la **nueva prórroga de la suspensión de los desahucios derivados de ejecuciones hipotecarias** que afectan a personas en situación de especial vulnerabilidad probada antes de la declaración del Estado de alarma por el Real Decreto-ley 6/2020, de 10 de marzo, por el que se adoptan determinadas medidas urgentes en el ámbito económico y para la protección de la salud pública. Mediante este Real Decreto-ley se modificó la Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social, la cual estableció en su día la suspensión de estos lanzamientos, suspensión que fue prorrogada en sucesivas ocasiones, estando prevista su finalización en mayo de 2020.

Con la citada reforma, este Real Decreto-ley ha ampliado el plazo de suspensión de los lanzamientos cuatro años más, **hasta mayo del año 2024**, y ha ajustado el concepto de colectivo vulnerable a fin de incluir a deudores que, a pesar de encontrarse en una situación de especial vulnerabilidad, no estaban amparados por la anterior suspensión. Asimismo, se extiende su aplicación de forma que la suspensión produce sus efectos con independencia de a quien se haya adjudicado la vivienda y no solo cuando se hubiera adjudicado a la persona o entidad acreedora, como ocurría hasta este momento.

En segundo lugar podemos citar las medidas introducidas a través del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19, y en particular, la introducción de un **periodo de suspensión del procedimiento de desahucio y de los lanzamientos cuando afecten a personas arrendatarias vulnerables sin alternativa habitacional** como consecuencia de los efectos de la expansión del COVID-19, **hasta el 2 de octubre, posteriormente prorrogado a enero de 2021**.

El reciente Real Decreto-ley 37/2020, de 22 de diciembre, de medidas urgentes para hacer frente a las situaciones de vulnerabilidad social y económica en el ámbito de la vivienda y en materia de transportes, ha prorrogado y modificado algunas medidas para evitar desahucios de personas vulnerables, **completando así algunas lagunas en la protección de las personas más vulnerables** de las que ya alertamos en el Informe Extraordinario **"Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19. Primera ola de la pandemia"**.

Con la última reforma de 2020, además de establecer una nueva prórroga de la suspensión de los desahucios de personas vulnerables que no tengan alternativa habitacional, que pasa de finalizar en enero de 2021 a estar vigente **hasta el 9 de mayo de 2021**, se matizan los requisitos para acceder a dicha suspensión y se crea un nuevo supuesto de paralización de desahucios en caso de vivienda habitadas sin contrato de alquiler.

Sin embargo, **desde el 2 de octubre al 22 de diciembre ha habido un periodo en el que no ha habido ninguna suspensión a la que acogerse** ni siquiera en caso de desahucios derivados de contratos de arrendamiento de vivienda sujetos a la Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos (LAU).

En todo caso, **tanto si es de aplicación la suspensión de los desahucios en un caso concreto como si no lo es, la doctrina y jurisprudencia nacional e internacional dispone que cuando hay personas en situación de vulnerabilidad no debe llevarse a cabo el lanzamiento de la vivienda sin que se disponga de una alternativa habitacional, como hemos expuesto anteriormente**.

A las distintas situaciones que nos plantean las personas interesadas en sus quejas nos dedicamos en los apartados siguientes.

1.15.2.1.1. Desahucios de viviendas públicas

Como todos los años, en 2020 hemos recibido quejas de familias residentes en viviendas públicas cuya administración titular instruye expediente administrativo de recuperación de oficio y la consiguiente resolución de desahucio. **Generalmente se trata de desalojos por ocupación de vivienda pública sin título legal habilitante para ello**.

En el Preámbulo de la Ley 5/2018, de 11 de junio, relativa a la ocupación ilegal de viviendas, se reconocía que, como consecuencia de la realidad socioeconómica, se ha producido en los últimos años un considerable número de desahucios de personas y familias en sobrevenida situación de vulnerabilidad económica y de exclusión residencial. Paralelamente se constataba que la ocupación ilegal de viviendas públicas produce un grave perjuicio social, al impedir que puedan ser adjudicadas a aquellas personas o familias a las que correspondería según la normativa reguladora, haciéndolas indisponibles, por tanto, para el fin social al que están destinadas.

Esta Institución considera que la ocupación de viviendas no es la solución adecuada para paliar el problema de emergencia habitacional al que se enfrenta una persona o familia. En el caso de ocupación de viviendas públicas, en particular, la ocupación sin título perjudica a terceros de buena fe que en las mismas o a veces incluso peores circunstancias de precariedad económica y familiar, se someten al procedimiento legalmente establecido para la adjudicación de viviendas protegidas.

Sin embargo, **el Defensor del Pueblo Andaluz no puede ignorar que la realidad es que no hay suficiente vivienda pública para atender las demandas de personas que carecen de recursos para acceder a una vivienda en el mercado libre**. Esta situación ha llevado en los años precedentes y en la actualidad a que personas en nuestra Comunidad ocupen viviendas públicas sin título legal para ello.

Por ello, en estos casos realizamos las actuaciones oportunas a fin de verificar si se está llevando a cabo la necesaria coordinación entre las entidades públicas titulares de las viviendas y los servicios sociales (queja 18/0464, **queja 18/2191**, queja 19/0145, **queja 20/4133**, queja 20/4340, queja 20/3395, queja 20/3752, queja 20/6922). De existir riesgo de que la familia que se considerada vulnerable pueda ser desahuciada sin una alternativa habitacional, contradiciendo así la referida jurisprudencia nacional y de los organismos internacionales, reclamamos a los organismos competentes que se coordinen entre sí y con el juzgado correspondiente a fin de garantizar que la familia afectada dispone de alternativa habitacional en el momento de ejecutarse el desalojo, activando en su caso las ayudas o servicios públicos necesarios.

En este sentido hemos de destacar las quejas tramitadas en 2020 relativas a los procedimientos de desahucio instados por la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía (AVRA), por la ocupación sin título habilitante de viviendas de su titularidad en Almería capital (quejas 18/0476, 18/3683, 18/3685, 18/3686, 18/3687, 18/3688, 18/3689, 19/2231, 19/2436, 19/3200, 19/3700 y queja 20/1417). Se trata de familias que firmaron contratos de compraventa privados con particulares que afirmaban ser propietarios de las viviendas y que, tras detectar AVRA esta cesión, habían sido objeto de expediente de desahucio administrativo.

Todas estas quejas las admitimos a trámite y procedimos a solicitar los pertinentes informes a la Junta de Andalucía y al Ayuntamiento de Almería. La Secretaría General de Vivienda nos informó en todos los casos que se había dirigido comunicación tanto al Registro Municipal de Demandantes de Vivienda Protegida de Almería, como a la Delegación de Asuntos Sociales y al Centro Municipal de Servicios Sociales responsable de evaluar la situación de cada familia y determinar si se encontraban en situación de vulnerabilidad.

El Defensor del Pueblo Andaluz es conocedor de la sobrecarga de trabajo con la que se encuentran los servicios sociales comunitarios de toda nuestra Comunidad en la actual situación de pandemia, y en especial en zonas desfavorecidas como El Puche o La Fuentecica, donde residen las familias promotoras de estas quejas. Precisamente por ello consideramos que desde el Ayuntamiento de Almería se deberían adoptar las medidas necesarias para que por parte de los servicios sociales comunitarios se puedan ejercer de forma eficaz y adecuada sus competencias, de una importancia trascendental para la prevención de la exclusión social.

En el caso de la queja 19/3200 y queja 19/3700, a finales del año 2019 recibimos sendos informes de la Delegación de familia, Igualdad y Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Almería en los que se valoraba que las dos familias afectadas se encontraban en situación de vulnerabilidad o riesgo social, si bien no se nos informaba sobre la posibilidad de excepcionar el régimen ordinario de adjudicación de vivienda protegida a través del Registro de Demandantes de Vivienda Protegida ni sobre la coordinación que se estuviese llevando a cabo entre los servicios sociales y AVRA, de manera que los lanzamientos no se produjesen hasta que se pudiera ofrecer a los afectados una alternativa habitacional.

Al cierre del presente Informe Anual estábamos ultimando sendas Resoluciones dirigidas a AVRA y el Ayuntamiento de Almería recomendando a ambas administraciones públicas que se coordinen a fin de garantizar que los desalojos no se ejecuten hasta que las familias afectadas dispongan de alternativa habitacional.

En la **queja 20/4133**, la interesada se dirigió a esta Institución tras iniciar AVRA un procedimiento de desahucio por ocupación de vivienda titularidad de esa Agencia sin título habilitante, tras haber renunciado a una vivienda anterior de AVRA. Tras realizar actuaciones tanto con AVRA como con el Ayuntamiento del Úbeda, nos informaron que se estaban llevando a cabo los trámites necesarios para la concesión de la mencionada vivienda por AVRA. En consecuencia, estimando que la cuestión planteada por la interesada se encontraba en vías de solución, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

Además de los desalojos de vivienda pública por ocupación en precario, hemos observado otros casos de **procedimientos de desahucio de personas adjudicatarias de viviendas públicas por incumplimiento de sus deberes como tales** (queja 20/1420, queja 20/4419, queja 20/3149 y queja 20/5927).

En estos casos, recabamos información de la administración competente a fin de comprobar que el desahucio se está llevando a cabo por una causa tasada en la legislación vigente y respetando todas las garantías procedimentales, y que se efectúa una coordinación diligente con los servicios sociales a fin de que, en caso de encontrarse la familia afectada en situación de vulnerabilidad social, puedan disponer de una alternativa habitacional.

1.15.2.1.2. Desahucios de viviendas libres

En la mayoría de las quejas relativas a desahucios, la propiedad de las viviendas es privada, y en no pocos casos es de entidades financieras, inmobiliarias, fondos de inversión o sociedades mercantiles. Las tramitadas en 2020 son fundamentalmente consecuencia de sentencias recaídas en procedimientos judiciales por falta de pago de la renta de alquiler o expiración del contrato, o por ocupaciones sin título de viviendas de entidades financieras.

En efecto, tras unos años en los que se produjo una avalancha de ejecuciones hipotecarias, actualmente constituyen una minoría las quejas recibidas en esta Institución relativas a desahucios directamente derivados de estas. Sí que recibimos, no obstante, casos de antiguos deudores hipotecarios que perdieron la propiedad de su vivienda hace años y permanecieron en la misma mediante la firma de un alquiler social con la entidad acreedora, la cual posteriormente vendió la propiedad a otra entidad o sociedad (de la cual es socia capitalista en un porcentaje importante).

Finalizados estos contratos de alquiler, la nueva propiedad no considera a los residentes como antiguos deudores hipotecarios, sino como precaristas y en ocasiones hasta "desconocidos ocupantes de la vivienda". Al desaparecer de escena las entidades financieras que se adjudicaron la vivienda, las familias residentes

encuentran más dificultades para reclamar su permanencia en la misma mediante la firma de nuevos contratos de alquiler social.

En otros casos hemos observado cómo, finalizados los contratos de alquiler social (ya sea como antiguas personas deudoras hipotecarios o como simples arrendatarias), las entidades propietarias de las viviendas postergan una nueva firma, alternando el silencio a las demandas de información de las personas interesadas con la solicitud continua de documentación a lo largo de los meses que preceden y prosiguen a la finalización del contrato, para reclamar posteriormente toda la deuda acumulada e instar judicialmente el desahucio.

Normalmente las personas interesadas en las quejas relativas a desahucios manifiestan carecer de recursos económicos suficientes para poder acceder a otra vivienda una vez llegue el momento de la ejecución de la sentencia sin ayuda de la administración. En ocasiones son las personas que ejercen la asistencia letrada de oficio de estas personas quienes se dirigen a esta Institución alertando del posible desahucio sin alternativa habitacional de personas vulnerables (queja 20/6394, queja 20/6497, queja 20/4688, etc.).

En primer lugar, informamos a las personas afectadas sobre los organismos públicos existentes a nivel autonómico y municipal que prestan servicios de asesoramiento e incluso intermediación a aquellas unidades familiares o convivenciales que se encuentren en situación de especial necesidad asistencial por riesgo de pérdida de su residencia o que, una vez perdida, requieran de solución habitacional: tanto las Oficinas provinciales de Defensa de la Vivienda del Sistema Andaluz de Información y Asesoramiento Integral en materia de Desahucios (SAID) de la Consejería de Fomento y Vivienda, como las oficinas municipales de derecho a la vivienda de las que cada vez más ayuntamientos disponen. Estas oficinas suelen trabajar en coordinación con los servicios sociales comunitarios, de forma que, llegado el caso de que se ejecute el lanzamiento, se pueda facilitar a las personas afectadas una alternativa habitacional.

Cuando las personas interesadas nos trasladan que, tras acudir a los citados organismos, no se ha resuelto su problema, procedemos a iniciar actuaciones con las administraciones competentes en la materia, a fin de dilucidar qué están haciendo para facilitar su acceso a una alternativa habitacional ante el lanzamiento, bien la adjudicación de una vivienda por el procedimiento excepcional de urgente necesidad habitacional, bien en alojamientos temporales (pisos compartidos, albergues, hostales), o mediante ayudas económicas temporales para contribuir al pago del alquiler de vivienda privada. En este sentido, hemos de señalar que observamos cómo **cada vez más ayuntamientos están concediendo ayudas del alquiler temporales, tanto para hacer frente a nuevos alquileres, como de forma preventiva para evitar procedimientos judiciales de desahucio**.

Como muestra de la adopción de medidas que evitan el desahucio, podemos citar la queja 20/0490, en la que una mujer nos exponía que residía con sus dos hijos menores en la vivienda que había entregado en dación en pago a una entidad financiera. Tenía una deuda pendiente por el alquiler social suscrito con dicha entidad que ascendía a unos 1.000 euros, por la cual se había instado el desahucio, previsto para el mes de marzo de 2020. Sus únicos ingresos en ese momento eran la ayuda por hijo a cargo que recibía cada seis meses. Los servicios sociales comunitarios habían emitido un informe de familia en riesgo de vulnerabilidad y exclusión social y estaba pendiente de la concesión de una ayuda de emergencia para poder hacer frente a la deuda, pero no le aseguraban que pudieran abonársela antes del juicio, por lo que estaba desesperada.

Ante esta situación, realizamos diversas gestiones ante la entidad bancaria implicada, el Área de Bienestar Social y Empleo del Ayuntamiento de Sevilla y la Oficina Municipal por el Derecho a la Vivienda (OMDV). Finalmente, la entidad propietaria de la vivienda confirmó el abono de la deuda morosa y se paralizaron las actuaciones judiciales, por lo que la familia afectada pudo permanecer en la vivienda.

Otro ejemplo de actuaciones de intermediación con entidades bancarias se puede ver en la **queja 19/6704**, en la que el Ayuntamiento de Dos Hermanas intermedió con la entidad financiera propietaria de la vivienda de la que los interesados eran antiguos deudores hipotecarios y que había instado el desahucio de estos; logró la firma de un alquiler social en la vivienda, a pesar de que no cumplían los requisitos de vulnerabilidad social y económica previstos en el Código de Buenas Prácticas, atendiendo a las circunstancias personales de aquellos.

En algunas quejas, cuando no hay un organismo público que desempeñe esa labor o se estime que por las circunstancias del caso resulta conveniente, la intermediación con entidades financieras se lleva a cabo desde esta Institución. Aunque se trata de empresas privadas que quedan fuera de nuestro ámbito de supervisión, trasladamos a las mismas las circunstancias personales y económicas de las personas interesadas a fin de que se valoren posibles soluciones al problema habitacional que plantean. Es el caso de la queja 19/5034, queja 18/7401, **queja 20/3400**, queja 19/2273, queja 20/5803, etcétera.

Cuando no se puede impedir la ejecución del lanzamiento, instamos a las administraciones competentes a que adopten las medidas necesarias para garantizar una alternativa habitacional, en el mejor de los casos, mediante una adjudicación de vivienda pública.

En la **queja 19/6811**, la interesada nos contaba que, con un 65% de discapacidad, varias enfermedades degenerativas y mentales, sin apoyo familiar y con los únicos ingresos de una pensión no contributiva, el 5 de enero de 2020 tenía que abandonar su vivienda. Había acudido a los servicios sociales para solicitar un informe de persona en situación de exclusión social a fin de entregarlo en el Juzgado, pero no le habían dado una solución a su problema.

En la tramitación de la queja llevamos a cabo numerosas actuaciones con el Área de Bienestar Social y Empleo del Ayuntamiento de Sevilla, Empresa Municipal de Vivienda, Suelo y Equipamiento de Sevilla, S.A. (Emvisesa), Oficina Municipal por el Derecho a la Vivienda (OMDV) y Gerencia de Urbanismo del Ayuntamiento de Sevilla. Finalmente, los servicios sociales, la OMDV y el Servicio de Patrimonio de la Gerencia de Urbanismo se coordinaron a fin de poder dar respuesta al problema de vivienda de la interesada, adjudicando a esta una vivienda del citado Servicio en un plazo próximo y solicitando al juzgado correspondiente la suspensión del lanzamiento hasta entonces. Sin embargo, el lanzamiento se ejecutó en la fecha prevista por lo que, hasta que la interesada pudiera acceder a la vivienda, los servicios sociales la alojaron en un hostal. La interesada nos comunicó finalmente que ya se encontraba residiendo en su nueva vivienda.

Generalmente, sin embargo, **ante la falta de viviendas públicas disponibles, habitualmente las administraciones locales conceden a las familias afectadas ayudas económicas de emergencia para facilitar el acceso a un nuevo alquiler**.

Así fue por ejemplo en la queja 20/5826, en la que una ciudadana nos trasladaba su preocupación por el lanzamiento de su vivienda, señalado para el 25 de septiembre de 2020, instado por falta de abono de las rentas del alquiler. Según manifestaba, dejó de abonar el alquiler ante la falta de adopción de las medidas necesarias para la erradicación de cucarachas en la vivienda por parte de la propiedad.

Desde la Concejalía de Asuntos Sociales del Ayuntamiento de San Fernando (Cádiz) le habían ofrecido la posibilidad de negociar con la propiedad, propuesta que aceptó, aunque las condiciones de la vivienda no eran adecuadas para vivir en ella. Los servicios sociales habían efectuado un informe de exclusión social y estaba inscrita en el Registro municipal de demandantes de vivienda del municipio.

Admitida la queja a trámite y solicitado informe al Ayuntamiento de San Fernando, se nos indicó que se le ofreció una ayuda para el acceso a una nueva vivienda recogida en el programa municipal de urgencia y emergencia social, con lo cual pudo firmar un contrato de arrendamiento de una nueva vivienda.

En vista de lo anterior, observamos que por parte de la administración municipal se había venido prestando una atención y ayuda adecuada dentro de sus competencias y que el asunto por el que acudió a esta Institución se encontraba solucionado, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones, aconsejándole que no dejara de colaborar con los servicios sociales comunitarios.

Por último, en algunos casos, ante la falta de actuación de la Administración, hemos debido formular la Resolución pertinente, de conformidad con lo establecido en el apartado primero del artículo 29 de la Ley 9/1983, del Defensor del Pueblo Andaluz. Como ejemplo de ello podemos citar la queja 19/0046, en la que una mujer nos contaba que se enfrentaba a una demanda de desahucio si no abandonada la vivienda en la que vivía con sus tres hijos tras haberse separado de su marido. Relataba que dejaron de pagar el alquiler

tras ser alertados de que la entidad propietaria se encontraba en un procedimiento de ejecución hipotecaria. Estaba desempleada y en los servicios sociales no habían podido ayudarla en su necesidad de vivienda.

Iniciadas actuaciones con el Ayuntamiento de Vélez-Málaga (Málaga), se nos informó de las actuaciones realizadas por los servicios sociales comunitarios con la interesada, fundamentalmente la posibilidad de proporcionarle el apoyo económico necesario, en base a lo que establecen las ordenanzas municipales, para buscar una solución habitacional alternativa en caso de que fuera necesario. En consecuencia, solicitamos que se nos ampliara dicha información.

Ni la petición de informe ni sus posteriores requerimientos fueron atendidos, mientras que la interesada nos informó que había recibido notificación de lanzamiento para el mes de marzo de 2021. En consecuencia, formulamos al citado Ayuntamiento **Resolución** concretada en un Recordatorio del deber legal de colaboración con esta Institución y Recomendación para que desde los servicios sociales comunitarios se valore la situación familiar y económica de la familia afectada y si la misma se encuentra en situación o riesgo de exclusión social, así como las ayudas o recursos públicos que se puedan activar para facilitar su acceso a una vivienda en caso de que finalmente se ejecute el lanzamiento de su vivienda actual. Dicha Recomendación está a la espera de respuesta.

1.15.2.2. Necesidad de vivienda

La vivienda, no nos cansamos de repetir, constituye la base para poder disfrutar de otros derechos fundamentales. Y, a pesar de ello, **es inaccesible para cada vez mayor parte de la población** que no puede con sus propios medios comprar o alquilar una vivienda en el mercado libre, ni tampoco acceder a una vivienda protegida, pese a reunir los requisitos para ello, dada la **insuficiencia del parque público de viviendas** y su **inadecuación para algunas demandas de vivienda, por ejemplo la de familias unipersonales**.

A esto se le añade que muchas personas cuyo medio de vida estaba constituido por empleos precarios no asegurados o trabajos en la economía informal, o simplemente no estaban trabajando y no tenían derecho a prestaciones, han sido **doblemente golpeadas por la pandemia**, pues ni han podido obtener recursos durante el confinamiento o posteriormente, ni cumplen los requisitos que se han establecido por los gobiernos central y autonómico para acceder a muchas de las ayudas aprobadas. Aún cumpliéndolos, lo cierto es que la experiencia nos dice que será un pequeño porcentaje el que finalmente resulte beneficiario de las distintas ayudas al alquiler de vivienda que han sido convocadas.

Desde la provincia de Jaén una persona nos trasladaba que nunca había necesitado acudir a los servicios sociales comunitarios, si bien con el confinamiento tanto ella como su pareja perdieron sus empleos, ambos sin estar dados de alta en la Seguridad Social. Por ello, no habían podido acceder a prestaciones económicas ni pagar el alquiler y tuvieron que dejar la habitación que tenían alquilada y trasladarse con familiares. Tenían una hija pequeña y esperaban otra en pocos meses y afirmaba que los servicios sociales no les habían ofrecido ninguna ayuda ante dicha situación (queja 20/2820).

No obstante, como ya alertábamos en anteriores informes anuales, **las dificultades para acceder o poder mantenerse en una vivienda ya no son exclusivas de los sectores más deprimidos, sino que han alcanzado a un sector de la clase media** que se encuentra en un peligroso punto intermedio, en el que se sobrepasan los límites de ingresos previstos para poder acceder a determinadas ayudas económicas o a alojamientos de emergencia, pero no se disponen de recursos suficientes para acceder a una vivienda en el mercado libre ni se cumplen los requisitos habitualmente exigidos por las personas arrendadoras (nómina, ingresos mínimos, fianza y aval).

Esta situación la observamos por ejemplo en la queja 20/5034, presentada por una mujer pensionista que vivía con un hijo con un 65% de discapacidad. Los servicios sociales no habían considerado que se encontrasen en riesgo de exclusión social debido a que sus ingresos superaban el baremo previsto a tal fin y la derivaron al programa de búsqueda de alquiler apoyado por la ONG Provivienda. Sin embargo, se consideraba por esta entidad que no podía acceder a dicho programa porque no disponía de recursos estables suficientes para alquilar una vivienda de dos dormitorios en el mercado privado.

A pesar del lanzamiento de su vivienda, al no cumplir los requisitos no habían podido acceder a un recurso de emergencia municipal y habían tenido que alojarse en un hostal que les costaba 35 euros diarios. Un mes después, no habían conseguido encontrar una vivienda de alquiler, ni tan siquiera contratando la búsqueda a una inmobiliaria. La queja se encuentra aún en trámite con el Área de Bienestar Social y Empleo del Ayuntamiento de Sevilla.

En 2020 hemos seguido realizando actuaciones cuando hemos detectado que algún municipio no había establecido o no tenía operativo el preceptivo Registro Público Municipal de Demandantes de Viviendas Protegidas, a pesar de haber transcurrido diez años desde que se estableció la obligación de los ayuntamientos de crear y mantener sus registros municipales de vivienda protegida en el artículo 16.2 de la Ley 1/2010, de 8 de marzo, Reguladora del Derecho a la Vivienda en Andalucía.

En Andalucía, a fecha 31 de diciembre de 2020, había 249.850 solicitudes de inscripción en los Registros Municipales de Demandantes de Viviendas Protegidas, de las que se han inscrito 192.001 y de las que 70.079 se encuentran activas. Las inactivas no quiere decir que hayan dejado de necesitar vivienda, sino que se han desactualizado por diversos motivos. De todas las solicitudes inscritas, el 64,5% de sus peticionarios no llegan a una vez el IPREM en sus ingresos anuales.

Los registros son instrumentos fundamentales para el conocimiento de las necesidades de vivienda y la política municipal de vivienda. Por ello, no se puede alegar como excusa para su inexistencia que no haya vivienda pública disponible, pues es precisamente obligación de las administraciones públicas conocer las necesidades de vivienda de su municipio para promover el acceso a una vivienda digna y adecuada a través de una política de actuaciones en materia de vivienda protegida y suelo y de apoyo a la conservación, mantenimiento, rehabilitación y calidad del parque de viviendas existente.

En caso de que algún municipio tenga dificultades para su establecimiento, la normativa prevé diversos mecanismos de asistencia y ayudas para los Ayuntamientos, mediante la asistencia y cooperación jurídica, económica y técnica de las diputaciones provinciales, especialmente a los municipios de menor población y de las delegaciones territoriales en la materia.

En el curso de la tramitación de la **queja 19/4655**, comprobamos que en Torrox (Málaga), el registro estuvo inicialmente gestionado por la Empresa Provincial de la Vivienda de Málaga (Emprovima), la cual se disolvió en 2014, año desde el cual el Registro no se encontraba operativo. Por tanto, formulamos al Ayuntamiento de Torrox un Recordatorio de sus deberes legales y una Recomendación para que se adoptasen las medidas oportunas para que se ponga en funcionamiento efectivo el Registro Público Municipal de Demandantes de Vivienda Protegida, requiriendo de ser necesario la asistencia necesaria para ello.

De igual forma hemos actuado en la **queja 20/4133**, al detectar que en el municipio de Úbeda (Jaén), a pesar de que la Ordenanza Reguladora del Registro Municipal de Demandantes de Vivienda Protegida se publicó en el año 2010, dicho registro no se encontraba operativo. En ambos casos nos encontramos a la espera de respuesta de los citados ayuntamientos.

Asimismo, el Defensor del Pueblo Andaluz vela porque los procedimientos de adjudicación cumplan los principios de igualdad en el acceso a la vivienda y la no arbitrariedad, objetividad, publicidad, concurrencia y transparencia. Se exceptúan únicamente de dicha exigencia las promociones en las que por su naturaleza no pueda existir concurrencia, como aquellas adjudicaciones que se deriven de programas específicos de integración social, en los términos que se determinen reglamentariamente.

Se deja libertad a cada Ayuntamiento para que a través de las bases reguladoras del Registro municipal de demandante de vivienda protegida pueda elegir el procedimiento que mejor se adecue a las circunstancias de su municipio, con respeto en todo caso a los referidos principios.

En el caso de segundas o posteriores cesiones de viviendas en alquiler, el artículo 13 del Reglamento de Viviendas Protegidas de Andalucía contempla tres posibles excepciones a la adjudicación mediante el Registro: el realojo permanente o transitorio motivado por actuaciones urbanísticas, la adjudicación de viviendas y alojamientos a unidades familiares en riesgo de exclusión social cuando los servicios sociales justifiquen su urgencia y la adjudicación de viviendas a entidades sin ánimo de lucro para destinarlas al

alojamiento de personas en riesgo de exclusión social. Estas excepciones deberán ser autorizadas, en cada caso, por la persona titular del correspondiente Registro y comunicadas a la correspondiente delegación territorial.

En la queja 18/7306, la interesada nos trasladaba que aunque había resultado la primera en el sorteo llevado a cabo por el registro de demandantes de vivienda protegida de un municipio de la provincia de Cádiz, la vivienda finalmente se adjudicó a la siguiente unidad familiar resultante del sorteo.

En consecuencia, iniciamos actuaciones con AVRA, como titular de la vivienda y responsable de la adjudicación, y con el Ayuntamiento del municipio en cuestión, responsable de la realización del sorteo conforme a lo establecido en su ordenanza entonces vigente, y de la verificación de los requisitos necesarios para concurrir al mismo.

En el curso de la tramitación del expediente, la Secretaría General de Vivienda insistió en que el procedimiento de adjudicación de la vivienda había sido correcto, dado que el sorteo no presuponía la adjudicación en sí de una vivienda protegida y que no se había acreditado el cumplimiento de los requisitos necesarios. En este sentido, se consideraba que la adjudicación de una vivienda de promoción pública vacante *"en una promoción con estas características y circunstancias requiere una valoración lo más exhaustiva y completa posible de la situación de las familias demandantes, y de su idoneidad para ocupar las viviendas vacantes."*

A la vista de la información recabada, estimamos procedente formular sendas Resoluciones a AVRA y al Ayuntamiento.

En cuanto a AVRA, le recordábamos que la normativa vigente no prevé el ejercicio de una potestad discrecional de la Administración titular de las viviendas para elegir a las personas adjudicatarias. Por tanto, la valoración de idoneidad no debía haber ido más allá del cumplimiento estricto de los requisitos objetivos establecidos con carácter previo para acceder a la convocatoria, los cuales en todo caso debieron ser verificados por el Registro. Este proceder resulta fundamental para garantizar los principios de legalidad, igualdad, objetividad, seguridad jurídica y transparencia del proceso.

Considerábamos, por tanto, que es fundamental la coordinación entre la entidad titular de las viviendas y el ayuntamiento competente para seleccionar el método idóneo de selección de adjudicatarios en cada caso, dentro de lo que permitan las ordenanzas de cada registro municipal de demandantes de vivienda protegida.

Recordamos a AVRA sus deberes legales y le recomendamos que, si quedara vacante alguna otra vivienda titularidad de AVRA en otra promoción de ese municipio, se pusiese a disposición del Registro Municipal de Demandantes de Vivienda y, previa propuesta favorable a la adjudicación efectuada por el Ayuntamiento a través del citado registro, se valorase de nuevo la idoneidad de la unidad familiar afectada para acceder a ella por vía de la excepcionalidad.

Dicha Resolución ha sido plenamente admitida por la Secretaría General de Vivienda, si bien se indicaba que aún no se había producido vacante alguna de vivienda pública en alquiler en el municipio, en ninguna de las promociones de las que AVRA es titular, susceptible de haber sido puesta a disposición del Registro Municipal de Demandantes de Vivienda Protegida en dicha localidad.

Ante la falta de respuesta de la Tenencia de Alcaldía de la Entidad Local Autónoma de Torre del Mar (Málaga) debimos formular una Resolución recordándole sus deberes legales para con esta Institución y recomendando que se concretasen las actuaciones llevadas a cabo respecto a la necesidad de vivienda del interesado y las ayudas que se le pudiesen ofrecer hasta que se le adjudicase una vivienda en régimen de alquiler social (**queja 19/4377**). Dicha Resolución se encuentra pendiente de respuesta.

En todo caso, **siempre insistimos a los organismos competentes en materia de vivienda a nivel autonómico y local con la finalidad de que, en la medida de las competencias que les correspondan, pongan en marcha mecanismos o medidas que permitan incrementar la oferta de vivienda pública y favorecer el acceso a la vivienda**, conforme a la Ley 1/2010, de 8 de marzo, del Reguladora del Derecho a la Vivienda en Andalucía.

Por otra parte, la familia extensa ha sido de nuevo el paracaídas para muchas personas, no solo apoyando económicamente, sino también acogiendo a los familiares que se habían quedado sin vivienda. Esta situación ha generado, sobre todo en el confinamiento, **problemas de hacinamiento, convivencia y, en ocasiones, dificulta el acceso a las ayudas sociales necesarias para paliar su delicada situación**. En este sentido, algunas personas nos trasladaron las dificultades para acceder a los servicios sociales sin un domicilio fijo, al no poder empadronarse por distintas causas en su residencia actual (queja 20/5040, queja 20/4504, queja 20/4339, queja 20/4469, queja 20/8514).

En los casos más extremos, **algunas personas nos contaron que estaban pasando el confinamiento sin vivienda**. Este era el caso de una ciudadana de Sevilla que nos confiaba que, tras el lanzamiento de su vivienda en el mes de enero, ella y su marido, ambos con discapacidad reconocida, pernoctaban en un vehículo (**queja 20/3057**). Nos relataba que con ocasión del lanzamiento los servicios sociales les ofrecieron la estancia en un piso compartido, a la cual renunciaron porque no admitían a sus dos perras pequeñas.

Admitida la queja a trámite solicitamos informe al Área de Bienestar Social y Empleo. Desde Emvisesa nos informaron que se aplicaron los criterios de prelación y asignación para la adjudicación de viviendas vacantes de este organismo a familias con resolución de excepcionalidad, por lo cual quedaban en la bolsa de familias pendientes de asignación de una vivienda por esta vía.

Por su parte, el Área de Bienestar Social y Empleo informaba que no disponían de ningún recurso en el que pudieran permanecer con sus perros, por lo que se le gestionó alojamiento con financiación municipal en un hostal donde ambos decidieron que se alojaría la esposa hasta que pudieran acceder a un alojamiento en el que admitieran a sus mascotas. Posteriormente la esposa pasó a ocupar una plaza en un piso de tránsito.

Con el cambio de circunstancias se actualizó el informe de excepcionalidad, mejorando sus posibilidades de acceso a una vivienda y de hecho la interesada nos confirmó poco después que se le había ofrecido una vivienda pública en régimen de alquiler. En consecuencia, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la **queja 20/3611**, la interesada manifestaba que residía desde hacía dos años en la vivienda de sus padres junto a sus dos hijas menores de edad, conviviendo en total siete personas. Refería que, debido al hacinamiento y la mala convivencia, pasó a dormir en el coche, una de sus hijas se fue con el padre y la pequeña se quedó en la casa de sus abuelos. Sus únicos ingresos eran 280€ de pensión de alimentos de sus hijas, por lo que le era imposible poder acceder a una vivienda en el mercado libre, insistiendo en su necesidad de acceder a un alquiler social. Ni en los servicios sociales ni en la empresa pública de la vivienda de Ayamonte, Terrenos Urbanizables de Ayamonte S.A. (Tuasa), le habían proporcionado una solución a su problema habitacional.

Admitida la queja a trámite solicitamos informe tanto al Ayuntamiento de Ayamonte como a Tuasa, informando finalmente que se le había adjudicado una vivienda propiedad de la citada sociedad municipal.

Otras quejas de interés que hemos concluido al considerar que por parte de la administración municipal y en algunos casos de AVRA, se estaba prestando dentro de sus respectivas competencias una atención y ayuda adecuadas en relación con la necesidad de vivienda de las personas interesadas, han sido la queja 20/3227, **queja 20/3611**, **queja 20/4308**, **queja 19/6574**, **queja 19/5079**, **queja 19/6575**, **queja 19/6662**, **queja 20/0578** y **queja 20/3153**.

Por último en este apartado, no queremos dejar de hacer referencia a una cuestión que ha protagonizado muchos debates este año. En efecto, en 2020 hemos asistido a una avalancha de noticias en medios de comunicación recogiendo un **supuesto aumento del "fenómeno de las ocupaciones de vivienda"**, causando una lógica preocupación entre la ciudadanía. Por ello, consideramos que procede aclarar algunas cuestiones al respecto, desde la perspectiva de derechos humanos del Defensor del Pueblo Andaluz.

La ocupación de viviendas vacías es la que alcanza cifras más altas. De acuerdo con la información proporcionada por el Ministerio del Interior, en el primer semestre de 2020 hubo 7.450 denuncias por ocupación de viviendas, un 5% más que en el mismo periodo del año anterior. En Andalucía, en cambio, las denuncias han disminuido entre enero y junio de 2020 con respecto al mismo periodo del año anterior:

1.183 y 1.236 respectivamente. Para contextualizar este dato, hemos de indicar que, según el censo del Instituto Nacional de Estadística de 2011, hay más de 3,5 millones de viviendas vacías en España.

En el Área de Vivienda no hemos recibido quejas directas de ocupaciones de viviendas particulares por parte de su propiedad. En ocasiones sí recibimos quejas de personas que nos trasladan su preocupación por los problemas de convivencia y seguridad debido a la ocupación de viviendas vecinas, que suelen ser de entidades bancarias o entidades públicas (queja 20/2665 y queja 20/4062). En estos casos, recabamos información acerca de qué actuaciones se están realizando para preservar la seguridad ciudadana y, en caso de entidades públicas, respecto a la situación jurídica de la vivienda.

En otros casos, no se trata de ocupaciones, sino de inquilinos que dejan de pagar las rentas del alquiler y no abandonan la vivienda. En estos casos, informamos a las personas interesadas de la procedencia de requerir asistencia letrada para valorar posibles actuaciones judiciales y asimismo de los recursos existentes en materia de vivienda, como ayudas al alquiler (queja 20/2464 y queja 20/2490).

En definitiva, los datos existentes actualmente y la experiencia de esta Institución nos permiten afirmar que los casos de ocupación de viviendas de primera o segunda residencia de personas físicas en Andalucía son escasas. Las viviendas vacías que son ocupadas normalmente son propiedad de bancos, fondos de inversión, constructoras, entidades públicas y otras entidades jurídicas, aunque tampoco hay constancia de que haya habido un aumento excesivo.

En la mayoría de los casos que llegan a la Defensoría, son los propios ocupantes sin título legal los que se dirigen a nosotros exponiendo que se encuentran en situación de exclusión social y la ocupación ha sido el último recurso para no verse en la calle, ante la carencia de recursos económicos para acceder a una vivienda y en ocasiones tras haber sufrido uno o varios desahucios, con un coste psicológico y emocional muy alto.

Como muestra de ello, podemos citar la queja 20/6346. La interesada nos trasladaba las duras situaciones por las que había pasado desde que era niña y las dificultades a las que se enfrentaba para lograr salir de la exclusión social:

> *"(...) Desde pequeña he vivido en una familia conflictiva y desestructurada. (...) A los diez años volví a casa de mi madre y empecé a vivir en etapas entre su adicción y vivir en la calle. Quiero decir con eso que no tengo una familia a quien pueda recurrir. (...) conocí al que es el padre de mi hija de cuatro años. En aquel momento vivía en la calle y él me recogió y me llevó a casa de su madre, donde estuvimos viviendo hasta que nos vimos obligados a salir de allí y ocupar una vivienda del pueblo, propiedad de un banco, que solía estar ocupada por otras personas pero que se había quedado vacía. Allí estuvimos durante tres años. Pero mi pareja comenzó a tener cada vez más problemas de adicción. Hace tres años nos enteramos de que un vecino (...) tenía que dejar su piso porque era muy mayor y se iba a una residencia. (...) Se lo expliqué a asuntos sociales del ayuntamiento, pero no se pudo regularizar, así que hace unos tres años entramos a vivir en el piso sin que estuviera regularizado.*
>
> *Durante estos años he seguido siendo demandante de empleo y vivienda en el ayuntamiento, pero siempre me han dicho que no podían ayudarme. (...) Durante todo este tiempo he estado viviendo de peonadas en el campo y cuando no había, de la ayuda que me han dado algunos conocidos.*
>
> *Hace un tiempo me llegó una denuncia de AVRA para que desalojara el piso. (....) el desahucio no se ha hecho efectivo hasta hace casi un mes. (...) estoy poniendo y voy a poner de mi parte todo lo que esté en mi mano para conseguir hacer una vida normal, como la que haría cualquier persona con las posibilidades que yo tengo.(...).*
>
> *Pero en lo referente a la vivienda me encuentro en una situación en la que no veo salida por mis propios medios. (...) Por otra parte, la persona que se ha hecho cargo de ayudarme en Asuntos Sociales me dijo que tenía que buscar un alquiler y que el ayuntamiento me pagaría la mitad hasta que mi situación económica mejorara. El problema (...) es que en mi situación personal es imposible que ningún propietario me haga un contrato de alquiler.(...)".*

Iniciadas actuaciones con el Ayuntamiento de La Rinconada nos indicaban que habían derivado el caso al Equipo de Tratamiento Familiar y se informaba que, en el supuesto de recuperar alguna vivienda, su caso sería estudiado al igual que los de otros demandantes de vivienda de la localidad, muchos en situación de vulnerabilidad.

Asimismo, informaban de que el Ayuntamiento dispone de un programa de ayudas al alquiler a familias vulnerables, abonando el 50% de la renta durante un año. En consecuencia, procedimos a cerrar el expediente, trasladando a la citada administración municipal nuestra preocupación por la situación de la interesada y su hija, y la necesidad de mantener activo su expediente, y recomendando a ésta que colaborase con los servicios sociales comunitarios para que pudieran ofrecerles la ayuda y orientación adecuada a sus necesidades.

En todo caso, la ocupación como respuesta a la necesidad de vivienda debe llevar a las administraciones públicas a replantearse sus políticas en esta materia. Las autoridades deben proteger el derecho a la propiedad, pero no es menos importante su obligación de garantizar el derecho a la vivienda y preservar el fin social que debe tener esta.

Alentamos por ello a las administraciones a que además de incrementar el parque público de vivienda social arbitren mecanismos que controlen la especulación en el mercado de la vivienda e incentiven la salida al mercado de las viviendas que se encuentran vacías, ya sea a través de políticas fiscales, ayudas a la rehabilitación etc., entre otras medidas que se puedan adoptar a fin de garantizar este importante derecho social.

1.15.2.3. Ayudas a la vivienda

En 2020 hemos seguido tramitando quejas relativas a las ayudas al alquiler convocadas en ejercicios anteriores, a las que se han sumado las relativas a las ayudas creadas para paliar los efectos de la crisis económica derivada de la COVID-19. Empezaremos refiriéndonos a las convocatorias más antiguas, para finalizar con las más recientes.

1.15.2.3.1. Convocatoria 2017 de ayudas al alquiler para personas con ingresos limitados

Como ya decíamos en nuestro Informe Anual correspondiente a 2019, en dicho año finalizó la tramitación de las solicitudes presentadas al amparo de la convocatoria de 2017 de ayudas para el alquiler de vivienda a personas en situación de especial vulnerabilidad o con ingresos limitados, cuyo retrasos dio lugar a la incoación de oficio por esta Institución de la **queja 18/4615**.

En el año 2020, analizados todos los informes recabados en la tramitación del referido expediente de oficio, esta Institución consideró necesario formular **Resolución** de valoración y cierre de esta convocatoria de ayudas al alquiler, dirigida a la Secretaría General de Vivienda y haciéndola también extensiva a la Intervención General de la Junta de Andalucía en las cuestiones objeto de su competencia.

Las Recomendaciones y Sugerencias fueron **aceptadas** por la Secretaría General de Vivienda y la Intervención General de la Junta de Andalucía en sus respectivos ámbitos competenciales, por lo que procedía el cierre definitivo del presente expediente de queja y el de las quejas individuales que estaban acumuladas al mismo.

La Secretaría General de Vivienda afirmó que dicha Resolución había sido tenida en cuenta en la elaboración de las bases reguladoras y las convocatoria de las ayudas al alquiler a vivienda habitual con motivo de la Covid-19 y así se habían adoptado las siguientes medidas: facilitar la cumplimentación del modelo de solicitud de forma telemática, limitar la documentación a aportar, agilizar la tramitación de los expedientes, establecer un sistema de control financiero permanente que agiliza la fiscalización, consensuar criterios unificados con la Intervención General y para la tramitación de este programa por las Delegaciones Territoriales, mejorar la atención e información a la ciudadanía sobre la tramitación de sus solicitudes e impulsar un plan de choque con la incorporación de un equipo de 40 personas distribuidas en las ocho Delegaciones Territoriales.

También en relación a esta convocatoria, hemos de hacer mención a las **quejas presentadas por retrasos en la resolución de recursos de reposición contra la resolución denegatoria de la ayuda al alquiler** solicitada, por parte de las correspondientes Delegaciones Territoriales de Fomento, Infraestructuras, Ordenación del Territorio, Cultura y Patrimonio Histórico y, tras las resoluciones de dichos recursos, en la resolución de las solicitudes y, por último, abono de las ayudas concedidas en su caso (queja 19/4981, queja 19/7140, **queja 20/5695**, queja 20/3782, queja 20/0922, **queja 20/5035**, **queja 20/4802**, queja 20/3558 y queja 20/5756).

Como ya indicamos en el Informe Anual correspondiente al ejercicio 2019, debido a dichos retrasos formulamos sendas Resoluciones a las Delegaciones Territoriales de Fomento, Infraestructuras, Ordenación del Territorio, Cultura y Patrimonio Histórico en Málaga y Sevilla, (**queja 19/2885** y **queja 19/4981**, respectivamente), a fin de que se diesen las instrucciones necesarias para que, a la mayor brevedad posible, se procediese a emitir la resolución expresa a los respectivos recursos potestativos de reposición, así como a fin de que se dotase de los medios precisos de forma que los recursos administrativos puedan resolverse respetando los plazos establecidos por la normativa reguladora.

Dichas Resoluciones fueron aceptadas, informando que los recursos de reposición habían sido estimados, si bien estaba pendiente la resolución definitiva de los expedientes. En el caso de la Delegación Territorial de Sevilla, se nos trasladaba que adolecían de una falta estructural de personal que había mermado la capacidad de gestión, a pesar de las reiteradas peticiones que habían realizado en los últimos años. A esta cuestión de insuficiencia de personal hicimos referencia en la Resolución de valoración de la convocatoria anteriormente mencionada.

Entendiendo que la cuestión planteada se encontraba en vías de solución, dimos por concluidas nuestras actuaciones. No obstante, unos meses después, la persona promotora de la **queja 19/4981** se dirigió de nuevo a esta Institución manifestando que aún no había recaído la correspondiente resolución. Solicitada información de nuevo a la Delegación Territorial en Sevilla en el nuevo expediente de queja (queja 20/3558), se nos informó que los expedientes que se encontraban en la misma situación, estaban en una fase avanzada de tramitación a la espera de que por parte de los Servicios Centrales se les proporcionasen los créditos necesarios para realizar los pagos.

Posteriormente, en otro expediente similar de Sevilla se nos indicó en el mes de octubre de 2020 que, una vez obtenidos los créditos presupuestarios necesarios, los expedientes se encontraban en el trámite de resolución definitiva. Sin embargo, en noviembre, las personas interesadas aún no habían recibido la subvención en cuestión, hasta más de un año después de la estimación de sus recursos de reposición.

Procede recordar que el objeto de estas subvenciones era la concesión de ayudas para el alquiler a familias que no pueden con sus propios medios acceder a una vivienda en el mercado libre y que el plazo para resolver y notificar la resolución era de seis meses desde la finalización del plazo de presentación de las solicitudes, esto es, el 8 de febrero de 2018. Sin embargo, al retraso producido en la tramitación ordinaria -de hasta 17 meses tras la terminación del plazo en la provincia de Sevilla-, se suma el que están padeciendo quienes presentaron recurso de reposición y siguen a la espera de la resolución definitiva y abono de las ayudas. En consecuencia, se puede afirmar que **los retrasos excesivos en la tramitación, conclusión y materialización de estas ayudas han distorsionado la finalidad para la que fueron creadas**.

En atención a lo expuesto, en el mes de diciembre de 2020 procedimos a formular de nuevo Resolución a la Secretaría General de Vivienda en la q**ueja 20/3558**, **queja 20/5756**, **queja 20/5035** y **queja 20/4802**, todas competencia de la Delegación Territorial en Sevilla, a fin de que se adoptasen las medidas necesarias para resolver de forma definitiva los expedientes de ayudas al alquiler en la convocatoria de 2017 que se encontrasen pendientes tras obtener una resolución estimatoria de los recursos de reposición; así como para que transfiriesen a todas las Delegaciones Territoriales los créditos presupuestarios necesarios para poder atender aquellos pagos que hubiera que realizar con motivo de la resolución de estos expedientes.

A la fecha de cierre de este informe anual, no se había recibido respuesta a las referidas Resoluciones, si bien en algún caso la persona interesada nos ha informado de que a comienzos del año 2021 al fin había recibido la subvención solicitada.

1.15.2.3.2. Convocatoria 2018 de ayudas al alquiler para personas con ingresos limitados

A la vista del retraso en la tramitación acumulado en las anteriores convocatorias, en mayo de 2019 incoamos de oficio una queja a fin de efectuar un seguimiento directo del proceso de tramitación de la convocatoria de ayudas al alquiler correspondiente al año 2018, aprobada mediante Orden de 17 de octubre de 2018, tal y como por otra parte nos demandaban los propios ciudadanos en sus quejas (**queja 19/2709**) y asimismo en el año 2020 hemos continuado tramitando las numerosas quejas individuales presentadas por el retraso en la resolución de sus solicitudes (como ejemplo, la **queja 19/1226**, queja 20/1905, queja 20/4568, **queja 20/1118**, **queja 20/0823**, queja 20/2990, queja 20/3339, queja 20/2073, queja 20/3492, queja 20/0403, **queja 20/3049**, **queja 20/2535**, queja 20/4070, etc.).

Además, ante el posible aumento -por la llegada de la pandemia- de las dilaciones que ya se acumulaban en la tramitación de estas ayudas, iniciamos una **actuación de oficio, queja 20/1927, iniciada ante la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio,** de cuyo resultado ya dimos cuenta en el Informe Extraordinario Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19. Primera ola de la pandemia.

En la última información recibida de la Secretaría General de Vivienda en la queja 19/2709 (actuación de oficio), a finales de diciembre de 2020, se nos informaba de la evolución del estado de tramitación de la convocatoria. **Más de dos años después de la misma, se habían resuelto en total 10.964 expedientes, esto es, el 77.93% de las solicitudes presentadas al amparo de estas convocatorias**.

Únicamente Almería había resuelto el 100% de las solicitudes presentadas, si bien hay que tener en cuenta que fue la provincia en la que se presentaron menos solicitudes (476), con mucha diferencia. Le seguían Huelva con el 99,85% (742 solicitudes resueltas), Jaén con el 94,24 % (793 solicitudes resueltas), Córdoba con el 91.58% (1.184 solicitudes resueltas), Granada con el 89.67% (1.369 solicitudes resueltas), Cádiz con el 83.09% (2.689 solicitudes resueltas), Sevilla con el 70.42% (2.266 solicitudes presentadas) y finalmente Málaga con solo un 54.43% de expedientes resueltos (1.445 solicitudes presentadas).

En relación a los tiempos de materialización de los pagos, se indicaba que estos se van efectuando conforme los interesados van presentando justificaciones del abono de las rentas de alquiler devengadas ya abonadas. A este respecto, se señalaba que en pocas ocasiones los solicitantes han presentado estas acreditaciones conforme las han ido teniendo, entre otras cosas porque el periodo de confinamiento lo dificultó, y la mayoría no lo han hecho hasta ser requeridos para ello. Una vez que las Delegaciones Territoriales han ido disponiendo de esta documentación han ido efectuando los pagos por lotes trimestrales o semestrales, siguiendo el correspondiente orden de presentación.

En resumen, desde el inicio de la convocatoria hasta el 13 de abril de 2020 se habían resuelto el 31% de las solicitudes, y gracias a las medidas adoptadas por el citado Decreto-ley 6/2020, de 30 de marzo, se había conseguido alcanzar en estos meses la resolución del 77,9% del total de solicitudes.

Continuaremos la tramitación de las referidas actuaciones de oficio (queja 19/2709 y queja 20/1927) hasta la finalización de esta Convocatoria 2018 de ayudas al alquiler, momento en el cual efectuaremos una valoración final de la misma.

Con independencia de la tramitación general de la convocatoria y a las vicisitudes particulares producidas en algunos expedientes tramitados individualmente, debemos hacer referencia a algunos aspectos de particular importancia.

En primer lugar, en el curso de la tramitación de la queja 20/0683, pudimos comprobar nuestra disconformidad con el criterio empleado por la Delegación Territorial de Fomento, Infraestructuras, Ordenación del Territorio, Cultura y Patrimonio Histórico en Granada para desestimar una solicitud de ayuda al alquiler en la convocatoria de 2018 por no cumplir el requisito de tratarse de un arrendamiento de vivienda habitual, lo cual motivó la formulación de una **Resolución** a la Secretaría General de Vivienda.

Tras la denegación de su solicitud, la interesada presentó un recurso de reposición que fue igualmente desestimado por entender la Delegación territorial que, por las estipulaciones acordadas por la voluntad

de las partes, el contrato debía regirse por lo dispuesto por la Ley de Arrendamientos Urbanos para arrendamientos "de uso distinto de vivienda".

La interesada alegaba que, aunque el contrato de alquiler firmado empleaba la denominación de "contrato de arrendamiento de finca urbana por temporada" y fue suscrito por un periodo de seis meses, la vivienda en cuestión era su domicilio desde octubre de 2017. Afirmaba además que de 2014 a 2017 residió en otra vivienda de la misma empresa arrendadora, con un contrato de alquiler en el que la causa y naturaleza del contrato se define en los mismos términos y que durante dichos años había sido beneficiaria de la ayuda de alquiler en anteriores convocatorias. Añadía la interesada que, como familia monoparental con limitados ingresos económicos, se encontraba en situación de riesgo de exclusión social. Tras analizar la documentación aportada por la promotora de la queja, pudimos comprobar que el propio contrato incluía una cláusula en la que se indicaba que la vivienda sería destinada a residencia de la arrendataria.

La cuestión objeto de controversia en la presente queja versaba, por tanto, sobre la interpretación del requisito previsto en la Base Tercera de la Orden de 17 de octubre de 2018, donde se indica que «pueden ser beneficiarios los titulares de un contrato de arrendamiento de vivienda (...), formalizado en los términos de la Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos».

La distinción entre arrendamiento de vivienda y arrendamiento para otros usos es relevante ya que su régimen jurídico es muy diferente y, en el arrendamiento de inmuebles para uso de vivienda, el inquilino goza de una mayor protección que en el arrendamiento de temporada.

En este sentido, trasladábamos a la Secretaría General de Vivienda jurisprudencia del Tribunal Supremo en cuanto a que la característica esencial y definitoria de los arrendamientos de temporada es la finalidad de los mismos, la cual no ha de ser de residencia habitual, sino accidental y transitoria, y no el plazo de duración del contrato. A la vista de ello, a juicio de esta Institución, el contrato de alquiler aportado por la interesada no reúne los requisitos previstos para ser considerado de arrendamiento de temporada.

En consecuencia, en el mes de noviembre de 2020 dirigimos a la Secretaría General de Vivienda una **Recomendación a fin de que diera instrucciones para que en la interpretación del requisito** exigido en la Base Tercera de la Orden de 17 de octubre de 2018 ("titulares de un contrato de arrendamiento de vivienda") por parte de las Delegaciones Territoriales **no se atienda a la calificación literal de los contratos**



de arrendamiento de temporada, sino a la calificación real fruto del examen de las circunstancias de cada supuesto demostradas por los solicitantes y de la finalidad del contrato y voluntad real de las partes. Asimismo, formulamos una Sugerencia para que se revisasen todas las solicitudes de ayuda al alquiler que se hubiera desestimado en aplicación de una interpretación literal y restrictiva de los contratos de alquiler aportados, procediendo a emitir, en su caso, resolución estimatoria de las mismas previo el procedimiento que legalmente proceda.

A la fecha de cierre de este informe anual no habíamos recibido respuesta a la referida Resolución.

En cuanto a otros aspectos de la Convocatoria 2018 que consideramos que merece reseñar, en algunos casos estamos observando que el procedimiento que se ha diseñado en las bases de la convocatoria para la presentación de la solicitud y la documentación exigida ha dado lugar a que se hayan producido disfunciones en la tramitación de estas ayudas, dado que el r**etraso en el envío desde algunos registros públicos a las delegaciones territoriales competentes para su tramitación ha sido excesivo**, máxime teniendo en cuenta que la fecha de presentación formal de la solicitud a efectos de su consideración para el inicio del procedimiento, deviene en crucial al tratarse de un procedimiento de concesión de subvención de concurrencia no competitiva (queja 20/3151 y queja 20/0583), de las que estamos elaborando la pertinente Resolución, de la que daremos cuenta en el Informe Anual de actuaciones correspondiente al año 2021.

Por último consideramos que **se contribuiría al principio de igualdad en el acceso a estas ayudas con la ampliación en próximas convocatorias de ayudas al alquiler de la relación de Entidades Públicas Colaboradoras, a fin de promover que las personas no residentes en los municipios en los que están localizadas las Delegaciones Territoriales tengan más facilidades para presentar sus solicitude**s, y que dichas entidades tramiten como colaboradoras no solo las solicitudes presentadas por inquilinos de su parque público de vivienda, sino las de cualquier persona.

1.15.2.3.3. Ayuda a Personas en Especiales Circunstancias de Emergencia Social Incursas en Procedimientos de Desahucios

Aunque no ha sido una cuestión sobre la que se hayan recibido muchas quejas, sí debemos hacer referencia a la Resolución formulada en la queja 19/6264 por el retraso en la resolución de una solicitud al amparo de la Convocatoria de Ayudas a Personas en Especiales Circunstancias de Emergencia Social Incursas en Procedimientos de Desahucios o de Ejecución, que sean Privadas de la Propiedad de su Vivienda Habitual, conforme a la Orden de 9 de octubre de 2018, de la Consejería de Fomento y Vivienda, (BOJA nº 205, de 23 de octubre de 2018). La persona interesada había presentado dicha solicitud en el mes de noviembre de 2018 y, a pesar del tiempo transcurrido, seguía sin respuesta expresa a la misma.

Iniciadas actuaciones con la Delegación Territorial de Fomento, Infraestructuras, Ordenación del Territorio, Cultura y Patrimonio Histórico de Córdoba, se nos indicó que, tal y como establecían las bases reguladoras de la convocatoria, transcurrido el plazo máximo de tres meses para resolver la solicitud, la misma podría entenderse desestimadas por silencio negativo, y que en todo caso la concesión de las ayudas estaría condicionada por las disponibilidades presupuestarías existentes.

En consecuencia, trasladamos a dicha Administración que, aunque el silencio negativo previsto en las citadas bases reguladoras pueda legitimar a los interesados para entender desestimadas sus solicitudes, por ejemplo a los efectos de interponer los recursos correspondientes, ello no obsta para que la Administración tenga el deber de resolver expresamente conforme a lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, no constituyendo una excepción a la obligación de resolver la inexistencia de disponibilidad presupuestaria para atender el pago de dichas ayudas.

Por lo expuesto, formulamos a la citada Delegación Territorial una **Recomendación** a fin de que se emitiese y notificase a la mayor brevedad posible la resolución que proceda, tanto al interesado como a las restantes solicitudes de esta convocatoria que aún no se hubieran resuelto de forma expresa.

Dicha Recomendación fue **aceptada** y, en consecuencia, se dictaron las resoluciones de los cuarenta expedientes que se encontraban pendientes de resolver expresamente, los cuales fueron desestimados por agotamiento del crédito.

1.15.2.3.4. Convocatoria de ayudas al alquiler para personas con ingresos limitados para hacer frente al impacto de la COVID-19

Tras la **Sugerencia** formulada en la actuación de oficio, **queja 20/3832**, -la cual detallamos en el Informe Extraordinario "Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19. Primera ola de la pandemia"-, mediante Orden de 1 de julio de 2020 se aprobó la convocatoria de las ayudas reguladas mediante la Orden de 8 de junio de 2020, por la que se aprueban las bases para la concesión de ayudas, en régimen de concurrencia no competitiva, para contribuir a minimizar el impacto económico y social del COVID-19. Las solicitudes podían presentarse desde el 8 de julio hasta el 30 de septiembre de 2020, ambos inclusive.

Asimismo mediante la Orden de 27 de julio de 2020 se aprobaron las bases reguladoras para la concesión de ayudas, en régimen de concurrencia no competitiva, a las víctimas de violencia de género, personas objeto de desahucio de su vivienda habitual, personas sin hogar y otras personas especialmente vulnerables, y a las Administraciones públicas, empresas públicas y entidades sin ánimo de lucro, que faciliten una solución habitacional a dichas personas, convocándose las mismas finalmente mediante Orden de 1 de septiembre de 2020. En este caso, las solicitudes podían presentarse entre el 9 de septiembre y el 30 de noviembre de 2020.

A juicio de esta Institución, aunque si bien finalmente se pusieron en marcha en Andalucía ambos programas de ayudas, consideramos que los mismos lo han sido con retraso, pues no podemos olvidar que la norma del Gobierno que los regulaba en desarrollo del Real decreto Ley 11/2020, se aprobó los primeros días del mes de abril, Orden TMA/336/2020, de 9 de abril.

En los últimos meses del año 2020 ya hemos recibido varias quejas de personas que manifestaban haber presentado sus solicitudes de ayuda para el alquiler al amparo de la convocatoria publicada el 1 de julio, puesto que el plazo para resolver era de tres meses desde la fecha de presentación, quejas que se han empezado a tramitar individualmente. Las personas solicitantes de esta ayuda se encuentran, como las propias condiciones de la convocatoria exigen, en una situación económica crítica debido a la crisis económica generada por la pandemia, por lo que precisan de una ayuda económica inmediata para hacer frente a sus gastos de alquiler y poder así evitar procedimientos judiciales que podrían finalizar en los desahucios de sus vivienda habituales.

Por otra parte, en el citado Informe extraordinario ya informamos de la **Resolución** dirigida a la Secretaría General de Vivienda en la actuación de oficio, queja 20/4771, en relación con la interpretación que por parte de la administración gestora se estaba haciendo de **las situaciones de vulnerabilidad económica y social sobrevenidas previstas en la norma**.

Considerábamos que debía tenerse en cuenta que el retraso en la aprobación de las bases reguladoras de este programa ha dado lugar a que muchas de las personas que se encontraron en aquella situación se hayan incorporado de nuevo a alguna actividad laboral o económica, por lo que no tendría lógica que se penalizara a estas personas, mediante la denegación de esta ayuda durante el plazo en el que estuvieron en situación de vulnerabilidad sobrevenida y precisamente por haber retornado a su actividad antes de la fecha en la que presenten su solicitud.

Por ello, en la referida Resolución, sugeríamos a la Secretaría General de Vivienda una interpretación del requisito de hallarse en situación de vulnerabilidad que, de acuerdo con el espíritu y los objetivos perseguidos con la aprobación del Real Decreto Ley 11/2020 de 31 de marzo, se incluyera a las personas que durante la duración del estado de alarma o con posterioridad a la terminación del mismo, hasta el 30 de septiembre de 2020, se hayan encontrado en alguna de las situaciones de vulnerabilidad sobrevenida que prevé el artículo 5 del RDL 11/2020, y puedan acreditar la misma conforme al artículo 6 de la citada norma, a causa del COVID-19 y reúnan el resto de los requisitos exigidos en la Orden de 8 de Junio de 2020, aunque ya no estén en dicha situación en la fecha que presenten su solicitud.

En noviembre de 2020 recibimos respuesta de la Viceconsejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio, en la que se plantea una discrepancia técnica para aceptar la Resolución, si bien se motivan y argumentan las razones para la no aceptación de la misma.

1.15.2.3.5. Ayudas al alquiler al amparo del Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación 2009-2012

En el año 2020 hemos recibido respuesta a la Resolución formulada en la **queja 18/4706** a la Secretaría General de Vivienda, a la cual hicimos referencia en el Informe Anual 2019.

Así, ha sido aceptada la Recomendación para que se procediese de forma inmediata en este expediente de queja y en aquellos otros que se encuentren en las mismas circunstancias a liquidar los pagos pendientes y reconocidos de estas ayudas al alquiler de viviendas, ha sido aceptada y, en consecuencia, se nos informaba de que se estaba tramitando el abono a AVRA del crédito necesario a fin de que se pudiese abonar tanto el último pago que correspondía a la interesada como al resto de beneficiarios que se encuentran en la misma situación, a fin de liquidar definitivamente el programa.

Sin embargo, la Sugerencia para que en todos los casos con subvenciones reconocidas y todavía no abonadas en su totalidad se valorase la posibilidad de iniciar de oficio el reconocimiento de los intereses de demora, o en caso contrario procedimiento de responsabilidad patrimonial, no ha sido aceptada por estimar la Secretaría General que la solicitud de intereses de demora ha de ser a instancia de parte y en seis meses desde la presentación de la documentación justificativa.

Tampoco ha sido aceptada la Sugerencia formulada a fin de que se valore la posibilidad de incorporar el pago de las subvenciones que se regulen en los Planes Autonómicos de vivienda y rehabilitación que en cada momento estén vigentes, en el Decreto 5/2017, de 16 de enero, de garantía de los tiempos de pago, considerando que el procedimiento para el pago de intereses sería idéntico al que se está aplicando.

En relación con las mismas ayudas, en la queja 20/0934, la interesada nos trasladaba que desde el año 2011 estaba a la espera de resolución respecto a dos trimestres de su solicitud de subvención a personas arrendatarias de viviendas no protegidas. En consecuencia, formulamos a la Secretaría General de Vivienda **Recordatorio** de su deber legal de resolver expresamente las solicitudes formuladas por los ciudadanos y el artículo 31 del Estatuto de Autonomía para Andalucía que garantiza el derecho a una buena administración, comprendiendo el derecho de todos a que sus asuntos sean resueltos en un plazo razonable. Dicha Resolución ha sido aceptada.

1.15.2.3.6. Ayudas autonómicas a la vivienda al amparo del Plan Concertado de Vivienda y Suelo de Andalucía 2008-2012

Como ya indicamos en el Informe Anual 2019, procedimos a incoar de oficio la **queja 19/3927** ante la Secretaría General de Vivienda y a formularle **Resolución** en relación con el retraso en la concesión y abono de las ayudas económicas que concedía la Junta de Andalucía con cargo a sus propios presupuestos para la adquisición de viviendas protegidas al amparo del Plan Concertado de Vivienda y Suelo 2008-2012 de la entonces Consejería de Vivienda y Ordenación del Territorio de la Junta de Andalucía.

En el mes de abril de 2020 recibimos respuesta a dicha Resolución. La Recomendación para que se dictase expresa resolución a todas las solicitudes pendientes fue rechazada, alegando que "*en un contexto de escasez del personal y medios administrativos, se han priorizado las actuaciones derivadas de nuevas convocatorias con asignación presupuestaria*".

A juicio de esta Institución, este proceder es claramente contrario a la obligación de la Administración establecida por el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, sobre Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, de dictar resolución expresa y de notificarla en todos los procedimientos. La alegada escasez de personal y medios administrativos, que ya causa un evidente perjuicio a los ciudadanos que deben esperar mucho más allá del plazo legalmente fijado para resolver los procedimientos administrativos, no puede servir de argumento para privar a estos mismos ciudadanos de su derecho a

que se resuelvan expresamente sus solicitudes. Por el contrario, la Administración debe adoptar todas las medidas necesarias y proveer los medios humanos y materiales suficientes para garantizar el derecho a una buena administración y el cumplimiento de los principios rectores de la actuación administrativa recogidos en la Constitución y en el Estatuto de Autonomía de Andalucía.

La Sugerencia para que se nos informase de los motivos por los cuales no se había publicado la orden de la Consejería a través de la cual se iba a dar respuesta a la situación de estas ayudas también fue rechazada, pues manifestaba la Secretaría General de Vivienda que no le correspondía expresar las causas por las que la anterior administración no publicó la Orden. No obstante, esta Institución no puede sino considerar que las normas obligan a todos los responsables y personal con independencia del equipo de gobierno que las adopte.

Por último, respecto a la Sugerencia para que se informase a las personas afectadas sobre el estado de las referidas ayudas, así como su posibilidad de cobro, se indicaba que en la disposición transitoria primera del Plan Vive en Andalucía, de Vivienda, Rehabilitación y Regeneración Urbana de Andalucía 2020-2030, se establecería expresamente que no podrían concederse ayudas económicas relativas a dichas actuaciones, entendiéndose terminados los procedimientos en los que no haya recaído resolución. En este sentido, puede entenderse que ha sido aceptada, aunque no se hace referencia expresa a si se pretende realizar alguna medida para, en cumplimiento de los principios de transparencia, publicidad activa y acceso a la información pública, facilitar el conocimiento de esta disposición por las personas afectadas.

Por lo expuesto, procedimos a dar por concluidas nuestras actuaciones con la inclusión del presente expediente de queja en el presente Informe Anual.

1.15.2.3.7. Ayudas para la adecuación funcional básica de viviendas

Como consecuencia del aumento de la esperanza de vida en Andalucía, cada vez hay más hogares integrados por personas mayores que se ven afectadas por algún grado de dependencia y que en ocasiones residen solas en viviendas cuya adaptación se hace necesaria para su pleno desarrollo en la vida cotidiana (queja 20/4502, queja 20/5754).

Pues bien, para atender las necesidades específicas de las personas mayores de 65 años y personas con discapacidad, se establecieron unas "ayudas destinadas a mejorar la seguridad y adecuación funcional de las viviendas que constituyan residencia habitual y permanente de personas mayores" por el artículo 29 del Decreto 137/2002, de 30 de abril, de apoyo a las familias andaluzas. El propio Decreto establece en su Disposición Adicional Tercera que las medidas tendrán una vigencia de cuatro años, siendo obligación de la administración competente la revisión periódica de las mismas.

"Las personas mayores y sus familiares nos trasladan su desesperación debido a que sin estas ayudas no podrán realizar las obras necesarias en sus viviendas"

Sin embargo, la última convocatoria de estas ayudas en nuestra Comunidad ha sido la correspondiente al ejercicio 2018, mediante la Orden de 2 de mayo de 2018, cuya financiación fue finalmente con fondos procedentes del citado Plan Estatal de Vivienda 2018-2021, a pesar de estar prevista en un primer momento con créditos autofinanciados del presupuesto de nuestra comunidad autónoma.

Como hemos podido comprobar en las quejas recibidas en esta Institución por este asunto, las personas mayores y sus familiares nos trasladan su desesperación debido a que sin estas ayudas no podrán realizar las obras necesarias en sus viviendas para adecuarlas a sus necesidades, y por tanto, le es complicado

poder realizar las actividades de su vida diaria con normalidad. Por esta razón, incoamos de oficio la **queja 20/2501** con la Secretaría General de Vivienda y solicitamos informe sobre si se preveía una nueva convocatoria de la citada subvención en 2020, así como las causas por las que no se realizó una convocatoria en 2019.

La citada administración nos informó que, si bien en noviembre de 2019 se inició el expediente administrativo para la publicación de la convocatoria 2020 del programa de adecuación funcional básica, requisitos de índole económica-financiera impidieron la misma. Asimismo, se indicaba que la publicación del Decreto-ley 3/2020, de 16 de marzo, de medidas de apoyo financiero y tributario al sector económico, de agilización de actuaciones administrativas y de medidas de emergencia social, para luchar contra los efectos de la evolución del coronavirus, y sus consecuencias presupuestarias, imposibilitó continuar con su tramitación con cargo a los créditos presupuestarios del ejercicio corriente, proponiéndose continuar con la tramitación del proyecto de convocatoria con cargo a los créditos de la anualidad 2021.

Finalmente se aprobó la Orden de 21 de diciembre de 2020, por la que se efectúa mediante tramitación anticipada la convocatoria, en régimen de concurrencia competitiva, de subvenciones para actuaciones acogidas al Programa de adecuación funcional básica de viviendas del Plan Vive en Andalucía, de vivienda, rehabilitación y regeneración urbana de Andalucía 2020-2030, por lo que procedimos al **cierre** del presente expediente de oficio.

1.15.2.4. La gestión del parque público de viviendas

Como todos los años, en 2020 hemos tramitado algunas quejas referidas a la gestión del parque público de viviendas titularidad tanto de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía (AVRA), como de algunos ayuntamientos a cargo de sus entes instrumentales de gestión y administración (queja 20/1281, queja 20/3071, queja 20/0780, queja 20/6496, queja 20/7918 y queja 20/6159). A algunas de ellas, iniciadas en años anteriores y finalizadas en 2020, haremos especial mención por su interés.

En la queja 19/4947, personas arrendatarias de AVRA nos trasladaban que, debido a que gran parte de los vecinos nunca habían pagado las cuotas de la comunidad y que había algunas viviendas vacías y otras estaban ocupadas por personas sin título legal para ello, la comunidad no disponía de los recursos suficientes para hacer frente a los gastos básicos y se estaba poniendo en riesgo la continuidad de los servicios y suministros comunitarios. Asimismo, estaban sufriendo actos vandálicos por parte de algunas de las personas ocupantes de viviendas de AVRA.

Admitida la queja a trámite, trasladamos a AVRA que aunque la normativa habilita a la Administración Autonómica a repercutir los gastos de comunidad y mantenimiento de viviendas del parque residencial público en los inquilinos que las tengan cedidas en régimen de alquiler, no puede olvidarse que la obligación de pago de los gastos de mantenimiento, conservación y abono de cuotas de comunidad, recae sobre los propietarios de los inmuebles y viviendas, conforme se establece en el artículo 9.1 e) de la Ley 49/1960, de 21 de Julio, de Propiedad Horizontal.

La inacción de AVRA en este sentido no solo coloca a las personas arrendatarias cumplidoras en una situación de desigualdad con respecto a sus vecinas deudoras, sino que en ocasiones les aboca a vivir en un edificios que no pueden afrontar los gastos básicos para un correcto funcionamiento de todos los elementos.

Por tanto, **no cabe sino exigir a AVRA el cumplimiento de todas sus obligaciones como propietaria de viviendas y, en consecuencia, el abono de las cuotas de gastos comunes que estén pendientes, y que son necesarias para un funcionamiento óptimo de la comunidad, sin perjuicio de que posteriormente pueda repetir contra las personas arrendatarias en función de las obligaciones que cada una haya asumido en su contrato, o en función de las obligaciones legales que sean exigibles**. En este sentido, nos remitimos íntegramente a la Resolución formulada en la **queja 18/2228**, aludida en el Informe Anual 2019.

Habida cuenta que en este caso particular AVRA se comprometió a abonar las cantidades debidas "respecto de las que no se haya producido la prescripción, y que así pueda ser certificado por la entidad

que actualmente tiene encargada la administración del edificio", celebramos que se hubiera aceptado el criterio manifestado por esta Institución y dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la queja 18/2228 también se recibió en el año 2020 respuesta de AVRA. Por lo que respecta a la Recomendación para que se llevasen a cabo las actuaciones necesarias para que las personas usuarias del edificio cumpliesen con sus obligaciones, aunque sigue sin aceptarse el criterio de esta Institución de que AVRA abone directamente las cuotas de comunidad que se deban, se indicaba que la regularización de la titularidad de las viviendas que se está impulsando conjuntamente con el Ayuntamiento de Linares (Jaén) vendría a normalizar la situación. Asimismo, la Recomendación formulada para que se estimasen las reparaciones reclamadas por las personas inquilinas fue aceptada, manifestando que ya se habían llevado a cabo. Por último, se aceptó la Sugerencia para que se realizase una intervención social con aquellas para un mejor funcionamiento de la comunidad.

En la **queja 19/3313**, también reflejada en el Informe Anual 2019, la persona interesada exponía que la mayor parte de las personas inquilinas de la entidad Promoción y Gestión de Viviendas de Cádiz, S.A. (Procasa) del edificio en el que vivía no abonaban las cuotas de la comunidad, por lo que se adeudaban aproximadamente 11.000 euros. En varias ocasiones habían trasladado esta circunstancia a Procasa, sin que se hubiera tomado medida alguna.

En la tramitación de la queja, solicitamos a dicha empresa municipal que nos informara de las medidas que se pudiesen adoptar para solventar el problema que afectaba a la comunidad y le trasladamos el criterio de esta Institución ya aludido. Procasa nos informó finalmente que no podía proceder al abono de una cantidad que ya había sido reclamada judicialmente por la comunidad y se estaba cobrando directamente de sus deudores; no obstante, se iban a dar instrucciones para el abono de la cantidad restante de la deuda. Puesto que de lo anterior se desprendía que el asunto planteado se encontraba en vías de solución, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En cuanto a quejas tramitadas por las deficiencias constructivas en viviendas públicas en arrendamiento que ocasionan daños y perjuicios a colindantes y desembocan en conflictos vecinales, en el año 2020 hemos podido dar por finalizada la **queja 17/6339**, en la que la persona interesada nos exponía la mala relación convivencial con las personas ocupantes del piso superior por los graves daños que se estaban produciendo en su vivienda por la falta de mantenimiento de la superior.

Tras una larga tramitación de la queja, formulamos Resolución a AVRA que fue aceptada, pese a lo cual la persona interesada se negó a que se siguieran realizando arreglos en su vivienda, por cuanto estimaba que ya había sufrido excesivas reparaciones a lo largo de los últimos años y que los ocupantes de la vivienda superior iban a seguir produciendo nuevos daños.

Finalmente, AVRA nos informó que se había ofrecido a la interesada un cambio a otra vivienda, el cual había aceptado, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones.

El caso de la queja 16/2423 es singular. La parte afectada llevaba reclamando desde el año 2013 que se llevasen a cabo las reparaciones necesarias en la vivienda propiedad del Ayuntamiento de Jimena de la Frontera (Cádiz) en la que residían en régimen de alquiler social en San Martín del Tesorillo (Cádiz). En dicho momento, y hasta finales del año 2018, la competencia para llevar a cabo la correspondiente orden de ejecución correspondía al Ayuntamiento de Jimena de la Frontera, quien además ostentaba la titularidad de la vivienda, así como de otras dos viviendas del bloque afectado.

A pesar de la insistencia de esta Institución en que por el Ayuntamiento de Jimena de la Frontera se dictase la orden de ejecución pertinente para garantizar la salubridad y habitabilidad de las viviendas, no la llevó a cabo. A finales de 2018 San Martín del Tesorillo fue declarado municipio independiente y, en consecuencia, asumió la competencia en materia urbanística, a pesar de lo cual tampoco realizó actuaciones en tal sentido.

A la vista de todo ello, formulamos **Resolución** a ambas administraciones, las cuales fueron aceptadas, iniciándose finalmente expediente de orden de ejecución. En consecuencia, procedimos a dar por **concluidas** nuestras actuaciones.

Como queja relevante relativa a deficiencias constructivas, en la queja 17/6140 el interesado nos exponía que desde el año 2009 la comunidad de propietarios venía denunciando a la promotora, la sociedad Sevilla Activa SAU (entidad instrumental de la Diputación de Sevilla), una serie deficiencias y desperfectos que afectaban al edificio y a algunas viviendas en particular.

Tras la tramitación de la queja, a pesar del reconocimiento de los desperfectos del edificio por parte de Sevilla Activa SAU, esta alegaba que no había dinero para solventarlos, siendo la única solución una reclamación judicial. Se intentó asimismo una labor mediadora, que tuvo que concluirse debido a la limitación de autonomía de las partes para adoptar una posible solución.

Por ello, formulamos sendas Resoluciones a la entidad Sevilla Activa S.A.U. y a la Diputación Provincial de Sevilla en el sentido de que se iniciase de oficio expediente de responsabilidad patrimonial en orden a determinar si los defectos constructivos de esta promoción procedían de un funcionamiento anormal del servicio público que se prestó a través de Sevilla Activa S.A. En ambas respuestas se plantea una discrepancia técnica para la aceptación de las citadas Resoluciones, por lo que procedimos a dar por concluidas nuestras actuaciones con la inclusión del expediente de queja en el presente Informe Anual.

1.15.2.5. Otras Cuestiones en materia de vivienda

En el Informe Extraordinario "Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19. Primera ola de la pandemia" hicimos referencia a otras medidas adoptadas para paliar los efectos de la pandemia y, en particular, a la **prórroga extraordinaria de los contratos de arrendamiento de vivienda habitual** (**queja 20/3400**, queja 20/2902, queja 20/2904 y queja 20/2937).

Otro de los asuntos que se nos han planteado es el relativo al retraso en la **devolución de las fianzas depositadas por las personas arrendadoras** en la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía. En la **queja 20/0568** se nos informó que se procedió a la devolución de la fianza y al abono de 1,11 euros por los intereses de demora generados. En consecuencia, dimos por concluidas nuestras actuaciones, sin perjuicio de trasladar a la Secretaría General de Vivienda que **unos nimios intereses de demora no compensan los perjuicios que el retraso en el pago, aunque sea de unas semanas, puede ocasionar a las personas que, por ejemplo, precisen esa cantidad para formalizar un nuevo alquiler**.

Por otra parte, este año 2020 hemos cerrado la actuación de oficio, **queja 18/6621**, incoada con el Ayuntamiento de Herrera (Sevilla) y AVRA tras recibir información relativa a que podría haber varias viviendas propiedad de dichos organismos que se encontraban vacías o cuyas personas adjudicatarias no cumplían con los requisitos y obligaciones establecidos en la normativa correspondiente.

Ambos organismos nos informaron finalmente de las actuaciones para comprobar la veracidad de la información facilitada y, en el caso del Ayuntamiento, finalmente se recuperó la posesión de una vivienda. En consecuencia, **celebramos que la vivienda pública en cuestión, que había estado vacía durante años, pudiera al fin satisfacer la necesidad de vivienda de personas que no pueden acceder por sus propios medios a una vivienda en el mercado libre**.

A lo largo de 2020 hemos tramitado diversas quejas referidas a solicitudes de permutas de viviendas públicas adjudicadas, de titularidad autonómica o municipal, bien por no reunir las condiciones adecuadas para la familia por razones diversas o por motivos de conflictividad vecinal (queja 19/0336, **queja 18/0447**, queja 19/3576, queja 18/3312, queja 19/2576, queja 19/2752, queja 19/4474, queja 20/0457, queja 19/0377, queja 20/3875, queja 20/7222, queja 20/8074, queja 20/6347).

En el caso de la queja 18/0447, tras una larga tramitación con la Diputación Provincial de Málaga y el Ayuntamiento de Humilladero (Málaga), hemos podido dar por finalizado el expediente al considerar que se encontraba en vías de solución el cambio de vivienda largamente solicitado por la interesada en atención a sus problemas de salud, y que debido a la transferencia de titularidad de las viviendas entre ambos organismos no había podido llevarse a cabo anteriormente.

Por otra parte, en la queja 20/6347, la interesada nos relataba que era adjudicataria desde hace tres años de una vivienda de dos dormitorios de Emvisesa en la que reside con sus tres hijos. Manifestaba que dicha vivienda no resultaba adecuada para sus necesidades familiares, pero le habían denegado el cambio a una vivienda con más dormitorios por tratarse de una vivienda de alquiler con opción a compra.

Planteamos por ello a Emvisesa la posibilidad de que, en casos de viviendas en régimen de arrendamiento con opción a compra en los que se acredite la necesidad del cambio de vivienda, se pueda proceder al cambio o adjudicación directa de otra vivienda con la expresa renuncia a los beneficios de opción a compra, o bien se prevea una bolsa de permuta específica entre viviendas adjudicadas de este tipo, previos los cálculos y compensaciones a que haya lugar.

Nuestra propuesta fue rechazada por Emvisesa. Al no apreciar una actuación de la administración contraria a Derecho, concluimos nuestras actuaciones, sin perjuicio de trasladar a la citada empresa pública que a juicio de esta Institución **sería de interés crear un programa de permuta para viviendas adjudicadas en régimen de alquiler con opción a compra**.

También debemos reseñar la **queja 20/0458**, en la que una comunidad de propietarios de Málaga nos trasladaba que en el mes de abril de 2019 había presentado ante la Delegación Territorial de Fomento, Infraestructuras, Ordenación del Territorio, Cultura y Patrimonio Histórico de Málaga una denuncia por el alquiler de una vivienda de protección oficial de promoción privada. Asimismo, se nos remitían numerosas denuncias realizadas ante la Policía Local y el Ayuntamiento de Málaga, puesto que los inquilinos actuales causaban muchas molestias a los vecinos.

Admitida la queja a trámite, la Delegación Territorial nos indicó que se estaban llevando a cabo las actuaciones necesarias para esclarecer los hechos, informando finalmente del inicio de expediente sancionador. Puesto que de lo anterior se desprendía que el asunto planteado se encontraba en vías de solución, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

Por último, debemos citar aquellas quejas cuyo motivo principal es el silencio de la administración ante las instancias presentadas por las personas solicitantes en materia de vivienda (quejas 19/4855, 20/5744, 20/0600, 20/0776, 19/4981, 19/6919, 20/1119, 19/2274, 18/1602,19/4903, 19/5594, 19/5790 y queja 19/6922). En estos expedientes, nuestra intervención se centró en solicitar a la administración correspondiente, sin entrar en el fondo del asunto, una respuesta expresa a los escritos presentados por las personas interesadas.

En este sentido, debemos destacar la **Resolución** formulada en la queja 19/6922 al Ayuntamiento de Vera (Almería).

1.15.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

1.15.3.1. Quejas de oficio

- Queja 20/1927: dirigida a la Viceconsejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio, relativa a la tramitación y pago de las ayudas al alquiler durante la crisis sanitaria-estado de alarma.

- Queja 20/2501: dirigida a la Secretaría General de Vivienda, relativa a la suspensión de la convocatoria de las ayudas para la adaptación funcional del hogar.

- Queja 20/3832: dirigida a la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio, relativa a la puesta en marcha por Andalucía de los programas de ayudas al alquiler para contribuir a minimizar el impacto económico y social del Covid-19 en los alquileres de vivienda habitual.

- Queja 20/4771: dirigida a la Secretaría General de Vivienda, relativa al período de la situación de vulnerabilidad a causa de la Covid-19 a considerar para la concesión de la ayuda aprobada.

1.15.3.2. Colaboración de las Administraciones

En el ejercicio 2020 la colaboración con esta Institución de la Administración autonómica con competencias en materia de vivienda mediante la remisión de los informes solicitados ha sido por lo general ágil, con la excepción en ocasiones de las quejas relativas a las solicitudes de subvenciones para el pago del alquiler.

También ha sido rápida y diligente la colaboración de la mayoría de ayuntamientos andaluces a los que nos hemos dirigido solicitando información. En otros casos, especialmente llamativos cuando se trata de los ayuntamientos de las capitales de provincia, hemos debido reiterar nuestras peticiones en varias ocasiones e incluso en ocasiones puntuales la falta de respuesta ha supuesto que esta Institución debiera formular las pertinentes Resoluciones recordando el deber legal de colaborar con el Defensor del Pueblo Andaluz.

1.15.3.3. Resoluciones no aceptadas

- Queja 15/4522: dirigida al Ayuntamiento de Vélez Málaga, relativa a rehabilitación vivienda demolida en Vélez-Málaga.

- **Queja 17/4068**: dirigida al Ayuntamiento de El Puerto de Santa María, relativa a las carencia de una vivienda ubicada en un estadio de fútbol.

- **Queja 17/6028**: dirigida al Ayuntamiento de Coria del Río, relativa a desahucio de una vivienda propiedad de un banco.

- Queja 17/6140 dirigida a Sevilla Activa S.A.U. y a la Diputación Provincial de Sevilla, relativa a deficiencias constructivas.

- **Queja 17/6263**: dirigida al Ayuntamiento de Coria del Río, relativa a necesidad de vivienda. Ocupación de una vivienda propiedad de La Caixa.

- **Queja 19/3927**: dirigida a la Secretaría General de Vivienda, relativa a dilaciones en el pago de subvenciones concedidas Plan Concertado Vivienda y Suelo 2008-2012.

2. ÁREA DE MEDIACIÓN



Mediación

dPA defensor del pueblo Andaluz

2. Área de mediación

2.1. Introducción 451
2.2. Análisis de las quejas gestionadas a través de la mediación 453
2.2.1. Análisis cuantitativo 454
2.2.1.1. Análisis cuantitativo de los expedientes de quejas de mediación 454
2.2.1.2. Análisis cuantitativo de las encuestas de satisfacción de los participantes a los procesos de mediación 461
2.2.2. Análisis cualitativo 467

2.1. Introducción

El Defensor del Pueblo andaluz, desde la incorporación de la mediación como forma de intervención en 2016, mantiene su convicción acerca de que una considerable parte de las **quejas** que le hacen llegar tanto la ciudadanía como algunas administraciones públicas pueden ser **gestionadas con un enfoque mediador**, basado en la cooperación de las partes, en lugar de utilizar el clásico mecanismo de la supervisión.

Durante el año 2020 se ha trabajado en ajustar y mejorar el procedimiento de gestión de quejas por mediación, que ha permitido identificar de forma más eficaz las quejas mediables, amén de la reforma de otros aspectos no menos importantes del proceso de gestión administrativa de la mediación y del entorno informático que le da soporte.

El análisis riguroso del asunto resulta clave para determinar cuáles de las controversias que se someten a su consideración son más idóneas para ejercer el modelo de intervención, ya sea el de la supervisión o el del diálogo entre la ciudadanía y las administraciones involucradas en el asunto en concreto.

Ello permite hacer una reflexión sobre los derechos que se consideran afectados, sobre las preocupaciones de las partes y, no menos importante, acerca de la calidad de la comunicación que ha existido previamente a la petición de gestión al Defensor, todo lo cual debe comprenderse en el contexto en el cual pervive el conflicto en la actualidad. En todo caso, la reforma del procedimiento de mediación en la Institución engarza con el de supervisión, guardando la independencia necesaria para que ambos conserven los elementos propios y la idiosincrasia de cada modelo de gestión.

A partir de ahí, la selección de quejas que se derivan a mediación se torna más exacta, lo cual hay que conjugar necesariamente con la agilidad que se exige a la Institución para tramitar los expedientes a medida que se reciben. En concreto, por recordar los criterios que rigen la derivación de quejas a mediación pueden resumirse en los siguientes:

- Si la **parte promotora de la queja es un colectivo**, por lo que en términos generales, no se tramitan quejas individuales, salvo excepciones que indiquen que el asunto pudiera afectar a una colectividad de personas. Este criterio se adopta porque ante el volumen de expedientes que tramita el Defensor, no sería recomendable ofrecer una mesa de diálogo con la Administración competente para cada uno de ellos, por dificultades meramente operativas y por limitaciones de recursos. Ello reduce bastante la derivación de asuntos a mediación, puesto que la gran mayoría de quejas que se tramitan en la Institución son de carácter individual.
- Si el escrito de queja menciona expresamente la **petición de que el asunto se tramite con mediación**, en cuyo caso, el análisis comienza por abordar esta posibilidad antes que el modelo de intervención supervisor.
- Cuando el asunto se refiere a un **conflicto presenta complejidad por la existencia de multitud de partes involucradas,** ya sean afectadas directamente por aquél o porque puedan aportar alguna solución o alternativa o incluso una mejor comprensión del mismo. Las conversaciones que se crean en el entorno de la mediación son muy productivas y creativas, permitiendo no solo el desbloqueo emocional de las partes, sino también la capacidad de revisar el origen del problema y reorientar el debate hacia escenarios futuros en los que el consenso resulte posible.
- Si el objeto de la queja ya fue abordado en otras ocasiones por la supervisión y no ha habido una solución al problema. En estos supuestos, el **nuevo enfoque** en el tratamiento de la queja, que procura la mediación, supera los pronunciamientos estrictamente jurídicos y trata de buscar alternativas, obviamente enmarcables en la legalidad vigente. Ello suele permitir un avance que no se logró con otro tipo de intervención.

Junto a este trabajo de mediación, la Institución, también lleva a cabo actuaciones más flexibles cuando la resolución del asunto requiere de una intervención ágil que no precisa necesariamente seguir el proceso de mediación completo o ni siquiera de celebrar sesiones conjuntas entre las partes.

Resulta interesante, por otro lado, señalar que desde que se incorporó la mediación a la defensoría andaluza, se han dado pasos importantes para su reconocimiento jurídico, en paralelo a la supervisión que ya aparecía expresamente recogida en la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, que regula la Institución. Uno de esos avances fue la inclusión de la mediación en el Reglamento **(Modificación Reglamento dPA)** que desarrolla la citada Ley reguladora, como ya se tuvo oportunidad de comentar en el anterior informe anual.

El gran avance y el cariz innovador de la medida ha generado el interés de otras defensorías por conocer la experiencia andaluza. En concreto, durante el período 2020, han solicitado información específica al respecto, con la intención de analizar posibles traslaciones de este mecanismo mediador a sus respectivos territorios, por parte del Justicia de Aragón o el Defensor de Navarra, amén de los contactos ya iniciados formalmente en 2019 con el Diputado del Común de la Comunidad Canaria.

En otro orden de cosas, merece destacarse que, a pesar de las dificultades vividas con motivo de la pandemia originada por la COVID-19, se han celebrado varios encuentros con el Consejo General del Poder Judicial, en aras de estudiar y elaborar compromisos s colaboración institucional que permitan a ambas instituciones cooperar activamente en el impulso y afianzamiento de la mediación y, en especial en la mediación administrativa, que es el área de competencias de esta defensoría.

En la misma línea de fortalecer la mediación como institución jurídica y como mecanismo de solución alternativa de los conflictos y litigios, el Defensor del Pueblo Andaluz ha llevado a cabo en 2020 una labor de identificación de entidades públicas que ofrecen mediación en el territorio de Andalucía.

El trabajo de campo que se ha desarrollado pretende conectar la Institución con todos los agentes que median en el ámbito público, ofreciendo a la ciudadanía y a los poderes públicos, no solo un análisis realista y actualizado del estado de la mediación desde la óptica pública, que podría ponerse en conjunción con los esfuerzos del sector privado en la materia, sino que también permitirá ofrecer información veraz y compartir los retos de futuro que sean necesarios abordar para que la mediación tome más protagonismo en nuestra Comunidad Autónoma.

De las conclusiones que se extraigan del estudio que se inicia con esta labor de investigación, se elaborará en el siguiente ejercicio un informe especial, que será presentado en sede Parlamentaria.

Por lo que se refiere a **labores de formación específica en mediación**, el Defensor ha participado activamente en Congresos internacionales, como el IV Simposio Mediación y Tribunales, organizado por el Grupo Europeo de Magistrados por la Mediación (GEMME), en el que se desarrolló una ponencia centrada en la importancia de los mecanismos de solución alternativa de conflictos, que llevaba por título "Paz, Justicia e Instituciones Sólidas", en relación con el ODS 16. **(IV Simposio de Mediación. GEMME)**

Además, se han impartido seminarios en materia de mediación, en cursos oficiales de distintas Universidades andaluzas, como se detalla a continuación:

- Módulo VI titulado "Talleres para la adquisición y el desarrollo de competencias profesionales", organizado por la Escuela de Salud Pública de Andalucía.
- Taller 3, sobre Negociación y resolución de conflictos, del Máster Universitario en Dirección y Gestión de Personas de la Universidad Internacional de Andalucía en la sede Santa María de la Rábida, Huelva. **(Máster Dirección y Gestión de Personas de la UNIA)**
- Taller de entrenamiento para los mediadores de Ilustre Colegio de Abogados de Huelva.
- Jornadas de mediación en la Universidad de Huelva para los alumnos de Trabajo Social y Derecho en el marco formativo de asignaturas del grado.
- Módulo de resolución de conflictos y mediación del Especialista Universitario en Derecho de Familia y sucesiones de la Universidad Pablo de Olavide, Sevilla. **(Especialista Universitario en Derecho de Familia y Sucesiones. UPO)**

La difusión de la labor mediadora del Defensor no concluye con la formación sino que ha de complementarse con la información que se brinda a la ciudadanía y a las administraciones, muestra de lo cual son las visitas que la Oficina lleva a cabo a las comarcas andaluzas, desplazándose para mantener reuniones presenciales con los representantes de la Administración Local, así como con colectivos de la zona y para atender a la ciudadanía. De ellas se ha dado oportuna cuenta en el capítulo correspondiente a la Oficina de Información y Atención a la ciudadanía.

Además de información y formación, el ejercicio 2020 ha supuesto una oportunidad para diseñar actividades de difusión que tendrán lugar durante la siguiente anualidad, según los compromisos adoptados en la estrategia de comunicación que ha debido adaptarse a la nueva realidad que hemos tenido que soportar por mor de la pandemia.

Por último, debe señalarse que la formación multidisciplinar que define el equipo mediador -aunque eminentemente jurídico,- genera sinergias en la Oficina del Defensor del Pueblo andaluz, permitiendo reforzar no solo el análisis de las quejas con las áreas de conocimiento que trabajan en la supervisión de las mismas, sino que también apoyan algunas actividades que requieren un enfoque metodológico de gestión de grandes grupos de personas y de análisis de problemas y situaciones complejas.

Ejemplo de ello ha sido la dirección técnica de los trabajos iniciados en 2020 por la Secretaría General para la elaboración de un plan estratégico de la Institución, que se halla pendiente de culminar.

Así mismo, ha de citarse la participación de las mediadoras en reuniones clave para la comprensión de intereses y el diseño de estrategias de intervención con las personas inmigrantes asentadas en los municipios de Lepe y de Lucena del Puerto de Huelva o con los comerciantes de venta ambulante, que vieron su actividad económica interrumpida por las dificultades generadas con el confinamiento y el resto de medidas restrictivas sufridas en 2020.

2.2. Análisis de las quejas gestionadas a través de la mediación

A lo largo del año 2020, la Oficina del Defensor ha tramitado un total de 189 expedientes de queja, superando en un 8,4% la cifra del año anterior. Sin la pandemia causada por la COVID-19, con toda probabilidad se hubiera incrementado bastante más el número de casos derivados a mediación. Sin embargo, aun cuando el número total de quejas ha sido considerable, la mediación no era un instrumento adecuado para resolver muchos de los problemas que se han trasladado a la Defensoría.

En gran parte, la carga de trabajo se ha concentrado en los meses iniciales y finales del año, dado que durante el período de confinamiento y posteriores restricciones han impedido o han dificultado, especialmente a las personas con más limitaciones de recursos, el desplazamiento para acudir a la sede del Defensor. Por estos motivos, como se comentará posteriormente, el Defensor ha mantenido su ofrecimiento de gestión con mediación, adaptándose a las nuevas circunstancias e incorporando herramientas de comunicación telemática, si bien la opción de videoconferencia no resulta accesible para toda la ciudadanía, en cuyo caso se primó la atención telefónica.

Abordamos en este apartado un detalle de los principales datos absolutos en cuanto a las mediaciones llevadas a cabo por la Defensoría andaluza desde distintos puntos de vista: número de mediaciones, resultado de las mismas, materia tratada, etcétera. Un detalle de este mismo trabajo, junto con las consultas de la ciudadanía atendidas y con respecto al peso poblacional en cada provincia, está disponible en el capítulo de Datos estadísticos, en el apartado de **mediaciones**.

De igual forma, el estudio cuantitativo que se presenta a continuación se va a centrar en el análisis de un total de 157 quejas, puesto que las restantes 32 se encuentran descritas en el capítulo de quejas no admitidas del presente informe, en el cual se aclaran los motivos que dieron lugar a su no tramitación.

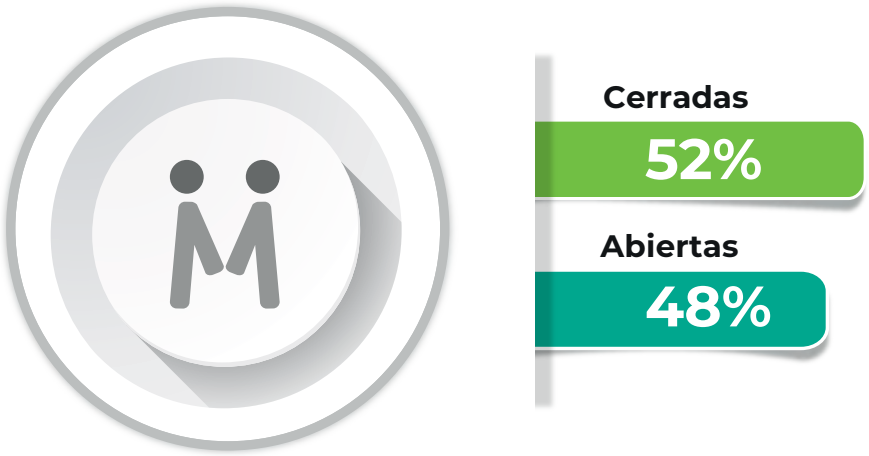
2.2.1. Análisis cuantitativo

2.2.1.1. Análisis cuantitativo de los expedientes de quejas de mediación

Del volumen de 157 asuntos admitidos por el Defensor para ser gestionados por mediación durante el año 2020, debe resaltarse que al estar referidos a colectivos de personas afectadas, los mismos no se circunscriben a problemas concretos de 157 personas, sino que afectan a muchas más.

Interesa diferenciar en este epígrafe cuáles de las 157 quejas citadas han finalizado, quedando el proceso terminado y el expediente cerrado y cuáles se han venido gestionando pero aún están pendientes de resolución final por las partes. Es decir, cuántas **quejas de mediación permanecen abiertas y cuántas se han cerrado:**

Estado del total de quejas tramitadas con Mediación.
(valores porcentuales)



Fuente: Elaboración propia. Informe anual Defensor del Pueblo Andaluz, 2020.

Del total de quejas de mediación, 76 expedientes permanecen abiertos y 81 han finalizado. En datos porcentuales, el 52% de las quejas han finalizado el proceso de mediación con los resultados que se verán más adelante.

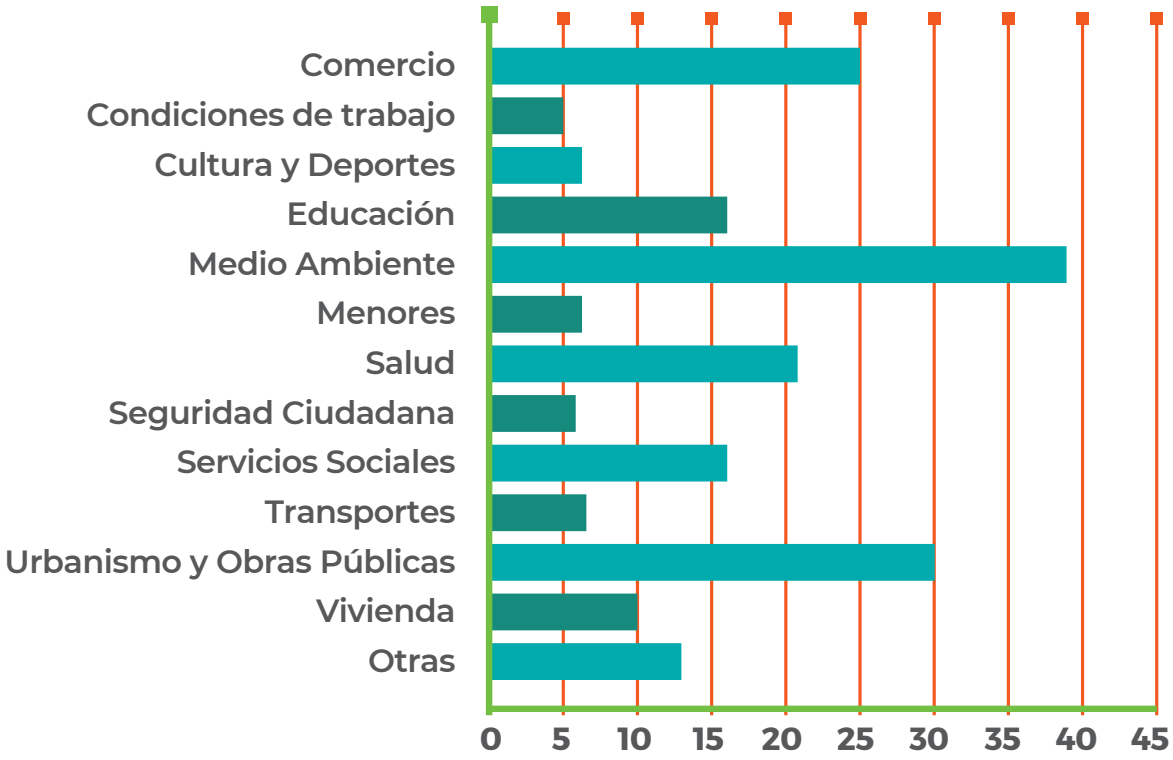
Aquellas quejas que permanecen abiertas, lo están porque aún se están manteniendo reuniones entre las partes o bien se está llevando a cabo un estudio de las circunstancias del mismo con ellas, muchas veces porque el contexto así lo aconseja o porque las propias partes cambian a sus representantes y deben retomarse los trabajos iniciados.

Las quejas tramitadas por mediación continúan, como en ejercicios previos, afectando a todas las áreas de la institución, las cuales están distribuidas en atención a las distintas materias jurídicas y derechos sobre los cuales se presentan quejas al Defensor: derechos sociales, vivienda, urbanismo, medio ambiente, salud, educación, cultura, deportes, trabajo, comercio u ordenación económica, por ejemplo.

En todo caso, merece destacarse la **distribución de las quejas** en las que el Defensor ha optado por una tramitación mediadora **en atención a las materias principalmente afectadas**.

A continuación se exponen los datos absolutos distribuidos por materias:

Distribución quejas Mediación por materias
(valores absolutos)



Con respecto a las materias, debe recordarse que no se observa la mediación como enfoque idóneo para la gestión de quejas sobre las materias de seguridad social o hacienda pública, por ejemplo, así como que en materia de empleo (condiciones de trabajo) se da prioridad a la gestión que desarrolla el Sistema extrajudicial de Conflictos Laborales de Andalucía (SERCLA), que ejerce esta función de manera gratuita en toda Andalucía con mediadores profesionales especializados.

Por el contrario, salvando estas excepciones, la mediación del Defensor del Pueblo andaluz está siendo utilizada para tramitar quejas en la práctica totalidad de las materias objeto de discusión que se plantean a la defensoría.

Se observa la tendencia inicial de que la mediación del Defensor se aplica para solventar conflictos muy diversos, siendo recurrente la mayor incidencia de asuntos referidos a medio ambiente, comercio, urbanismo, salud o educación.

El año 2020 ha resultado complicado en la medida en que las restricciones de movilidad originadas por la pandemia han orientado también los problemas concretos a los que se enfrenta la ciudadanía, aunque no ha modificado la tendencia general ya descrita.

Por ejemplo, **los conflictos relativos a medio ambiente que se han tramitado en mediación han sido los más numerosos** y se han centrado en controversias sobre las infraestructuras de abastecimiento de agua (quejas 20/5448 o 20/6154), así como en la recogida de residuos urbanos (quejas 20/5408 o la 20/7580), y la contaminación acústica, que ha ascendido a un total de 20 quejas, de las cuales pueden destacarse las 20/6648, 20/7166 o la 20/8327.

A pesar de que el confinamiento ha suspendido muchas actividades que generaban quejas por ruido, se han recibido peticiones sobre conflictos con la hostelería y sobre espacios concretos de concentración de jóvenes a pesar del toque de queda, sobre todo en el período estival.

Las soluciones que las partes han diseñado en materia de contaminación acústica desde el abordaje de la mediación han resultado muy variadas y creativas, adaptativas a cada necesidad concreta y superando la habitual tendencia de todos a buscar un responsable acorde con la normativa de aplicación.

Se destaca en este año 2020, ante una queja planteada (20/7166) por los vecinos de un chalet con licencia turista, impulsar una mesa de trabajo con las Administraciones Autonómicas y Locales para la prevención de estos conflictos. El propósito fundamental es coordinar el respeto a la normativa limitadora de ruidos en los espacios exteriores o recintos abiertos, con la obtención de las licencias.

La materia de **comercio** sí se ha incrementado considerablemente, ascendiendo a un total de hasta 24 quejas, todas ellas relativas a las dificultades que han padecido los comerciantes de venta ambulante para conseguir autorizaciones para la reapertura de mercadillos en los distintos municipios afectados en las diferentes quejas. Algunas de ellas son las siguientes: 20/7816, 20/7817, 20/7819 o 20/7935.

En relación con la materia de **urbanismo y obras públicas**, básicamente se ha trabajado en conflictos relativos a planeamiento, como las quejas 20/0480, 20/4985 o la queja 20/6864. También son destacables quejas sobre conservación de edificios, entre las que pueden citarse las quejas 20/0886, 20/2683 o la 20/6516.

Por lo que respecta a **salud**, se han tramitado con mediación quejas sobre todo relativas a asistencia de atención primaria y especializada, en concreto, referidas a salud mental (quejas como la 20/7071 o las 20/2091y 20/2969).

Por lo que se refiere a **educación**, lo más señalado ha sido la gestión de quejas sobre deficiencias y/o carencias de instalaciones educativas, como aconteció en las quejas 20/7120, 20/7121 o la 20/7149.

Y para finalizar, la materia de **servicios sociales**, ha mostrado en mediación un volumen de casos referidos sobre todo a planes y programas, sobre dotaciones de servicios y centros, así como a situaciones de emergencia social con personas que viven en la calle, con mayores dificultades en la situación provocada por la pandemia. Ejemplos de ello son las quejas 20/5291, 20/5068, 20/6233 o la 20/3493.



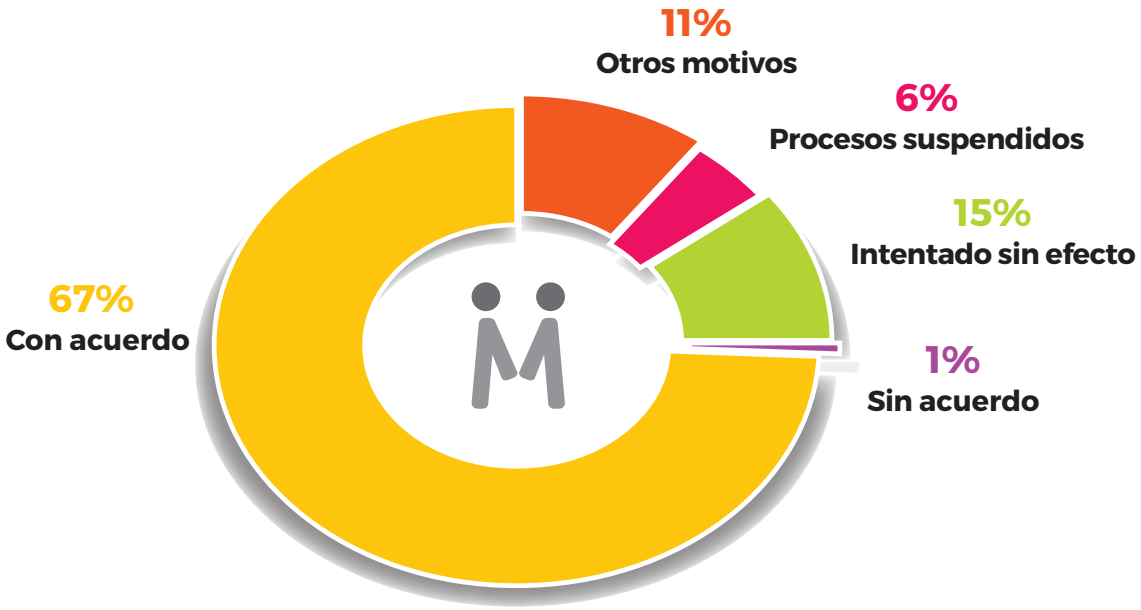
Parece interesante, así mismo, resaltar la distribución de las quejas de mediación atendiendo al territorio al que pertenecen. Por ello, se presenta a continuación una gráfica que muestra las **quejas tramitadas por provincias en relación con su peso poblacional**. Tabla de mediación.

(INCLUIR TABLA DE MEDIACIÓN)

Atendiendo a los resultados obtenidos en las mediaciones llevadas a cabo en los 81 expedientes en los que se ha cerrado el procedimiento de mediación, el 67% de los mismos han finalizado con acuerdo,ya sea sobre la totalidad del asunto sometido a debate o sobre parte del mismo. En concreto, un total de 4 expedientes alcanzaron un acuerdo parcial y 50 lograron resolver la controversia inicial.

En algunos supuestos (21 expedientes) la negociación se desarrolló directamente entre la ciudadanía y la administración como consecuencia del impulso que ha logrado la petición de mediación de esta Institución. Esto ha sido causado en gran parte por la situación generada por la pandemia, y debe destacarse el agradecimiento que en su gran mayoría nos trasladaron las administraciones públicas afectadas por optar por este tipo de gestión de los asuntos, y decidieron asumir una mesa de diálogo bilateral.

Distribución quejas cerradas Mediación por resultado.
(valores porcentuales)



Solo en un expediente de queja tramitado por mediación se cerró Sin Acuerdo y no se pudieron sentar tampoco bases para seguir avanzando en la solución. Esto mantiene la tendencia ya comentada en el informe anual correspondiente a 2019, en el que se concluía que en la práctica totalidad de los asuntos que se tramitan con mediación se alcanza un resultado positivo o se avanza en la solución.

Es destacable, que no obstante no haber alcanzado el acuerdo, los participantes en esa queja valoraron positivamente el encuentro de mediación, pues con independencia de la cuestión de fondo planteada, la mediación permitió clarificar intereses y abrir cauces de comunicación y diálogo para el futuro (queja 20/3131) .

Los expedientes que se reflejan como "intentados sin efecto" se refieren a actuaciones de mediación en las que las partes afectadas, sin contar al promotor de la queja (que de negarse a continuar, derivaría en un desistimiento del proceso), tras la sesión informativa, no aceptaron sentarse en la mesa de negociación. Son los supuestos en que la Administración ha rechazado participar en el proceso de mediación. Un total de 11 quejas no pudieron tramitarse por este motivo, en concreto, 6 quejas referidas a administraciones locales (Ayuntamientos) y 5 de ellas, correspondientes a la Administración Autonómica.

La incorporación al Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor del Pueblo Andaluz de la obligatoriedad de asistir a la primera sesión de mediación, de carácter informativo sobre los objetivos y metodología que la sustentan, propició ya en 2019 un mejoramiento en los números respecto al ejercicio anterior pasando del 31% al 6%.

En 2020, este porcentaje se ha incrementado hasta alcanzar el 15%, lo cual no es una señal positiva, dado que muestra un mayor número de ocasiones en las que las administraciones han incumplido su deber de asistir a la sesión informativa previa a la mediación. Ello se ha podido deber a que con el confinamiento ha sido más difícil procurar a las administraciones una sesión presencial en la que poder explicarles las ventajas de la mediación que se les ofrecía. En resumen, ha aumentado la declinación para participar en la discusión del tema objeto de la queja, antes de conocer las características que rigen la mediación del Defensor, por lo que seguiremos insistiendo ante las administraciones de la obligatoriedad de participar en la sesión informativa. .

Por otro lado, es necesario recordar que la práctica ha demostrado con datos, desde que se vienen desarrollando mediaciones en la institución, que las partes que participan en la sesión informativa deciden continuar el proceso mediador con el debate sobre los hechos que motivaron la queja y tratan de encontrar posturas de consenso que satisfagan los intereses de los colectivos, entidades y administraciones participantes.

Por lo que se refiere a cierres de expedientes con "suspensión", el ejercicio 2020 contempla hasta 5 supuestos en que las partes han solicitado al Defensor que les brindara la oportunidad de esperar a ver cómo se desarrollaban determinados aspectos controvertidos a lo largo de un mayor espacio temporal, por lo que el asunto no estaba totalmente resuelto porque se necesitaba dar mayor margen a las partes para valorar próximos acontecimientos. En la medida en que no se están llevando a cabo actuaciones por parte de la Institución, pero el asunto no está zanjado, se ha optado por cerrar los expedientes con un código de suspensión, sabiendo que debemos realizar un seguimiento cercano para comprobar si se resuelve o se recrudece el conflicto inicial . Es el caso de las quejas 20/0747, 20/0791, 20/2036, 20/6758 y 20/7208.

En concreto, merece destacarse la queja 20/4310, sobre vandalismos en un parque y la queja 20/2036, sobre problemática de pacientes de la unidad de salud mental. En este caso, en la reunión con los interesados, la Administración se comprometió a dar respuesta, en un breve periodo de tiempo, a la necesidad de establecer un cronograma definitivo con presupuesto para proceder al traslado de estos pacientes. Es por ello que se nos solicitó la suspensión temporal de nuestras actuaciones, quedando a disposición de los interesados, por si en un futuro, existiera alguna dificultad sobrevenida.

Por último, cuando se alude a cierre de quejas de mediación por "otros motivos", nos referimos a supuestos como un asunto pendiente de resolución judicial (caso de la queja 20/0886).

Resulta interesante, no obstante, al respecto de las quejas gestionadas y cerradas con acuerdo, destacar los siguientes asuntos:

- En el asunto 19/6424, que plantean padres usuarios del servicio de paliativos pediátricos de un hospital, se abordaba la insuficiencia de recursos humanos en proporción a la población llamada a atender, y en consideración a las diferencias con las estructuras organizativas en otras provincias andaluza, generándose un agravio comparativo. Ello impedía, a juicio de los promotores, una atención domiciliaria, como sería deseable tener prevista en este servicio. Los interesados en su petición recordaban que existe una Proposición No de Ley apoyada por todos los grupos parlamentarios en el 2006 y que no se ha avanzado nada desde entonces en su desarrollo.
- La primera reunión mediación tuvo lugar el 15 de julio de 2020 en la Institución con el compromiso de la administración hospitalaria de solicitar el refuerzo en la plantilla y lograr que desde la administración autonómica se trate de impulsar el reforzamiento y estabilidad del servicio.
- La segunda y última reunión tuvo lugar el 1 octubre de 2020, en la que la dirección hospitalaria anunció la incorporación de una segunda plaza de enfermería. Por parte de las distintas áreas de la Administración Autonómica representadas, se informó también de la publicación en BOJA de 7 de septiembre de 2020,

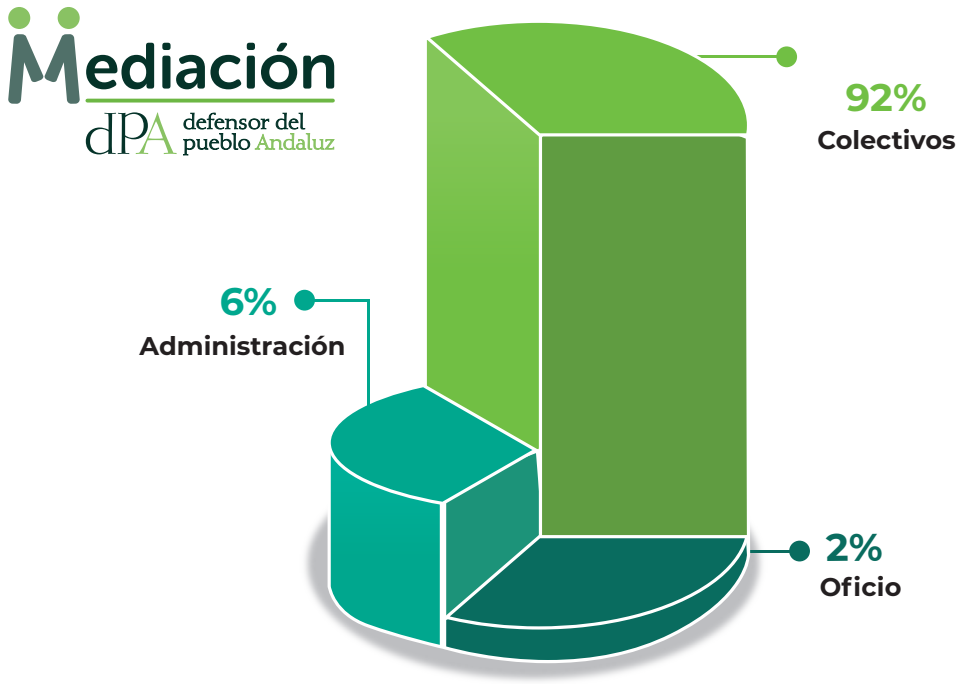
la Orden de 3 de septiembre de 2020, por la que se crea la categoría profesional estatutaria de Medicina de Recursos Avanzados de Cuidados Paliativos en los centros sanitarios del Servicio Andaluz de Salud. Y, por último, se anunció la renovación del acuerdo con la Fundación la Caixa que va a permitir dar continuidad al psicólogo del equipo de cuidados paliativos pediátricos. Junto a todo ello, se asumió el compromiso de seguir trabajando en aspectos como el incremento de la atención domiciliaria y de homogeneizar la configuración de este servicio en el mapa de Salud Pública Andaluz, en función de la población.

- En el asunto planteado en la queja 20/7021, se abordó la problemática ocasionada en un municipio por la supresión de dos paradas de autobús escolar, y las dificultades que encuentran los alumnos y alumnas para desplazarse a los centros educativos, desde que se han visto afectados por esta medida. Los promotores, habían solicitado en reiteradas ocasiones que se estudiaran diferentes opciones para que los menores continuaran disfrutando del servicio, y no habían obtenido respuesta. En la reunión mantenida, los promotores expusieron las dificultades con las que se encontraban los menores para acudir a diario a los centros escolares, y propusieron diferentes alternativas para facilitar la continuación del servicio en los casos que fuera posible. Por su parte, la administración competente, mostró su disposición a revisar los expedientes de los veinte menores afectados, así como a estudiar las alternativas propuestas por los promotores.
- Por último, resaltar la queja que planteaba cuestiones de accesibilidad, en concreto por la disconformidad de una asociación de personas con movilidad reducida ante la aplicación del plan de contingencia por la COVID19, que provocó la retirada de las plataformas de acceso a la playa por no reunir condiciones de seguridad (Queja 20/4951).

Un aspecto que puede resultar ilustrativo en el análisis cuantitativo de las actuaciones mediadoras en 2020 es la **distribución de quejas atendiendo al sujeto promotor** de las mismas, es decir, presentar qué volumen de quejas se ha mediado en conflictos propuestos por la ciudadanía y cuáles por las administraciones públicas.

El siguiente gráfico representa esos datos:

Total quejas tramitadas, por agentes promotores. Valores porcentuales



Fuente: Elaboración propia. Informe anual Defensor del Pueblo Andaluz, 2019.

De la gráfica anterior se deduce que en casi **el 98% de las quejas gestionadas por mediación, los promotores de la misma fueron colectivos ciudadanos.** Es un dato recurrente que en la defensoría se reciba un número mucho más elevado de quejas presentadas por la ciudadanía. Y en el caso de la mediación hay que recordar que se han atendido aquellas promovidas por colectivos, con la única salvedad, de poder gestionar aquellas quejas individuales que pudieran tener repercusión general.

Por otra parte, casi el 2% son quejas promovidas por las administraciones públicas y solo una queja de oficio se tramitó en el área de mediación, aunque se abrió durante el ejercicio anterior, en relación con las actividades arqueológicas que tenían lugar en el conjunto del Dolmen de Menga en Antequera, asunto que se zanjó con un acuerdo entre las partes en negociación bilateral con el que se cerró expediente en enero de 2020 (Queja 19/1464).

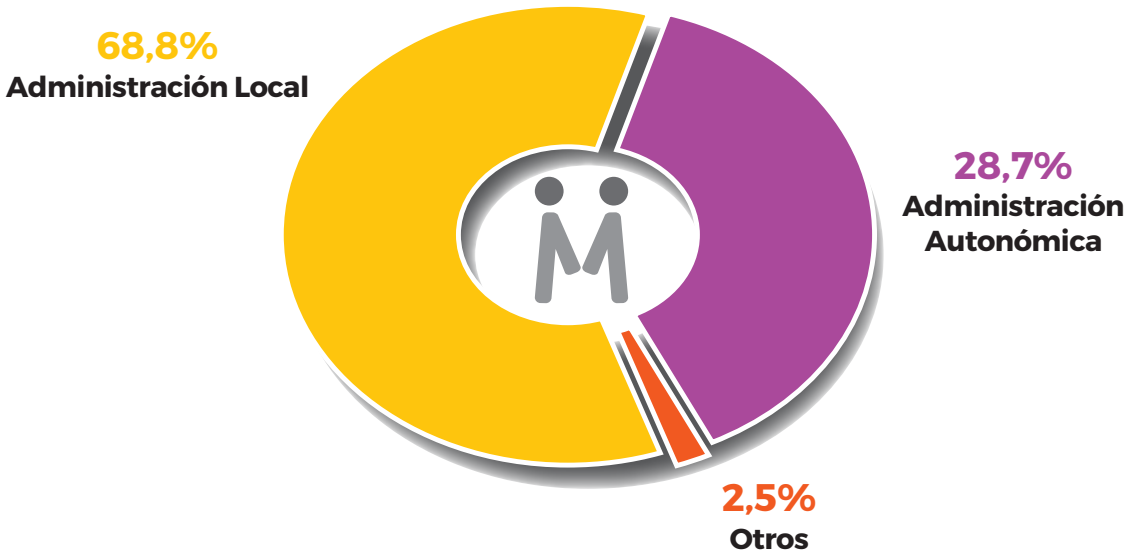
Debe resaltarse también que el análisis cuantitativo de las quejas tramitadas por mediación en el ejercicio 2020, continúa destacando el alto nivel de interlocución mantenido por el Defensor con las administraciones públicas, como se observará en el análisis cualitativo.

Sin embargo, lo reseñable es que las mediaciones tramitadas en la defensoría han contado siempre con la participación directa de quienes realmente podían tomar las decisiones que permitieran los desbloqueos de negociaciones o la toma directa de los acuerdos.

En ningún caso, una mediación con el Defensor del Pueblo andaluz se ha desarrollado hasta la fecha con interlocución de la Administración Pública de un menor nivel de responsabilidad, lo cual es muy positivo y está permitiendo alcanzar los más altos niveles de satisfacción y eficacia deseados por todas las partes y por la propia institución del Defensor.

Puede resultar interesante conocer la **distribución de quejas** tramitadas por mediación, **atendiendo al tipo de administración pública afectada**.

Distribución de quejas por entidad afectada.
(valores porcentuales)



Casi el 70% de las quejas corresponden a asuntos en los que la Administración Local, principalmente Ayuntamientos se han visto afectados por la controversia y a los cuales se ha propuesto participar en la mesa de diálogo para construir soluciones con la ciudadanía. En casi el 30% restante la afectada ha sido la Administración de la Junta de Andalucía, ya sea a través de Delegaciones Territoriales en las distintas

provincias andaluzas, a través de las Direcciones Generales de las Consejerías o las dependencias de las Agencias públicas andaluzas, como puede ser la de vivienda o las Áreas sanitarias.

El escaso porcentaje que se refiere a otro tipo de entidades, que supone en valores absolutos, solo un total de 4 expedientes, se tramitaron con mediaciones en las que participó -además de la Administración Pública- alguna entidad financiera o, por ejemplo, una empresa o consorcio de transportes (respecto del servicio que se prestaba a la ciudadanía para acercarles desde su localidad de origen a un área hospitalaria. (Queja 19/3812).

Como conclusión, debe resaltarse que los datos cuantitativos, en términos generales muestran el afianzamiento de la mediación como fórmula habitual en la intervención del Defensor del Pueblo Andaluz para la gestión de las quejas y, por tanto, para ejercer sus funciones estatuarias. A pesar de la grave situación que se ha vivido con motivo de las restricciones de movilidad durante el año 2020, la tendencia se mantiene, en términos cuantitativos, respecto del ejercicio pasado, lo que demuestra que las dificultades que se presentaron y obligaron a prescindir de algo tan esencial como es la celebración de sesiones de trabajo presenciales con las partes afectadas, ha podido suplirse con los medios telemáticos, celebrando conversaciones telefónicas y reuniones a distancia a través de medios electrónicos, como se comentará en el epígrafe dedicado al análisis cualitativo de este capítulo.

Respecto de las quejas individuales, se mantiene el criterio que lleva rigiendo desde 2016, por el que solo se propone mediación cuando el asunto podría afectar a intereses generales, aunque el expediente lo promueva una persona a título individual.

En 2020, por las especiales circunstancias creadas por la COVID-19, se han tramitado algunas quejas individuales que exigían una intervención urgente y flexible, que ha requerido **un procedimiento más flexible**. Entre ellas, citaríamos las cuestiones relativas a la comunicación con determinados servicios públicos, destacando la queja iniciada por personas con discapacidad auditiva, que trasladaban sus problemas de comunicación con los servicios de atención primaria de salud pública en la queja 20/5997. En sentido similar se gestionó una queja sobre la falta de información de los horarios de uso de los centros Guadalinfo en algunas localidades (queja 20/7175).

2.2.1.2. Análisis cuantitativo de las encuestas de satisfacción de los participantes a los procesos de mediación

Las encuestas de satisfacción incorporadas al proceso de mediación en el ejercicio 2019 y formuladas a todas las personas y entidades participantes del proceso mediador del Defensor, han arrojado una valoración muy positiva del servicio prestado.

Las mediadoras solicitan a las partes, una vez finalizada la sesión, la cumplimentación de la encuesta, que contempla 10 indicadores. Durante el año al que se refiere el presente informe, con la imposibilidad de celebrar muchas de las sesiones mediadoras en formato presencial, se han remitido los formularios por vía electrónica al finalizar las respectivas mediaciones, si bien este mecanismo de recogida de información suele ser menos efectivo. De ahí que hayamos recogido menos respuestas de las que hubieran sido deseables.

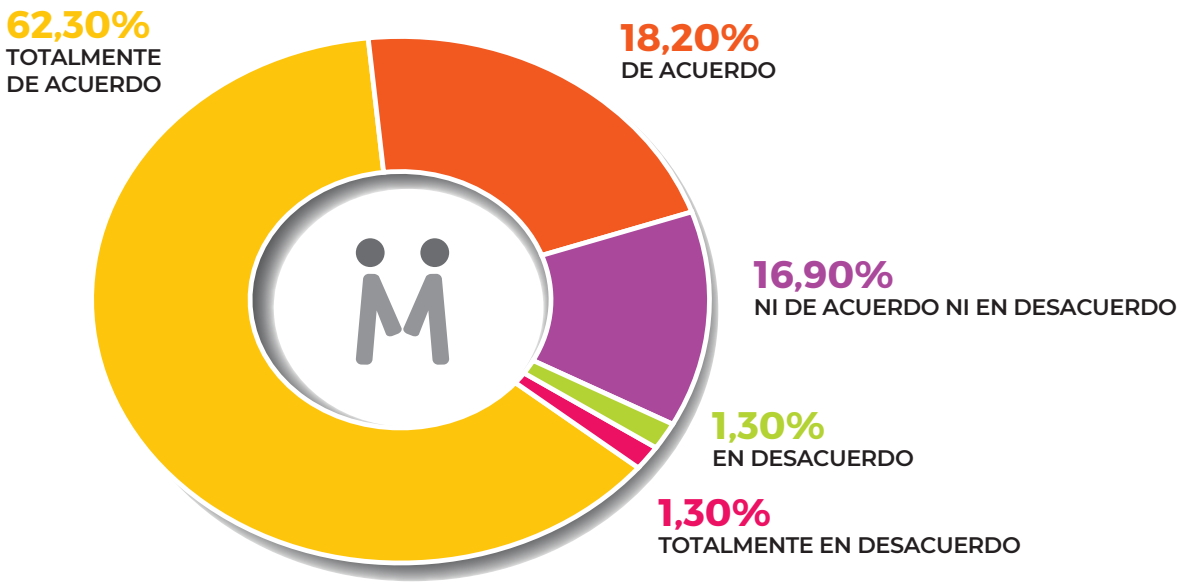
No obstante, la muestra ha sido suficientemente representativa, con un total de 77 cuestionarios recibidos, del total de las 81 quejas cerradas, sobre las que se plantearon las diferentes cuestiones.

Con carácter previo, debe considerarse el perfil de participantes en la encuesta que ha sido equilibrado, en aproximadamente un 50% de respuestas emitidas por las administraciones públicas y otro porcentaje igual por aquellas respuestas que nos envió la ciudadanía.

Algunas de las cuestiones que se planteaban en la encuesta fueron las siguientes:

- Respecto de si se ha tenido **información previa suficiente sobre el proceso de mediación** del Defensor del Pueblo andaluz mediante la consulta de folletos, página web oficial o por la sesión informativa, lo datos son los siguientes:

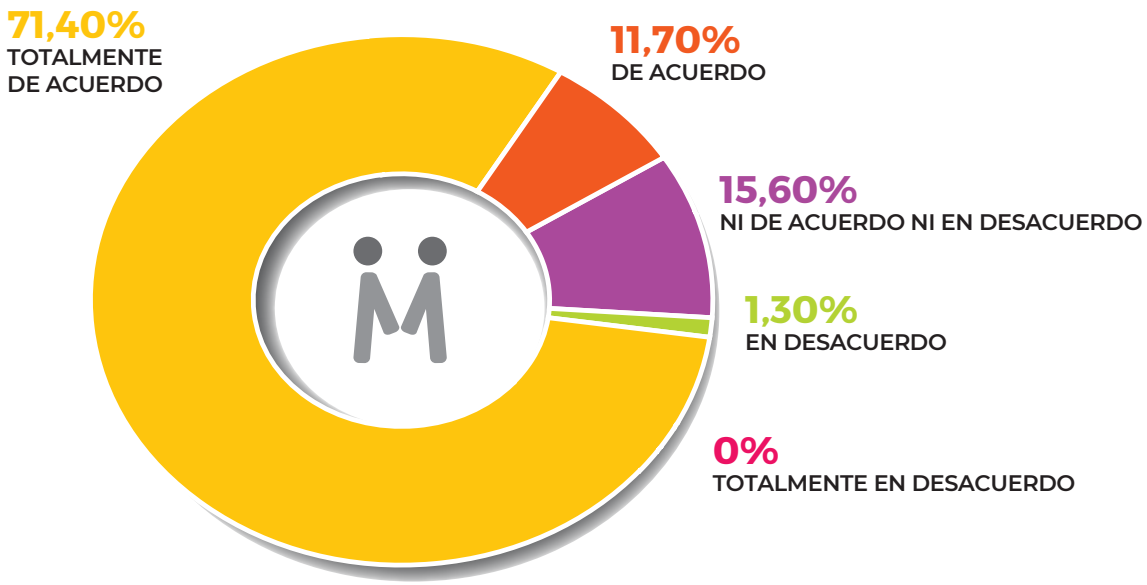
Información previa suficiente sobre el proceso mediador.



Como puede observarse, más del 80% (62,3%+18,2%) de las encuestas demuestran estar informadas de manera adecuada antes de iniciarse el proceso de mediación. Además, debe recordarse que siempre y en cada una de las sesiones informativas que tienen lugar en los procesos mediadores del dPA, las mediadoras llevan a cabo una presentación formal de las características de la mediación que se ofrece, así como los elementos que han llevado al Defensor a tomar la decisión de optar por este modelo de intervención, que requerirá la voluntariedad de las personas y colectivos o administraciones afectadas para continuar con el proceso de diálogo, encaminado a la búsqueda de soluciones y/o la mejora de la comprensión de los intereses respectivos.

-Otro indicador se refiere a **si la mediación ha sido el proceso adecuado para gestionar el conflicto** que se sometió a la consideración del Defensor a través de la queja presentada por la parte promotora. Las respuestas fueron las siguientes:

Adecuación de la mediación como proceso para gestionar el asunto.



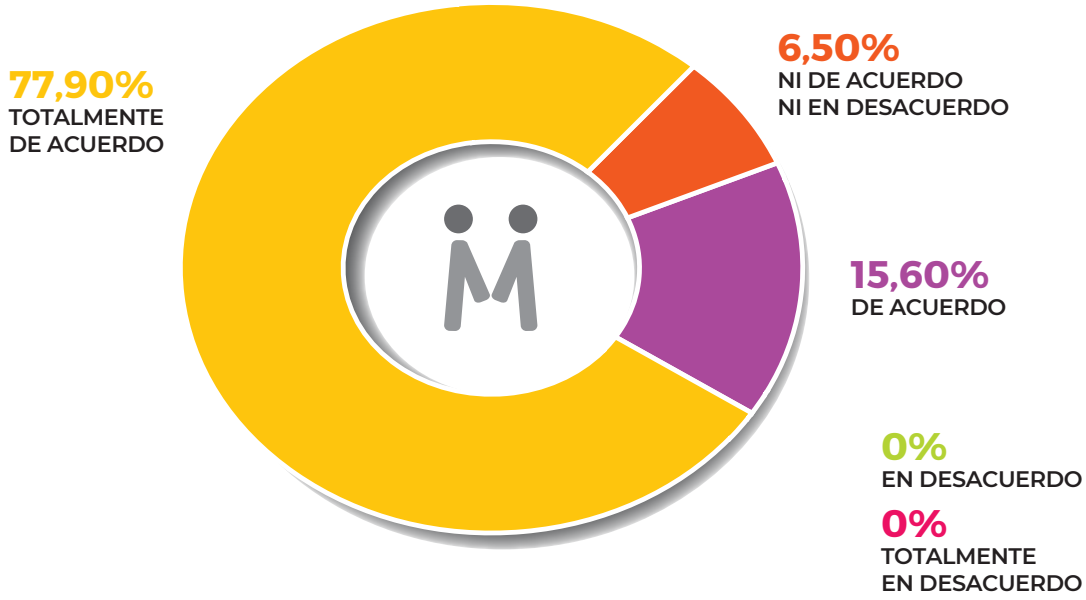
Respecto de la consideración de las partes acerca de la **idoneidad de la mediación** desarrollada para tratar de solventar la controversia que dio origen a la queja, el 83% (71,4%+11,7%) de las personas encuestadas consideró estar de acuerdo o muy de acuerdo con la aseveración que les hacía, es decir, con la afirmación de que la mediación resultó adecuada.

Esta cuestión es muy relevante, en la medida en que muestra la conformidad mayoritaria con el modelo una vez probado, es decir, todas las personas que participaron en la mediación aceptaron participar en la mediación, mostrando su consentimiento expreso a la propuesta del Defensor para que dialogaran. Pero lo interesante es que de ese 100% de personas encuestadas, el citado 83 % entendió adecuado y eficaz, el camino desarrollado en el proceso mediador.

El dato sostiene el ya logrado en 2019, también presentaba más del 80% de respuestas afirmativas a la misma pregunta, lo cual implica que la opinión de la ciudadanía y las administraciones andaluzas continúa siendo favorable a gestionar por mediación los asuntos que el Defensor propone tramitar con este modelo de intervención, otorgando todo el protagonismo a las propias partes, aunque acompañándolas en el proceso de diálogo y toma de decisiones.

- La siguiente cuestión planteaba si, con independencia del resultado de la mediación, se halla **satisfacción con el proceso de mediación.**

Grado de satisfacción con la mediación independientemente del resultado.



Esta pregunta es crucial, dado que plantea el cuestionamiento de la satisfacción de la persona encuestada con respecto al proceso de mediación en el que ha participado, superando el resultado del mismo. Es decir, con independencia de la posible adopción de un acuerdo final o la imposibilidad de lograrlo, la mediación supone la satisfacción de las personas participantes en el proceso, en muchos de los casos.

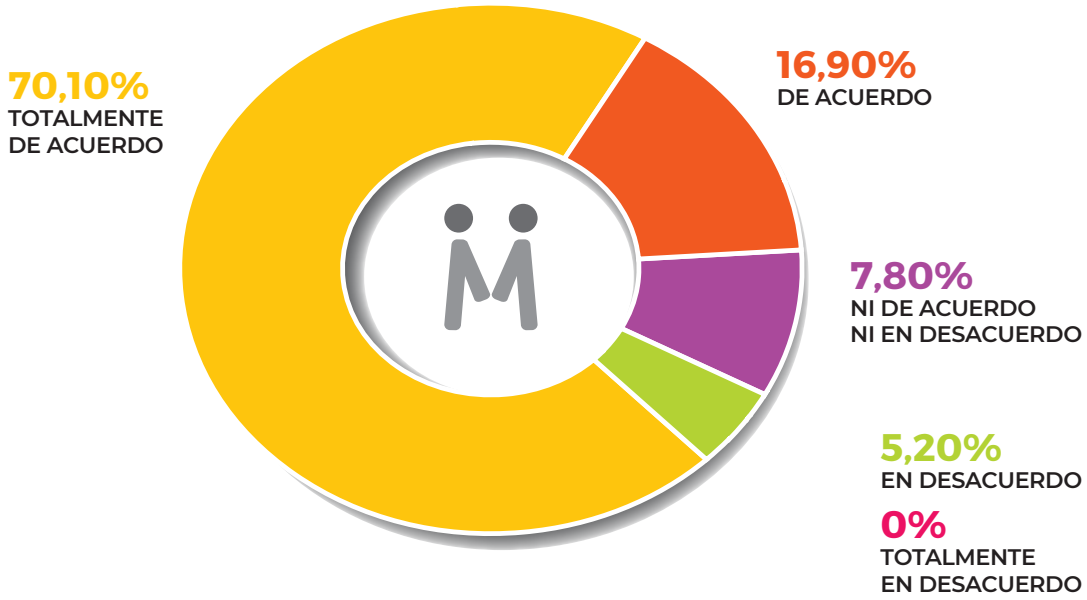
En concreto, hasta un 93,5% de las personas afirmaron sentirse satisfechas (15,6%) o muy satisfechas (77,9%) con la mediación, una vez probada para la gestión del asunto particular que les afectaba.

La mediación no solo procura, por ende, una solución pacífica de los conflictos -que en nuestro caso se reflejan en las quejas-, sino que también genera un espacio de mutuo entendimiento y comprensión de las partes, que permite expresarse libremente y explorar vías de solución con la intención de resolver el problema y, aunque no se pueda conseguir poner fin al mismo, los participantes sienten haber realizado un esfuerzo considerable para avanzar en sus relaciones y en la posible solución futura. Todo ello contribuye finalmente a una prevención del conflicto y a la satisfacción de todas las personas involucradas en el proceso.

Los datos que arroja la cuestión antes comentada supone un éxito indudable de la mediación del Defensor del Pueblo Andaluz, pero sobre todo, un éxito de todas aquellas personas que han participado de manera activa en esa mediación, con la conformación de espacios de diálogo y consenso durante 2020.

- Acerca de **si la mediación les ha parecido importante para avanzar en la resolución del conflicto concreto.**

Importancia de la mediación para avanzar en el la solución del asunto.



Casi el 90% de las personas encuestadas han considerado importante para la solución de su conflicto haber utilizado la mediación como fórmula de gestión. Este dato también sostiene la tendencia de 2019, por lo que puede afirmarse que la mediación está siendo comprendida y aceptada por las andaluzas y andaluces.

En relación con lo anterior, casi el 90% de las respuestas recibidas han considerado estar de acuerdo o muy de acuerdo con la afirmación de que **el proceso mediador resulta ágil para la gestión del conflicto en el que han intervenido**.

Este aspecto es relevante, en la medida en que la flexibilidad y la agilidad son elementos que definen la mediación como proceso de intervención en los conflictos, con lo cual se identifica el acierto de la defensoría para tramitar con la debida celeridad y diligencia los asuntos que le remite, sobre todo la ciudadanía, a través de las quejas.

Otro aspecto importante se refería a la actuación de las mediadoras durante el proceso, en concreto acerca de si su intervención les había inspirado completa **confianza**. Casi la totalidad de las personas encuestadas admitieron que la profesionalidad de las mediadoras les transmitió confianza absoluta (98,7% dijeron estar totalmente de acuerdo o de acuerdo con esa aseveración), dando continuidad al mismo dato obtenido en 2019.

El Defensor considera clave que la ciudadanía, al igual que las distintas administraciones (local y autonómica) que participan en los procesos de mediación, sientan que cooperan en un escenario seguro, acompañadas de personas que, con sus conocimientos y amplia experiencia en la materia, ponen a su disposición técnicas y herramientas , propias de la mediación y de la resolución de conflictos, para ayudarles a crear cauces de diálogo y entendimiento y soluciones concretas.

Se preguntaba también acerca de si las mediadoras habían actuado con **imparcialidad** y si habían escuchado y propiciado la participación de todos.

Puede que una de las cuestiones que presentaba mayor controversia, cuando se inició la andadura de la mediación en la defensoría, fuera la capacidad del Defensor para ser imparcial en los asuntos gestionados por mediación, dado que ésta requiere una mirada y una gestión imparcial, frente a la necesaria intervención del Defensor en pro de los derechos que debe garantizar.

Este debate se resolvió de manera contundente con una respuesta estudiada no solo por el propio Defensor del Pueblo Andaluz, sino por un grupo de hasta 50 expertos que se reunieron al efecto en 2017. El asunto se aclara con una evidente necesidad de intervenir en los procesos mediadores con total y absoluta imparcialidad respecto de las posiciones y de los intereses que defiende cada parte, ya sea representante de la ciudadanía o de alguna entidad o administración pública, pero con completa atención y respeto al objeto de dicha mediación, es decir, con rigurosa observación de la objetividad en relación a los derechos controvertidos, ya sean los derechos particulares o los derechos generales que estén en juego, dado que ambos habrán de conjugarse y equilibrarse.

Por último, se planteaba la cuestión concreta de si las mediadoras demostraron gran competencia en intentar **acercar las posiciones para llegar a un acuerdo.**

También en este indicador, las respuestas obtenidas demuestran una gran competencia en la labor de acercamiento que debe producirse entre las partes involucradas en un conflicto concreto, así como para la búsqueda de un acuerdo que ponga fin al conflicto, se logre o no el mismo, puesto que algunas ocasiones el momento o las circunstancias del contexto no permiten alcanzarlo.

Con todo, se cierra la encuesta de satisfacción con un espacio en el que se invita a que las personas participantes nos ayuden a **mejorar el servicio** solicitándole su opinión, comentario o sugerencia. Transcribimos algunas aportaciones realizadas:

-"Por favor, continuad con este tipo de intervenciones de mediación" (Representante de la ciudadanía)

-"Recomendable enviar la solución de lo mediado a la Delegación de Seguridad, para que ponga a disposición del Intendente los recursos personales que necesite." (Representante de la Administración)

- "Me ha parecido una profesional de la materia la mediadora, actuando con imparcialidad y coherencia". (Representante de la Administración).

Por otro lado, nos han hecho llegar más comentarios a través de medios telemáticos, algunos de los cuales reflejamos a continuación como muestra:

- "Les agradezco la rapidez de la tramitación; no me esperaba esta oportunidad de sentarme con el Ayuntamiento" . Ciudadanía.

- "Yo no sé lo que sucederá después, pero como dice la mediadora les agradezco mucho que hayan venido y me hayan escuchado, pues tras dos años con este tema, ahora de verdad me he sentido escuchada y veo que son conscientes de que la falta de regulación está generando una situación injusta y discriminatoria, según los municipios interpreten ese vacío legal en la materia. Solo les recuerdo que lo que no está prohibido es posible y así se ha recordado por el Tribunal supremo". Ciudadanía.

- "Os agradezco mucho el acompañamiento en esta negociación, pues nos ha dado fortaleza y seguridad para afrontarla, os pedimos que no cerréis el asunto hasta que terminemos, incluso nos gustaría que el acuerdo lo firmemos en el Defensor pues vuestra participación ha sido fundamental". Ciudadanía.

*- "Qué interesante la mesa de trabajo que nos proponéis, es cierto que a veces los trabajos entre administraciones son de coordinación, a la Directora General le parece muy buena idea y acudiremos con nuestro servicio de ins*pección también". Administración Autonómica.

- "Agradezco su intervención, desde luego en dos meses se ha avanzado en este asunto más que en cuatro años, y entiendo el malestar existente, es cierto que para avanzar teníamos que estar todos" . Administración Autonómica.

-*"Agradecemos que se nos ofrezca la posibilidad de expresar las dificultades que hemos tenido para atender este asunto".* Administración Autonómica.

- *"Voy a trasladar a mi alcalde la posibilidad de acudir a vuestra Institución, para que nos ayudéis con nuestros conflictos con otras administraciones".* Administración Local.

- *"Antes de que comiencen los vecinos a hablar yo quisiera agradecer esta intervención pues cuando hace un año me llego el caso, me dijeron que como técnico realizara el informe para "defenderlo" y responder al Defensor del Pueblo. Sinceramente cuando analicé el asunto consideré lo más idóneo sentarse hablar pues tiene fácil solución, por ello les digo que no sabe como agradezco este encuentro"* . Administración Local (personal técnico).

- *"Simplemente, que me hayáis dado la posibilidad de que me escuchen, alivia el sentimiento del indefensión que tenía"*. Representante de un colectivo de empresarios.

2.2.2. Análisis cualitativo

Desde un punto de vista cualitativo respecto a las quejas tramitadas por mediación en 2020, pueden resaltarse los siguientes aspectos:

a) El **nivel de participación de las administraciones públicas** en las mediaciones propuestas por el Defensor continúa la tendencia positiva que reflejaron los datos en 2019. Nos referimos al alto grado de consentimiento dado para formar parte de los procesos de mediación en aquellas quejas en las que el Defensor ha propuesto una gestión mediadora.

Es cierto que también ha podido contribuir a ello el hecho de contar con la previsión reglamentaria, respecto de la necesaria atención a la sesión informativa que, sobre el modelo de intervención, llevan a cabo las profesionales del área de mediación.

En relación a la sesión informativa citada, debe destacarse la **importancia de la labor,** en ocasiones fácil y en otras ardua, que se desarrolla por parte **de la Institución para asegurar una adecuada interlocución, con carácter previo a la celebración de las sesiones de mediación.**

En ese sentido, dicha labor procura que la mesa de diálogo se conforme contando con las personas representantes de las administraciones públicas, que ostentan capacidad política para la toma de decisiones o, cuando menos, cuentan con posibilidad real para comprometerse en nombre de la entidad o la Administración a la que representan.

Así mismo, debe asegurarse por el Defensor que asistirán las personas necesarias para avanzar en la gestión del conflicto y, en ocasiones, atendiendo a la materia o la complejidad del asunto, la invitación a la mesa se extiende a agentes externos que pudieran resultar involucrados o que pudieran aportar alternativas de solución, aun cuando no estén directamente afectados por el conflicto.

Además, debe resaltarse que resulta crucial en algunas ocasiones contar con la presencia del personal técnico de la Administración, que aporta su visión técnica sobre el asunto y se agradece también la participación en las reuniones de los asesores y asesoras de las partes, con independencia de que sean éstas las que deben expresarse directamente para transmitir sus necesidades, intereses y expectativas.

Estas tareas de conformación de las partes que asistirán a las sesiones de trabajo en mediación han resultado, sin lugar a dudas, decisivas para el logro de resultados de éxito en las quejas tramitadas en 2020.

b) También resulta destacable en la intervención mediadora en 2020, quizás debido a la conveniencia o necesidad de respetar distancias y medidas de restricción de la movilidad, que la respuesta de las administraciones públicas a nuestro ofrecimiento mediador haya sido positivo, pero indicando que preferían intentar celebrar un encuentro directo con los interesados, con carácter previo, en la línea de **agotar la negociación bilateral si fuera posible y así evitar reuniones más concurridas.**

De ahí se han deducido bastantes acuerdos alcanzados directamente entre ciudadanía y administraciones, a partir del impulso que ejerció la propuesta mediadora inicial. Estos supuestos, para la defensoría suponen también un resultado positivo del modelo de intervención mediadora, dado que se ha impulsado la creación de un espacio de encuentro y discusión directo que antes no había tenido lugar y que, además, concluye con el entendimiento mutuo y la solución de la controversia que se reflejaba en la queja.

Algunos ejemplos de esta negociación bilateral que ha resuelto las quejas planteadas a la defensoría son las siguientes:

- Reconocimiento de actividad a la Asociación de Artistas Callejeros, queja 20/2931.

- Disconformidad vecinal con la construcción de un campo de fútbol en una parcela en un entorno residencial, queja 20/4254.

- Reclamaciones de una asociación vecinal por el mantenimiento y recogida de residuos. Quejas 20/5408 y 20/6159.

-Solicitud de reactivación de mercados ambulantes cerrados. Hasta 10 quejas de las 24 abiertas por este asunto se han cerrado con acuerdo bilateral impulsado por el Defensor, entre la Administración y representantes del colectivo. Por citar algunos ejemplos, las quejas 20/7817, 20/7818, 20/7820 o 20/7624.

-Reclamaciones por ruidos en calles comerciales del casco antiguo de Sevilla, asociados a la actividad de bares y comercios (Queja 20/1631).

-Otras, como las quejas 20/488 o la 20/3398.

c) Otro aspecto a destacar, y generado por la situación de pandemia vivida en 2020, es el relativo a los **nuevas metodologías de gestión de conflictos** que la Institución ha incorporado a los procesos de mediación así como **cauces de comunicación más ágiles.**

Como ya se ha comentado en el presente capítulo, algunas quejas requerían un tratamiento incluso más ágil que el que requiere abordar un proceso mediador, por lo que se han atendido algunas de ellas a través de gestiones directas, generalmente desarrolladas por vía telefónica, ya sea individual o grupal, o por videoconferencia.

Un ejemplo de este tipo de gestiones se halla en la queja que planteaba la falta de personal en la unidad neonatal del hospital materno-infantil (queja 19/6076), que se tramitó a través de sesiones privadas telefónicas con ambas partes.

En relación con este último aspecto también habría que señalar que en 2020 ha sido tan necesario como útil la utilización de medios telemáticos de comunicación para la gestión de quejas. Tanto la ciudadanía como las administraciones han sido bastante receptivas para asegurar la presencia de sus equipos o personas representantes a las sesiones de mediación a distancia.

Es cierto que durante este año se ha utilizado más el tipo de reunión denominada privada o "en caucus", es decir, con cada parte por separado. No obstante ello, en algunas ocasiones se ha procedido a celebrar de manera conjunta la sesión de mediación (con todas las partes), que es el esquema más aconsejable.

En todo caso, debe resaltarse que la sustitución de reuniones presenciales por otras a distancia no es una opción deseable para la mediación. Ello supone una posibilidad en contextos en los que no se pueda llevar a cabo la sesión con presencialidad, puesto que las reuniones por vía telemática generan lógicas dificultades para la comunicación interpersonal y para la gestión de emociones, así como para el desarrollo de la labor mediadora. Además, las sesiones de trabajo presencial inciden en mayor medida en el grado de satisfacción de las partes y cubren mejor la necesidad de los interesados acerca de hablar de forma directa, especialmente cuando la ciudadanía no ha tenido respuesta de la Administración ante reiteradas peticiones de información o solución del asunto que les preocupa.

d) En 2020 se han desarrollado algunas **mejoras y ajustes al procedimiento de gestión de quejas a través de la mediación**. Resulta destacable, el mecanismo de derivación de quejas directas a mediación de aquellos expedientes que reúnen las condiciones de contar con un promotor colectivo (ya sea una asociación, una representación colectiva de la ciudadanía, una plataforma ciudadana o una administración pública quien solicita la intervención de la defensoría) y que soliciten mediación.

El resto de quejas colectivas se analizan por las áreas según la materia principal que las define, en coordinación con el área de mediación porque las partes en muchas ocasiones no solicitan mediación pero la gestión del asunto podría resultar más eficaz con mediación que utilizando el mecanismo de supervisión. La colaboración del área de mediación con el resto de las áreas de esta Institución, los conocimientos técnicos multidisciplinares, y las experiencias desarrolladas en las distintas parcelas de un trabajo común son claves en este trabajo.

Algunos ejemplos de esta labor de coordinación, que ha diversificado las tareas del área de mediación han sido los siguientes:

- Participación y visita a interesados, en la gestión de la queja relativa a los asentamientos de personas inmigrantes en Lepe y Lucena del Puerto, un asunto complejo con múltiples factores a tomar en consideración para conformar un adecuado análisis y diagnóstico de la situación y poder definir estrategias de intervención.

- Visitas a las distintas comarcas que desarrolla la Oficina de Información y Atención ciudadana del Defensor, para atender asuntos que pudieran ser abordados por mediación, amén de resolver cuestiones propias de la gestión de conflictos que se planteen por colectivos de vecinos y por las distintas administraciones.

e) Este año, las **administraciones públicas que ya han participado en algún proceso de mediación con esta Institución,** han solicitado con posterioridad que se gestione un nuevo asunto que les afecta a través de esta modalidad de intervención, incluso para abordar sus controversias con otras administraciones (por ejemplo conversaciones entre la Administración local y la autonómica o entre diversas administraciones locales).



Es evidente que ello se produce por la satisfacción que han experimentado con su participación en los procesos mediadores y con los resultados que se obtuvieron. Algunos ejemplos son el asunto gestionado sobre las Torres de Santa Catalina de Jaén (queja 20/541), un asunto de transporte escolar **(Queja 20/7021)** o de mercado ambulante (queja 20/7937).

f) Merece la pena reseñar una queja concreta, ya comentada en el análisis cuantitativo (queja 20/3131) que ha dado lugar a la investigación posterior en vía de supervisión, acerca del problema que se nos trasladó en 2020, relativo a la apertura de centros de cuidado de menores en las edades de educación no obligatoria (0 a 6 años). En el asunto planteado, se ha podido comprobar cómo asociaciones de padres y madres abren un espacio para atender el cuidado de sus hijos e hijas menores y algunos municipios exigen, previamente a la concesión de licencia de actividad, que se aporte la autorización de la Consejería de Educación. Sin embargo, en otros municipios andaluces, el propio Ayuntamiento concede la licencia de apertura por entender que la actividad es asistencial y no educativa.

La discusión, en principio meramente jurídica se torna más interesante y delicada cuando la persona promotora de la queja se encuentra con expedientes sancionadores del consistorio y con el temor al cierre del local, lo cual considera un trato discriminatorio en función del territorio en el que vive y se desarrolla la actividad.

Durante la gestión de esta queja se concluye que ello deriva de un vacío normativo que existe en relación a la materia descrita y que genera lógicas dudas a los equipos municipales para conceder o no la licencia. La discusión central sería, por tanto, dirimir si la actividad debe considerarse como eminentemente asistencial o educativa.

Al respecto existen varios pronunciamientos del Tribunal Supremo que se inclinan por entender no educativo el carácter de estos centros, que ofrecen una alternativa adecuada para la conciliación laboral y familiar de estas madres y padres. En todo caso, dado que en la queja concreta no hemos podido resolver el asunto y se entiende obligado dar una respuesta homogénea para toda Andalucía en relación con este tema, el asunto se tramitará por supervisión.

En este apartado de análisis cualitativo merece destacarse el hecho de que durante la tramitación de algunas de las mediaciones, la COVID-19 ha provocado retrasos no deseados, como se avanzó en el informe extraordinario presentado al Parlamento **"Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19. Primera ola de la pandemia"**. Esta cuestión tuvo mayor protagonismo en el período del confinamiento iniciado en el mes de marzo. En cualquier caso, los aplazamientos de fechas para los encuentros y conversaciones tendentes a resolver estas quejas siempre han sido aceptados e incluso, en ocasiones, solicitados por las propias personas protagonistas de dichas quejas o conflictos.

Algunos ejemplos son los acaecidos en las quejas **(Queja 20/0119)** 20/747 o la 20/4310. Dichos asuntos versaban, respectivamente, sobre discrepancias en las reglas de convivencia en una residencia para personas mayores de Sevilla, que desaconsejaba la reunión con las afectadas, por el número de participantes y la emergencia sanitaria; la falta de actualidad en la problemática ocasionada por la saturación acústica en zonas hosteleras obligó a las partes a solicitar un aplazamiento de la gestión del conflicto vecinal con un Ayuntamiento de la provincia de Cádiz; y la última, sobre problemas de vandalismo y ruidos ocasionados en los jardines públicos de un municipio sevillano, que por motivo del confinamiento impuesto por el estado de alarma dejaron de ser actuales y podían esperar para ser abordados en otro momento. Todas estas quejas ya han sido tramitadas con las partes en sesiones de mediación.

Por otra parte, nos encontramos con un asunto planteado antes de declararse la pandemia, relativo a la organización de las UCI en un hospital. Siendo un servicio llamado a dedicar su atención exclusiva a cubrir necesidades prioritarias de la pandemia, el propio colectivo sanitario impulsor, solicitó la suspensión de nuestras actuaciones, dado que el motivo aludía a cuestiones organizativas (queja 20/726).

En 2020 debe resaltarse también que se han procedido a realizar **labores de seguimiento de procesos ya celebrados que finalizaron con resultados con acuerdos totales** y que precisaban de una labor de impulso de los compromisos adoptados por la Administración.

Algunos ejemplos son acuerdos sobre cuestiones de vandalismo y ruidos en lugares públicos, (queja 20/4310), otro sobre ruidos originados por un parque canino en un municipio sevillano (queja 20/6648), acuerdos sobre conflictos en viviendas desalojadas por ruina, como la queja 20/2683.

Queremos destacar una tipología de asuntos recurrentes, que no tienen una solución única, sino que la vía de solución de la problemática planteada depende de la comunicación e información que se aporten las partes, y en los que es importante la continuidad de la relación de las personas protagonistas , que suelen convivir, así como su relación con los gestores de los centros afectados (centros educativos, centros de mayores, de servicios sociales, etc.) y la Administración en su función de control.

En este sentido, identificar esa realidad con las partes ha permitido que el objeto de la mediación termine siendo un plan o una hoja de ruta que contempla un compromiso de comunicación permanente, donde se puedan compartir la diversidad de criterios e intereses, así como los problemas y situaciones que se generan en el día a día de un centro de estas características. Es el caso, por ejemplo, de las quejas (Queja 20/119) antes referida o la **(Queja 19/5068)**.

Por último, merece ponerse de relieve **el reconocimiento al Defensor del Pueblo andaluz, de la Medalla al Mérito Profesional (Medalla al mérito profesional)** concedida por la Comisión de Distinciones de la Escuela Española de Mediación y Resolución de Conflictos, en reconocimiento a su alta aportación y compromiso en fomentar el diálogo, la cultura de la paz, la búsqueda de alternativas en solucionar conflictos y la mediación durante el año 2020.

La candidatura del Defensor, fue propuesta para su valoración por el Grupo Europeo de Magistrados por la Mediación. Dicho reconocimiento se ha extendido con un certificado de agradecimiento a todas las profesionales que desarrollan su labor en el área de mediación.

La fortaleza que está adquiriendo la mediación administrativa que se ejerce por esta Institución con la colaboración de todas las partes significa un avance en innovación social de Andalucía, un mayor respeto del derecho de participación y más transparencia y diálogo por parte de los poderes públicos.

Los altos niveles de solución pactada y, sobre todo, de satisfacción mostrada por la ciudadanía y por la Administración Pública local y autonómica, nos animan a continuar los esfuerzos por implementar cultura de mediación en nuestro territorio.

3. OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



3. Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía

3.1. Introducción 477
3.2. Análisis cuantitativo de las consultas. 478
3.2.1. Consultas tramitadas a lo largo del año 478
3.2.2. Distribución mensual de las consultas recibidas según el canal de comunicación por meses 479
3.2.3. Distribución de consultas en atención al canal de comunicación empleado, por provincias 480
3.2.4. Distribución de consultas atendiendo a la materia 482
3.2.5. Distribución de consultas por provincias 482
3.3. Análisis cualitativo de las quejas 483
3.3.1. Administración: ¿Estás ahí? Una administración pública que muchas veces está como desaparecida 483
3.3.2. Personas en situación de pobreza y exclusión social 485
3.3.3. Vivienda 487
3.3.4. Menores 489
3.3.5. Educación 492
3.3.6. Extranjería 493
3.3.7. Justicia y Prisiones 495
3.3.8. Dependencia y Personas Mayores 495
3.3.9. Salud 496
3.3.10. Seguridad Social 497
3.3.11. Consumo 499
3.4. La promoción de la presencia de la Institución en todo el territorio andaluz. Una Institución cercana a los ciudadanos 500
3.4.1. Visita a Rota y Sanlúcar de Barrameda (Enero de 2020) 500
3.4.2. Visita a la Comarca Alto Almanzora en Almería (Octubre de 2020) 503
3.4.3. Los Servicios Sociales Comunitarios en nuestras visitas 503
3.5. Visitas a la Oficina de Atención Ciudadana 505

3.1. Introducción

"Este tiempo de excepción ha sido como una lupa grande puesta sobre una realidad que ya existía. Igual que la fiebre en los cuerpos, con la pandemia han saltado, como alarmas, los síntomas de que también nuestro cuerpo social estaba demasiado débil para un virus como este" (Laura Casielles).

La Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía (OIAC) informa y orienta respecto del contenido de los servicios que presta el Defensor del Pueblo Andaluz y de la mejor forma de hacer uso de ellos. También facilitamos información sobre los recursos a disposición de la ciudadanía de las diferentes administraciones públicas. Otro objetivo que nos planteamos es acercar la Institución a las personas, desarrollando un programa de visitas a las localidades y comarcas de nuestra Comunidad Autónoma.

Este año 2020 ha sido uno de los años más intensos y complejos en las labores que venimos desarrollando como puerta de entrada y escucha para todos los problemas que vienen sufriendo los andaluces y andaluzas en nuestra Comunidad.

La situación generada por la COVID-19 ha venido a poner de relieve la vulnerabilidad y pobreza en la que se encuentra gran parte de la población andaluza. Si bien el aspecto que más ha destacado es la crisis sanitaria, sin embargo durante estos meses hemos podido comprobar que existen factores que afectan más a aquellas personas que se encuentran en una situación de pobreza y/o vulnerabilidad social. Ser mujer, persona mayor, carecer de vivienda o habitar en viviendas en mal estado, ser familia monoparental, inmigrante, etcétera, son circunstancias que propician que no se viva de la misma manera esta crisis.

La llegada de la pandemia se produjo en un contexto en el que una parte más que considerable de la ciudadanía no había tenido tiempo de comenzar a recuperarse de los efectos de la crisis económica que comenzó en 2008. Jóvenes[1], personas mayores de 45 años expulsadas del mercado de trabajo, trabajadores precarios con bajos salarios y con contratos temporales y *personas con alquileres altos y sueldos bajos se han tenido que apretar todavía más un cinturón sin espacio para nuevos agujeros*.[2]

El tipo de consultas que hemos venido atendiendo durante este pasado año ha estado centrado fundamentalmente, en la situación de necesidad derivada de la pérdida de empleo por la COVID-19 y en la falta de respuesta de las distintas Administraciones Públicas a las demandas de la ciudadanía. La declaración del estado de alarma agravó la situación de muchas familias al dejar de recibir ingresos de la economía informal y sobre todo agravó la situación de vulnerabilidad de muchas personas por el retraso en la gestión de los procedimientos de prestaciones como ayudas al alquiler, renta mínima de inserción social o prestaciones no contributivas.

Pero por lo que más nos han demandado las personas que se han puesto en contacto con nosotros ha sido por la falta de comunicación con las administraciones y el deterioro en la atención a la ciudadanía cuando ésta más la necesitaba. Ha faltado capacidad de respuesta y creemos que el esfuerzo no ha sido suficiente para conseguir una aproximación a las necesidades de la ciudadanía.

Se ha abusado de la cita previa para cualquier presentación de documentación o atención personal, sin abrir nuevos canales para relacionarse con la Administración. Las personas nos trasmitían la imposibilidad de obtener cita o nos comunicaban que tenían que esperar más de 15 días para presentar un escrito o para ser atendidos telefónicamente por su médico de cabecera y que los teléfonos del Servicio Andaluz de Salud, Servicio de Empleo, Servicios Sociales o de la Seguridad Social, comunicaban o no se atendían las llamadas. Todo ello en una situación de necesidad, que genera inseguridad, angustia e impotencia.

Resumimos bien el sentir de las personas que nos han llamado para quejarse de los servicios de atención a la ciudadanía con estas cuatro frases que nos han repetido constantemente:

No sé adónde ir. Nadie me escucha. Todo está cerrado. ¿De qué comemos mis niños y yo?

---

1 Según el Informe OIT sobre COVID: "Los trabajadores más jóvenes también se han visto particularmente afectados, ya sea por la pérdida de empleo, la salida de la fuerza de trabajo, o la incorporación tardía a la misma. La tasas de ocupación de los jóvenes disminuyó en 8,7%, frente al 3,7% en el caso de los adultos. Ello *"pone de relieve un riesgo muy elevado de una generación perdida"*, **https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_767037/lang--es/index.htm**

2 Guillermo Martínez: Las esenciales no llevan corbata. Revista Público. Especial Y llegó la Pandemia. Junio 2020.

Intentaremos ofrecer en estas páginas una visión de las preocupaciones, de las dudas, de los problemas y de los intentos de soluciones de las **más de 16.800 consultas** que han llegado este año tan complicado a nuestra Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía.

La pandemia ha terminado de agudizar los problemas de personal y medios de las Administraciones Públicas y ha mostrado de manera cruda los atascos y atrasos de hasta dos años en la atención al ciudadano en servicios públicos. Hasta las Administraciones que eran pioneras en un buen servicio de atención a la ciudadanía como el Instituto Nacional de la Seguridad Social, se han visto colapsadas y sin citas para ofrecer a la ciudadanía que no sabía cómo podía contactar con ellos. Esto mismo ha pasado con las citas para Tráfico, ITV, las Oficinas de Extranjería, etc.

La situación de la tardanza en la tramitación de la Renta Mínima de Inserción Social acumula más de 2.700 consultas en este año. Personas y familias en situación de vulnerabilidad cuyos expedientes deberían haberse resuelto en dos meses y que se dirigen a nosotros desesperados porque están tardando más de 18 meses en algunas provincias andaluzas. En otros casos se empezó a pagar la Renta durante el estado de alarma, pero a partir de Octubre se paralizó el cobro al finalizar el periodo de cinco meses en que ésta se anticipaba, sin que la administración resolviera en dicho plazo.

"Más de 16.800 consultas que han llegado este año tan complicado a nuestra Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía"

La situación de las ayudas al alquiler del periodo 2018-2020, que al finalizar el año todavía no se habían pagado en algunas provincias o la gran cantidad de personas que habían quedado fuera por no haberlas solicitado en los primeros días.

La falta de vivienda adecuada y con precios asequibles para personas que viven en situación de precariedad con bajos sueldos, o prestaciones insuficientes. **El retraso en el reconocimiento de las prestaciones no contributivas,** en la **tramitación de los títulos de familia numerosa**, en el **reconocimiento de la discapacidad**.

La insuficiencia en la respuesta de los servicios sociales colapsados ante la necesidad de alimentos y ayudas a la población, el no contestar a los teléfonos, la falta de personal, el silencio administrativo[3] ante las solicitudes de los ciudadanos, procedimientos lentos y burocráticos han impedido que se cumplan muchos de los derechos reconocidos en nuestro Estatuto.

Contaremos también nuestras visitas a las distintas comarcas andaluzas, que hemos querido continuar dentro de las posibilidades, con el objetivo de acercarnos a la ciudadanía y a los agentes sociales aunque, debido a la situación de confinamiento este año sólo nos hemos podido desplazar en tres ocasiones, visitando Rota, Sanlúcar de Barrameda y la comarca del Alto Almanzora en Almería.

3.2. Análisis cuantitativo de las consultas.

3.2.1. Consultas tramitadas a lo largo del año

En el año 2020 hemos llegado a atender **16.828 consultas**, constituyendo nuestro récord desde la creación de la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía.

A continuación, se muestra una tabla que representa la evolución en los últimos diez años, en la que se aprecia la tendencia alcista en la demanda ciudadana del nuestro servicio de atención e información, habiendo duplicado el número de consultas con respecto al año 2011, y produciéndose un aumento del 30% con respecto al año anterior.

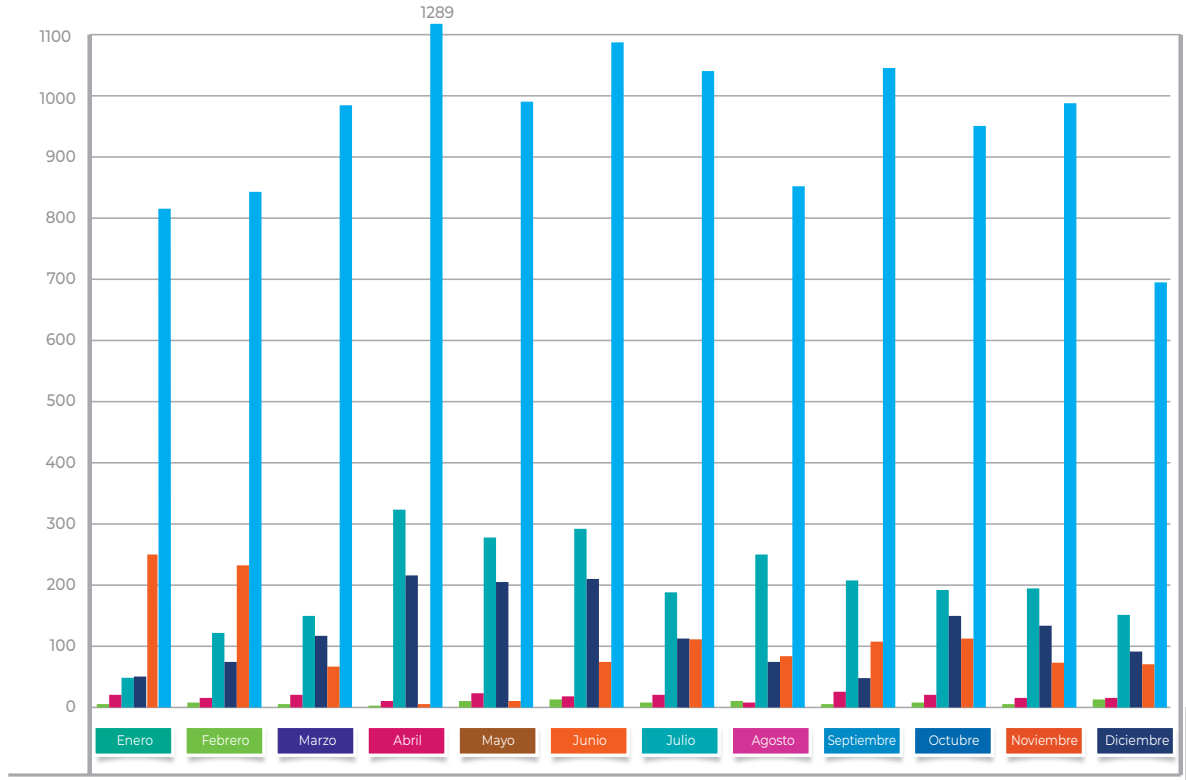
3 Véase el interesante ensayo de Sara Mesa, sobre la situación de los servicios públicos ante las demandas ciudadanas: Silencio administrativo. La pobreza en el laberinto burocrático. Editorial Anagrama.

Consultas tramitadas a lo largo del año. Comparativa con años anteriores.

AÑO	CONSULTAS
2011	8575
2012	8365
2013	8691
2014	9185
2015	9343
2016	10811
2017	10378
2018	13117
2019	13470
2020	16828

3.2.2. Distribución mensual de las consultas recibidas según el canal de comunicación por meses

Es la primera vez que todos los meses hemos superado las 1.000 consultas. En el mes de abril, coincidiendo con el confinamiento y la declaración del estado de alarma, llegamos a atender más de 1.800 consultas. En el resto de los meses hemos aumentado en un 30% el volumen de consultas que veníamos recibiendo habitualmente.



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 16.828
Totales	1.152	1.416	1.380	1.167	1.066	991	1.090	816	1.083	1.359	1.118	832	11.576
%	8,55%	10,51%	10,24%	8,66%	7,91%	7,36%	8,09%	6,06%	8,04%	10,09%	8,30%	6,18%	2.373
													1.476
													1.218
													139
													46

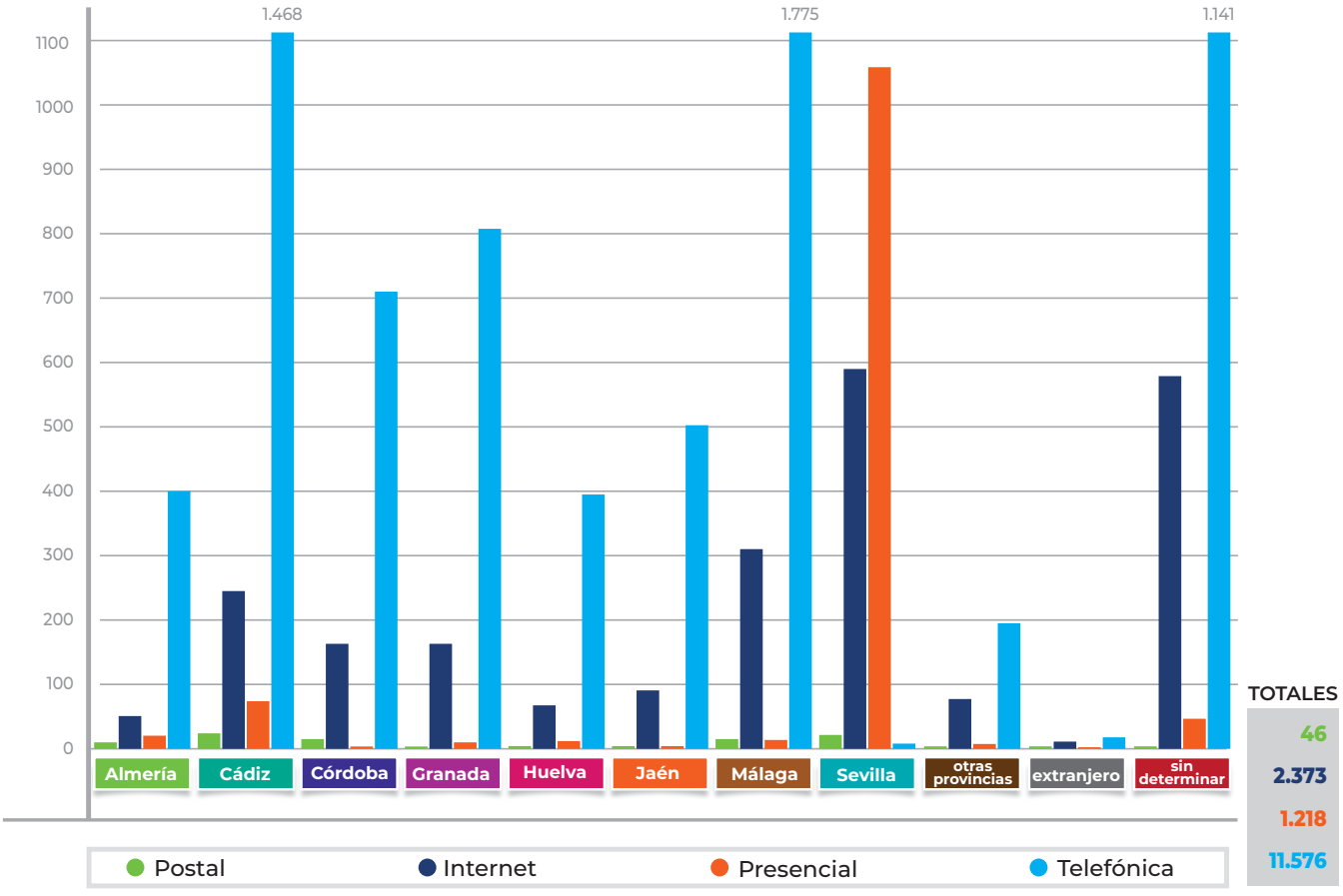
Escrita · Tel. menor · Internet · R. Social · Presencial · Telefónica

Mes	Escrita	Presencial	Telefónica	Internet	Telf. Menor	R.Social	Total	%
enero	2	251	817	52	12	56	1.190	7,07%
febrero	3	228	838	124	8	70	1.271	7,55%
marzo	2	82	970	159	13	118	1.344	7,99%
abril	1	2	1.289	314	5	216	1.827	10,86%
mayo	5	4	978	277	15	202	1.481	8,80%
junio	8	75	1.096	296	9	211	1.695	10,07%
julio	5	110	1.044	177	15	112	1.463	8,69%
agosto	6	92	853	255	4	74	1.284	7,63%
septiembre	2	104	1.049	204	19	49	1.427	8,48%
octubre	3	108	957	178	15	152	1.413	8,40%
noviembre	2	82	987	180	14	123	1.388	8,25%
diciembre	7	80	698	157	10	93	1.045	6,21%
Total:	46	1.218	11.576	2.373	139	1.476	16.828	100,00%

3.2.3. Distribución de consultas en atención al canal de comunicación empleado, por provincias

Desde la declaración del estado de alarma el 14 de marzo de 2020, la Oficina de Información se mantuvo sin atención presencial para seguir las indicaciones de las instrucciones sobre el estado de alarma.

No obstante, desde el mismo día 16 de marzo, se ha mantenido un sistema de atención, tanto telefónico, como a través de Redes Sociales y correo electrónico para seguir informando y atendiendo a todas las personas que han demandado nuestra atención. Esta situación motivó una bajada en las atenciones presenciales que, no obstante, se reanudaron en el primer momento en que fue posible, restableciendo el servicio de atención presencial el día 22 de junio.



Provincias	Postal	%	Presencial	%	Telefónica	%	Internet	%	Telf. Menor	%	R. Social	%	Total	%
Almería	4	8,70%	16	1,31%	400	3,46%	63	2,65%	10	7,19%	9	0,61%	502	2,98%
Cádiz	10	21,74%	73	5,99%	1.468	12,68%	246	10,37%	16	11,51%	34	2,30%	1.847	10,98%
Córdoba	5	10,87%	2	0,16%	710	6,13%	163	6,87%	6	4,32%	10	0,68%	896	5,32%
Granada	2	4,35%	4	0,33%	807	6,97%	163	6,87%	3	2,16%	9	0,61%	988	5,87%
Huelva	1	2,17%	8	0,66%	397	3,43%	82	3,46%	2	1,44%	1	0,07%	491	2,92%
Jaén	1	2,17%	1	0,08%	502	4,34%	94	3,96%	4	2,88%	2	0,14%	604	3,59%
Málaga	6	13,04%	5	0,41%	1.775	15,33%	306	12,90%	30	21,58%	12	0,81%	2.134	12,68%
Sevilla	15	32,61%	1.062	87,19%	4.167	36,00%	590	24,86%	53	38,13%	27	1,83%	5.914	35,14%
Otras Provincias	0	0,00%	3	0,25%	198	1,71%	83	3,50%	5	3,60%	3	0,20%	292	1,74%
Extranjero	1	2,17%	0	0,00%	11	0,10%	4	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	16	0,10%
Sin Determinar	1	2,17%	44	3,61%	1.141	9,86%	579	24,40%	10	7,19%	1.369	92,75%	3.144	18,68%
TOTAL	46	0,27%	1.218	7,24%	11.576	68,79%	2.373	14,10%	139	0,83%	1.476	8,77%	16.828	100,00%

Como puede comprobarse en la tabla adjunta, el mayor número de consultas se realizan de manera telefónica, debido a que solo existe una Oficina de atención física en la capital de la Comunidad Autónoma, no teniendo Delegaciones en otras provincias.

En total, hemos atendido personalmente a 1.218 personas, lo que representa un 7,24 % del total de las consultas.

Se consolida un año más el enorme protagonismo que tiene el **canal telefónico** como medio preferido por la ciudadanía para plantear sus consultas, que alcanza un porcentaje del 68,79 % y más en este año en el que ha sido más difícil la atención presencial, no pudiendo realizar nada más que tres salidas para las visitas comarcales: Rota, Sanlúcar y Alto Almanzora.

Las consultas ciudadanas a través de los nuevos canales de información y comunicación puestos a su disposición (redes sociales, página web y correo electrónico) suponen ya un 23% del total de las consultas atendidas.



3.2.4. Distribución de consultas atendiendo a la materia

Resultado	Total	%
Administración de Justicia	526	3,13
Agricultura, Ganadería y Pesca	28	0,17
Administraciones Tributarias	242	1,44
Cultura y Deportes	94	0,56
Consumo	721	4,28
Dependencia	659	3,92
Educación	844	5,02
Extranjería	477	2,83
Igualdad de Género	61	0,36
Información y Atención al Ciudadano	2.051	12,19
Medio Ambiente	474	2,82
Menores	1.025	6,09
Ordenación Económica y Gestión Administrativa	280	1,66
Obras Públicas y Expropiaciones	43	0,26
Políticas Activas de Empleo	65	0,39
Seguridad Ciudadana y Política Interior	310	1,84
Personal del Sector Público	469	2,79
Prisiones	193	1,15
Salud	782	4,65
Seguridad Social	915	5,44
Servicios Sociales	4.132	24,55
Tic y Medios de Comunicación	29	0,17
Trabajo	264	1,57
Tráfico y Transportes	213	1,27
Urbanismo	309	1,84
Vivienda	1.619	9,62
Pendiente de Determinar	3	0,02
TOTAL	16.828	100,00

Como podemos comprobar por los datos adjuntos el mayor número de consultas hace referencia a los temas sociales: Servicios Sociales (4.132 consultas y casi un 25% del total de las consultas); Vivienda (1.619 consultas con un 9,62%), Menores (1.025 consultas, con un 6,09%), Seguridad Social (915 consultas, un 5,44%), Educación, Consumo y Salud.

3.2.5. Distribución de consultas por provincias

En cuanto a la procedencia geográfica de las consultas, aunque siguen siendo mayoritarias las realizadas desde Sevilla, siguen aumentando los porcentajes de consultas, en aquellas provincias en las que realizamos desplazamientos. Creemos que con las visitas que continuaremos haciendo a las distintas comarcas de Andalucía, podremos conseguir una mayor implementación de nuestra Institución en toda nuestra Comunidad. Así es importante señalar cómo hemos aumentado el número de consultas con respecto al año anterior en Almería, Málaga, Córdoba, Jaén y Cádiz.

Es importante señalar el grado de conocimiento de nuestra Institución en la Comunidad Autónoma. Del total de 778 municipios que componen Andalucía se han puesto en contacto con nosotros ciudadanos desde 495 municipios diferentes. Lo que representa un 63% del total. Destacan sobre todo: Cádiz, donde se han

Provincia	Peso consultas 2020	Peso poblacional
Almería	7%	9%
Cádiz	14%	15%
Córdoba	11%	9%
Granada	10%	11%
Huelva	9%	6%
Jaén	9%	7%
Málaga	12%	20%
Sevilla	29%	23%

presentado consultas desde 41 de los 45 municipios; Sevilla: 98/106 y Huelva 50/60. Por contra, Almería y Granada es donde existen más municipios donde no nos conocen: Almería 47/103 y Granada 98/177.

3.3. Análisis cualitativo de las quejas

3.3.1. Administración: ¿Estás ahí? Una administración pública que muchas veces está como desaparecida

Lo que más nos han reclamado las personas que se han dirigido a nosotros este año ha sido la dificultad y, muchas veces, la imposibilidad de contactar con las distintas administraciones públicas y la falta de respuesta a sus peticiones para resolver los problemas que tenían.

Muchas personas se han puesto en contacto con nosotros en situación de gran ansiedad debido a la imposibilidad de contactar con los servicios sociales, con las delegaciones territoriales para poder conocer la situación de su prestación, con el Servicio Público de Empleo para saber cómo iba su ERTE o con la Seguridad Social para pedir cita para entregar el Ingreso Mínimo Vital o saber cómo iba su solicitud.

"Solicite mi prestación en Septiembre de 2019, llamo por teléfono, pero no contestan. Llamo al 010 y me ponen en espera con música y posteriormente se corta. ¿Que hago para informarme, después de más de un año esperando?"

"He solicitado la renovación de la Renta mínima el pasado mes de noviembre y quiero saber si puedo acogerme a la nueva posibilidad de trámite de urgencia. Fuí a los servicios sociales de mi ayuntamiento, dejé una nota hace 4 días y no me devuelven la llamada. Desde la Delegación Territorial de Granada me ha cogido el teléfono un vigilante de seguridad que me indica que no hay nadie allí para atenderme. Estoy desesperada porque no puedo salir a buscarme la vida y tengo 4 chiquillos. "Ayer estaba amargada porque me levanté sin un duro ni para comprar el pan. Yo me bebo un vaso de agua y me lleno el estómago, pero mis hijos no". La interesada continua diciéndonos que había solicitado información por el correo habilitado de renta mínima pero no le facilitan nada por protección de datos".

Hemos atendido a muchísimas consultas que se quejan de la misma situación: **de falta de respuesta y de atención ciudadana para ayudar a la población a poder tener noticias de sus prestaciones.**

Varias han sido las causas:

a) La suspensión de la atención presencial por las administraciones durante el confinamiento y que derivó en una respuesta completamente telemática, la necesidad de cumplimentar formularios electrónicos a

personas que carecían de acceso a datos, ordenador o escaner en casa y la brecha digital existente en colectivos de mayores o vulnerables para poder comunicarse a través de formularios digitales, los cuales muchas veces eran poco claros e intuitivos.

b) Tras la reapertura de la atención presencial prácticamente en todas las administraciones se impuso la obligatoriedad de cita previa para todo. Para presentar un escrito de reclamación previa, para subsanar solicitudes, presentar prestaciones, solicitar información, etc.

Cita previa que la mayoría de las veces se tenía que pedir de manera telemática ya que los teléfonos en muchas administraciones estaban colapsados o no eran atendidos (Servicio, Seguridad Social, Servicios Sociales, etc.). Además en aquellas administraciones donde poder solicitar cita previa se producían retrasos de más de 15 días o un mes para conseguirlas, o directamente informaban de que no había citas disponibles.

c) A ello debemos añadir las dificultades de tramitar solicitudes de manera informática para la mayoría de las personas, al carecer de certificado digital y por la propia falta de claridad de los formularios.

Consideramos necesario implantar sistemas ágiles y flexibles de canales de comunicación con los ciudadanos para que ninguna persona se quede atrás en el ejercicio de sus derechos de información o para tramitar sus solicitudes o demandas de prestaciones.

"Yo he llamado más de 100 veces y no me cogen nunca el teléfono. Como me sale apagado, comunica o fuera de cobertura, no sé nada de mi solicitud, si me falta algún papel o me lo han denegado. En Septiembre hará dos años que solicité la prestación: yo creo que algo no va bien y no se nada más. ¿Qué se puede hacer para que me cojan el móvil o saber algo de mi salario social?. Pido por favor que me ayude a saber más porque no sé que es lo que se puede hacer."

Los Servicios de Información y Atención a la Ciudadanía de las administraciones públicas tienen que dotarse de personal y de medios y poder ofrecer una información completa a los ciudadanos que la demanden.

En abril recibimos una llamada del propio Servicio de Información de la ciudadanía de la Junta de Andalucía, que estaba derivando a los ciudadanos a informarse de la situación de la Renta Mínima al propio Defensor del Pueblo Andaluz. Contactamos con ellos quienes nos explicaron que no podían dar información particular de los expedientes porque no tenían acceso a ellos al tratarse de una empresa externalizada sin acceso a los datos de carácter personal. La única manera de acceder los interesados a dichos datos es la Carpeta Ciudadana, para lo cual deben entrar a través de un sistema de identificación personal del que carecen la mayoría de las personas vulnerables a las que va dirigida esta prestación.

El artículo 9.2. de nuestra Constitución establece que "corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social".

Desde esta Institución coincidimos con la Recomendación General del Arateko de 5 de noviembre de 2020 donde se hace una llamada expresa a que *todas las administraciones públicas adopten las medidas imprescindibles para que la atención telefónica y también la presencial, y no sólo la telemática, funcionen de forma apropiada para prestar la atención debida a la ciudadanía, lo que puede conducir a adoptar, en su caso, medidas de refuerzo en esos servicios asistenciales físicos o la mejora de prestación de servicios por los canales telefónicos, pues ambas vías son las que más utilizan en sus relaciones con las entidades públicas las personas de mayor edad o las que disponen de menos recursos o carecen de medios tecnológicos o de competencias digitales, y no pueden verse penalizadas por esas circunstancias cuando pueden ser paliadas con medidas preventivas y de refuerzo de personal ya que ello supone un tratamiento discriminatorio que afecta al principio de igualdad y a la naturaleza del Estado social y de Derecho comprometido con la remoción de los obstáculos que impiden o dificultan su ejercicio o la participación de as personas en la vida política, económica, cultural y social.*[4]

4 Recomendación general del Ararteko 4/2020, de 5 de noviembre: Necesidad de reforzar la atención ciudadana para evitar perjuicios en el ejercicio de los derechos de las personas con las administraciones públicas y de adoptar medidas para luchar contra la exclusión digital en situaciones de emergencia como las derivadas de la pandemia de la Covid-19. https://www.

Compartimos igualmente la reflexión del profesor Rafael Jiménez Asencio: "*Por mucho que se desarrolle el teletrabajo en la Administración, el servicio público debe proporcionar siempre y en todo caso proximidad, asistencia personal y asesoramiento, empatía y acompañamiento a quienes sufren desigualdades (también de brecha tecnológica). Los poderes públicos deberán priorizar en los próximos meses y años las políticas sociales, y ello requiere dedicar recursos de todo tipo en la mejora de la gestión. Por eso, y no por otras cosas, los servicios de atención a las personas saldrán revalorizados de esta pandemia y de la tremenda crisis ulterior, pero también frente a la revolución tecnológica. Nunca podrán ser totalmente sustituidos por máquinas ni por artefactos digitales.*[5]

3.3.2. Personas en situación de pobreza y exclusión social

*"Esta será mi primera Navidad sin nada. Mi trabajadora social me dice que en Sevilla esta todo parado y que se vayan a denunciarlo a las televisiones y a los periódicos. Ellos ya no pueden hacer nada más". T*estimonio de una mujer desesperada de la barriada de Los Pajaritos en Sevilla.

Una de las situaciones más preocupantes que está dejando la pandemia de la Covid 19 es la falta de ingresos en las unidades familiares. Teniendo en cuenta los relatos que nos trasladan las personas que se dirigen a esta Institución, ya sea de forma presencial o por medios no presenciales (conversaciones telefónicas, webs, redes sociales o correos electrónicos), **muchas unidades familiares se han quedado sin ningún tipo de ingreso y, lo que es más grave, sin ningún tipo de ayuda por parte de las Administraciones Públicas.**

El extremo impacto económico de la pandemia de coronavirus ha provocado que millones de personas en el mundo necesiten urgentemente programas de apoyo a los ingresos; del mismo modo, las personas que se enfrentan a una situación de vulnerabilidad a largo plazo necesitan también acceso a medidas de protección social previsibles que les protejan ante futuras crisis.[6]

España y Andalucía disponen de una serie de mecanismos y medidas para paliar estas consecuencias, algunas adoptadas con carácter de emergencia, otras que ya estaban contempladas en nuestro ordenamiento jurídico. Sin embargo, la realidad nos está demostrando que están resultando insuficientes, tanto en términos de duración como de alcance y sobre todo por la falta de rapidez y la burocratización para poder llegar al conjunto de personas que lo necesitan.

La situación es verdaderamente preocupante en determinados barrios y sectores de la población que tras la declaración del estado de alarma y el cierre de muchas negocios y actividades, se han quedado sin ingresos o estos se han visto reducidos. Desgraciadamente, Andalucía encabeza el triste listado de los barrios más pobres de España, con Sevilla situada con los tres barrios más necesitados, seguida de Córdoba, Cádiz, Málaga. [7]

La precariedad laboral y social que está provocando la crisis sanitaria está alcanzando a personas y familias que nunca antes se habían visto en situación de necesidad, al mismo tiempo que se agudiza en aquellos colectivos que ya venían padeciendo esta situación. Las necesidades están aumentando y según todos los datos de que vamos disponiendo se prevé que aumente el desempleo en los próximos meses.

Resaltamos un relato que nos envía una persona, que creemos que sirve para expresar la situación por la que atraviesan muchas familias andaluzas:

Buenos días, hoy Martes, 29 de abril del 2020 escribo una carta al defensor por mi situación insostenible actualmente. Mi nombre es Vanesa : Soy una chica de 25 años, madre de 1 hija de 4 años, y futura madre

---

araarteko.eus/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_5057_3.pdf

5 Rafael Jiménez Asencio: https://hayderecho.expansion.com/2020/05/25/pandemia-vulnerabilidad-social-y-administracion-publica/

6 L. Marcos Barba, H. Van Regenmortel y E. Ehmke.- Refugio en la tormenta. Necesidades globales de protección social universal en tiempos del COVID-19. Oxfam Internacional. Informe El Virus de la Desigualdad. https://www.oxfam.org/es/informes/el-virus-de-la-desigualdad

7 https://www.diariodesevilla.es/sevilla/barrios-Sevilla-encabezan-lista-pobres-Espana_0_1468053500.html

de mi hijo gestante de 7 meses. Actualmente en paro sin cobrar ninguna misera ayuda del estado y de ningún otro lugar.

Mi pareja Alejandro de 34 años de edad está en un ERTE, estaba asegurado dos horas a la semana, y desgraciadamente la ayuda desciende a 73 euros. Pago un alquiler de 550 euros, y como comprenderás si no pagamos nos echarán del piso. No nos da ni para pagar el alquiler, ni agua, ni luz, ni gas, y muchísimo menos para comer. He llamado al 010, Cruz Roja, asuntos sociales, Cáritas entre otras asociaciones y ninguna de estas, después de 2 semanas me han ofrecido ayuda.

El trato que he tenido hasta día de hoy es de desamparo en mi situación actual ya que no me han ayudado... hasta estos momentos, ni una llamada de teléfono, ni un correo electrónico, ni comida. ***¿Cómo le dice usted a tu hijo que no hay comida? ¿Que no hay leche?***

¿Que tengo que hacer? Quizás la respuesta está en morirme de hambre yo y mis futuros hijos por la mala organización de asuntos sociales por no ayudar a los más desfavorecidos.

Soy solo una simple madre pidiendo ayuda para sus hijos y para nuestra familia. Solo soy una voz de cientos de familias que estarán pasando por esto desgraciadamente. Muchas gracias y un saludo.

Uno de los instrumentos para poder paliar estas situaciones en Andalucía es la Renta Mínima de Inserción Social, que contempla que en el plazo de dos meses desde que se recibe la solicitud se concedería una prestación económica a las personas que se encuentren en situación de vulnerabilidad. Sin embargo comprobamos a través de las quejas que recibimos y de las respuestas de la administración que esta protección está lejos de producirse dentro de plazo.

Ante la extensión en el tiempo de la pandemia, se han intensificado las dificultades de las familias que se han quedado sin ingresos y, lo que es más grave, nuevas familias se están uniendo a ese grupo. Desde Córdoba, en el mes de noviembre nos decían: "*no cobro ni Renta Mínima de Inserción [RMISA] (...) estoy muy desesperada pues vivo con mi hija de 21 años y tengo que pagar alquiler, luz, alimentos, etc.; mi ex me pasa 150 euros al mes y es lo que puedo pagar la letra del piso*".

En el mes de julio acudió a nuestra Oficina una mujer, que vivía sola y sin ningún tipo de ingresos, había presentado su solicitud en el mes de abril de 2019 y hasta la fecha, después de más de un año no sabía nada de ésta. Estaba desesperada porque no tenia ningún tipo de ingreso. La persona nos presentó queja para que pudiéramos interesarnos por su situación ante la Delegación competente.

El pasado mes de noviembre de 2020 recibimos el informe de la Delegación, contestando a esta queja: "*Actualmente la solicitud se encuentra pendiente de resolución conforme el orden de presentación de solicitudes y siguiéndose el procedimiento regulado en el capítulo lV del Decreto-ley 3/2017, de19 de diciembre, por el que se regula la Renta Mínima de lnserción Social en Andalucía. Debido al número de solicitudes presentadas en Andalucía existe un considerable retraso en la tramitación de los expedientes relativos al acceso a la Renta Mínima de lnserción Social. En caso de que reuniera todos los requisitos necesarios y se resuelva la concesión del derecho a la percepción de la Renta Mínima de lnserción Social, ésta surtirá efectos desde el día 1 del mes siguiente a la fecha de entrada en el órgano competente para su resolución. Recomendamos a esa Defensoría que informe a la precursora de la queja para que acuda a sus servicios sociales comunitarios para que valoren su situación y la asesoren en función de su situación socioeconómica actual.*

Desde abril de 2019 a noviembre de 2020, han pasado 19 meses y todavía el expediente no se ha empezado a tramitar. (Recordamos que el plazo para dicha tramitación es de dos meses)

Ante el persistente retraso en la gestión de las citadas prestaciones, unido a la crisis que ha supuesto la Covid-19 para muchísimas familias andaluzas, desde la Institución el mismo 20 de marzo instamos a la adopción de **medidas extraordinarias** para paliar esta situación, mediante la apertura de la Queja de Oficio 20/1814[8].

8 https://www.defensordelpuebloandaluz.es/sugerimos-a-la-administracion-medidas-para-la-gestion-de-la-renta-minima-desde-los-domicilios-ante

Una persona que se puso en contacto con esta Institución para relatarnos que su pareja había conocido, a través de los Servicios Sociales municipales, que dejaba de percibir la RMISA en agosto y no sabía la causa de dicha extinción. En otra consulta nos decían que venía cobrando la RMISA pero que en septiembre dejó de percibirla. Añadía que era la única cantidad que entraba en su casa, en la que viven ella y sus dos hijas; en los Servicios Sociales municipales le habían informado que podía ser porque había solicitado el Ingreso Mínimo Vital (IMV), pero tampoco sabía el estado de tramitación de esta solicitud y, mucho menos, cuándo podría cobrar si se estimaba. No entraba ningún ingreso en casa y no sabían que podían hacer.

En el mes de junio se publicó el Real Decreto-ley 20/2020, de 29 de mayo por el que se establece el Ingreso Mínimo Vital, que supuso una esperanza en resolver la situaciones de exclusión social y de riesgo de pobreza de una gran parte de la ciudadanía andaluza. Estas expectativas, a día de hoy, no se han cumplido.

A finales de diciembre según datos facilitados por el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, se habían aprobado casi 160.000 solicitudes (53.523 en Andalucía) lo que benefició, según los cálculos del Ministerio, que la ayuda llegara a 462.508 españoles; de ellos, 154.477 eran andaluces, aproximadamente uno de cada tres beneficiarios pues el porcentaje de ayudas que ha llegado a Andalucía respecto al total estatal es del 33,4%.[9]

En diciembre, a través de correo electrónico una persona nos contaba: "*soy un padre de familia con 54 años en paro, he agotado todas las ayudas y me quedan pocos meses para terminar de cobrar el subsidio; el Ingreso Mínimo Vital lo presenté el 14 de julio ya va a hacer 6 meses, pasando necesidad. Tengo hijos y nieta, ¿que les voy a dar de comer?. Todos estamos parados menos mi mujer que gana 120 euros. Deme trabajo o alguna razón para vivir por que no podemos con esta situación*".

Uno de los efectos que está generando el IMV en las personas que solicitan las prestaciones es la incertidumbre y falta de concordancia con las prestaciones de Renta Mínima de Inserción: Diferentes valoraciones de ingresos a tener en cuenta, periodos a tener en cuenta para el cálculo de la prestación, coordinación de las diferentes administraciones implicadas, etc.

En todos estos casos se añade otro obstáculo: **la dificultad de contactar con los Servicios Sociales municipales o con las delegaciones territoriales de la Junta de Andalucía que tramitan estas ayudas o con los propios Centros de Atención e Información de la Seguridad Social.** Eso impide, a todas estas personas, conocer en qué situación concreta se encuentran sus expedientes o, al menos, conocer una información tan simple como es la causa del corte de las ayudas.

3.3.3. Vivienda

"Quédate en casa", es la premisa, el eslogan.

"Quédate en casa", dice el futbolista, abrazado a su esposa mientras sus hijos corren por los 400 metros cuadrados de su hogar.

"Quédate en casa", dice el político, mientras elige en cuál de sus propiedades pasará la cuarentena.

Al margen, los barrios invisibles, las "casas" 4x4, de chapa y cartón, donde el frío es FRÍO y el calor abraza y marea.

Esas casas, donde lo que ganaste ayer, es la comida de hoy.

Donde, si no ganaste ayer, no hay comida hoy.

Donde se conocen las medidas sanitarias, pero es imposible cumplirlas. ***Con miedo, pero sin medios.***

Afuera el virus, adentro el hambre, las caras de tus hijos, la decepción, la incertidumbre, la desesperanza.¿Nos cuidamos entre todos?

Yolanda, mensaje a través de nuestras Redes Sociales.

9 https://www.europapress.es/andalucia/noticia-gobierno-reconoce-ingreso-minimo-53523-hogares-andaluces-154477-beneficiarios-335-total-20201217121210.html

La necesidad de vivienda es, como todos los años, una de las principales cuestiones de consulta en la Institución. Más de 1.600 consultas hemos recibido este año en relación a esta problemática, representando casi un 11% del total de las consultas.

El drama de los desahucios y lanzamientos de vivienda es un problema de difícil solución. Las personas acuden manifestando que no tienen un hogar para vivir con su familia, que llaman a distintas administraciones y no se les ofrecen soluciones, llegando a pedir orientación sobre qué les pasaría si ocuparan una vivienda. Nos trasladan la imposibilidad de encontrar un alquiler que puedan pagar con sus escasos ingresos, la falta de alquileres sociales y el miedo a verse expulsados de sus viviendas o a no recibir las ayudas que están esperando.

Una señora nos contaba su desesperación pues había sido desahuciada de su vivienda el pasado 21 de octubre. Convivía en aquellos momentos con su hermana y las relaciones eran conflictivas debido a que la vivienda solo cuenta con dos dormitorios y ella y su hijo deben dormir en el salón. Había acudido a los Servicios Sociales municipales, a la Alcaldía, a la empresa municipal de la vivienda y, además, estaba incluida en el Registro Municipal de Demandantes de Vivienda, pero nadie le solucionaba el problema.

Este año hemos atendido más de 300 consultas de personas que iban a ser desahuciadas, la mayoría familias con menores a su cargo y en riesgo de exclusión social y que tras el desahucio no tenían posibilidad de alquilar una nueva vivienda, ya fuera por falta de ingresos o por los precios de unos alquileres que no podían afrontar o debido a que no había nadie dispuesto a alquilar habitación.

A pesar de la suspensión de los desahucios y lanzamiento de viviendas durante el estado de alarma cuando afectaban a personas arrendatarias vulnerables sin alternativa habitacional, reguladas por el Real Decreto-ley 11/2020 de 31 de marzo, han sido muchas las que se ven amenazadas por dichas medidas, hecho que se puso de manifiesto en multitud de llamadas producidas entre octubre y diciembre y que siguen pendientes de orden de desahucio por ejecutar.

Desde un pueblo de Sevilla una pareja nos comunica que se enfrentan al inminente desahucio de su vivienda, no disponiendo de alternativa habitacional o recursos económicos para proveerse una vivienda



en el mercado privado. Han acudido a su Ayuntamiento, donde han acreditado su situación de exclusión social, si bien no se les ha facilitado ninguna posible solución a su problema de vivienda. Asimismo, nos dicen que solicitada la tramitación de su solicitud de Renta Mínima de Inserción Social por vía de urgencia, que había presentado en el año 2019, se le había respondido negativamente a esta posibilidad.

Otra arista de este problema de necesidad de vivienda es la de las personas que ocupan viviendas de forma ilegal. En la consulta 20/13532 *la mujer que se puso en contacto con nosotros nos dijo que padecía una enfermedad crónica, su unidad familiar estaba compuesta por sus dos hijos y su pareja, que también sufría una discapacidad. Siempre según ella, por diversos motivos familiares y económicos ocupó una vivienda en Málaga. Al parecer les habían visitado representantes de AVRA para poder regularizar la ocupación de la vivienda y estaba recopilando toda la documentación que les habían exigido. Acudía a esta Institución para que le ayudáramos a regularizar el uso de la vivienda*.

Ante la falta de oferta de vivienda pública en régimen de alquiler, una solución que se propone por parte de las Administraciones Públicas es ofrecer unas **ayudas en materia de alquiler de vivienda**, enmarcadas dentro de las políticas de fomento del alquiler. Existen **distintas ayudas y subvenciones para los colectivos con mayores dificultades para acceder a una vivienda** y cuyo alquiler mensual no supera los 600 euros quedando también la posibilidad de acceder a las ayudas al alquiler a personas en situación de vulnerabilidad o con ingresos limitados de la Junta de Andalucía.

Sin embargo estas **ayudas al alquiler de vivienda siguen provocando consultas y protestas de los ciudadanos por la mala gestión y el retraso en su tramitación**. Y son ya tres ejercicios en los que cientos de personas denunciaban estos retrasos. 520 personas se han dirigido para plantear la cuestión de cuándo van a cobrar esas ayudas debido al retraso que acumulan, falta de información sobre la tramitación de los expedientes, desconocimiento sobre si se han podido quedar fuera de la convocatoria ya que, aunque cumplen con los requisitos, no habían podido presentar la solicitud en los primeros días, etc.

En octubre de 2020 nos escribía una persona que estaba a punto de ser desahuciada, nos decía: *"Desde el pasado mes de marzo no puedo hacer frente al pago de alquiler de mi vivienda de 380 euros mensuales. Percibo la Renta Activa de Inserción de 430 euros y mi marido 215 euros de prestación por desempleo. Tenemos una hija dependiente. Estamos inscritos en el Registro municipal de demandantes de viviendas. Nuestra trabajadora social nos ha ayudado en muchas ocasiones a pagar el alquiler. Solicitamos las ayudas al alquiler del año 2018 en el mes de Enero, pero me han dicho que al solicitarlo tan tarde ya no hay presupuesto para nosotros. Lo único que sé es que me van a desahuciar y no sabemos a donde ir. Necesitamos su ayuda señor Defensor".* Hemos buscado antecedentes de esta familia, a la que estamos atendiendo desde el año 2017 en que acudieron por primera vez porque el banco les quitó su vivienda al no poder hacerse cargo de la hipoteca, debido a que el marido de la interesada quedó en desempleo. Desde entonces transitan por un camino de dificultades que amenazan con dejarles de nuevo en la calle.

3.3.4. Menores

Más de 4.500 consultas hemos atendido este año donde están implicados de una u otra manera los menores: situaciones de menores que se encuentran en riesgo social por residir en barriadas marginales; por falta de vivienda; casas que no tienen calefacción o aire acondicionado, o acceso a internet; empleos precarios con los que no pueden mantener a sus hijos o comprar material educativo; falta de ocio juvenil; denuncia de menores en Centros de Internamiento; funcionamiento de los puntos de encuentro familiar, etc.

Es urgente garantizar el desarrollo de estos menores y que tanto ellos como sus familias puedan tener cubiertas sus necesidades sociales básicas, y que estos progenitores, especialmente cuando tienen dificultades reciban el apoyo necesario para asumir adecuadamente las tareas inherentes a la crianza de los menores.

Los problemas y retos que afectan a los menores de edad se han recrudecido en este año a causa de la COVID-19.

Es importante el número de llamadas en las que se nos ha denunciado la situación de riesgo en la que viven algunos menores. Por ejemplo, *un vecino de un pueblo de Sevilla denunciaba que en su zona habitaba un menor, de 11 años, cuya madre era consumidora de estupefacientes y de alcohol, al parecer delante del menor; que el menor no salía a la calle a jugar, aunque asistía al centro educativo, tenía muchas faltas de asistencia.*

En otra consulta, un vecino de un pueblo de Córdoba nos trasladaba que *en su bloque habitaba una familia compuesta por la madre y dos hijos, uno de ellos de 16 años y el otro de dos. Este último pasaba la mayoría del tiempo solo, a veces lo cuidaba el hermano mayor; dormía en el suelo; estaba habitualmente sucio y no veía que saliera de la vivienda salvo acompañado de la madre, que él había visto que lo maltrataba (en aquellas fechas el menor tenía una mano escayolada que le impedía el movimiento).*

En agosto, un menor de 16 años nos trasladaba su situación: *su madre había venido manteniendo con él una situación de maltrato físico y psicológico durante años; él había intentando suicidarse. El propio menor fue el que calificó a su madre como inestable mentalmente y narcisista pues anteponía sus intereses a los de la familia. Sus padres se estaban separando y vivía con su padre en casa de su abuela paterna. En aquellas fechas había ido a recoger sus pertenencias a casa de su madre y ésta le agredió y le insultó. Debía volver al domicilio de su madre y temía que la situación volviera a repetirse.*

En todas estas consultas escuchamos a las personas e intentamos averiguar si ya se han puesto en contacto con las autoridades locales o autonómicas con competencia en esta materia. En caso contrario, intentamos explicar la forma de ponerse en contacto con ellas, las medidas preventivas que pueden tomarse y nuestra posibilidad de supervisar dicha actuación.

También son frecuentes las situaciones de riesgo de los menores por la situación de alcoholismo o drogadicción de sus progenitores.



La interesada nos traslada que su hija de 14 años, de la que tiene la custodia, se encuentra viviendo con su padre en malas condiciones y está en riesgo. Están separados, y ella está pendiente de entrar en un centro de rehabilitación. Afirma que en la vivienda del padre conviven 8-10 personas más que consumen drogas junto a su hija, que no tiene horarios, ni se atienden sus necesidades básicas de higiene y alimentación. Ya pusieron en conocimiento de los Servicios Sociales, hace unos años, que el padre echó a la menor de casa a las 4 de la madrugada. Desde el Servicio de Información orientamos a que contacte con los Servicios Sociales municipales para denunciar la posible situación de riesgo de la menor, así como que contacte con el Servicio de Protección de Menores de Sevilla, le facilitamos forma de contactar con ellos, así como el teléfono de notificación de la Junta de Andalucía de situaciones de maltrato de menores, quedando a su disposición por si en algún momento necesita nuestra ayuda.

Hemos recibido varias consultas en las que **familiares de menores quieren información sobre cómo actuar para ejercer su derecho de visita.**

En la consulta 20/11535 una abuela quería conocer sus derechos para poder visitar a su nieta. Ella entendía que *su hija esta siendo maltratada por su esposo que era una persona violenta y que no quería que viera a su nieta salvo que le diera dinero*. En estos casos les explicamos sus derechos y la mejor manera de ejercitarlos así como la conveniencia de poner el caso en conocimiento de las autoridades.

Son muchas también las consultas para comunicarnos la situaciones conflictivas entre los progenitores. Después de un divorcio o separación convierten a los hijos en una fuente de discrepancia y de luchas entre ellos. Y así ante la ausencia de llegar a un acuerdo razonable se ven abocados a procedimientos judiciales para el reconocimiento de distintos derechos y su ejecución. Así nos expresan que el otro progenitor no cumple con sus obligaciones de pago de pensión alimenticia; que no se cumple el régimen de visitas, etc.

Desde la oficina de información intentamos derivar estos conflictos, en primer lugar hacia la mediación familiar, al objeto de que en un marco adecuado y con el concurso de profesionales puedan alcanzar acuerdos de convivencia y en su caso la necesidad de modificación de medidas acordadas en el convenio regulador.

Una de las cuestiones más recurrentes este año ha sido la **imposibilidad de visitar a menores ingresados en centros de la Junta de Andalucía o que estos no pudieran salir de las instalaciones**, incluso ni en periodos vacacionales. Así, en la queja 20/16443 nos llamó una abuela, residente en Ceuta, indicándonos que su nieto, que se encontraba ingresado en un centro de Córdoba, no podía visitarlos en el periodo vacacional navideño.

También hemos recibido varias comunicaciones sobre la suspensión de los Puntos de Encuentros Familiar durante el estado de alarma, así como la problemática del régimen de visitas de los hijos durante este periodo y la negativa de algunos progenitores para entregar a sus hijos por el confinamiento.

También han sido importantes las consultas derivadas del retraso en la emisión de las tarjetas de familia numerosa y que debido a estos atrasos se estaban produciendo muchos perjuicios ya que no podían beneficiarse de reducciones en exenciones fiscales, bonificaciones de transporte, educación, etc. (consultas 20/11299, 20/16183 y 20/16215). Explicamos las actuaciones realizadas por nuestra Institución, así como las recomendaciones que veníamos realizando de refuerzo de plantillas y del cumplimento de los plazos administrativos que en este caso es de tres meses. Asimismo informamos a los interesados de la posibilidad de solicitar la renovación de título en los tres meses anteriores a su vencimiento.

A partir del mes de noviembre se ha aprobado un nuevo reglamento para el reconocimiento de la condición de familia numerosa: Decreto 172/2020, de 13 de octubre, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la condición de familia numerosa y su categoría, la expedición, renovación, modificación o revocación del título y del carné de familia numerosa, en la Comunidad Autónoma de Andalucía.[10] Este Reglamento ha entrado en vigor el pasado 23 de enero de 2021, mejorando el procedimiento y estableciendo que si no se resuelve en el plazo de tres meses, el silencio administrativo será positivo.

10 https://www.juntadeandalucia.es/boja/2020/205/2

3.3.5. Educación

Sin duda alguna, como en la mayoría de las consultas tratadas en otras materias: la Covid 19 y su incidencia en la educación ha sido uno de los temas mayoritarios en las consultas que hemos recibido sobre esta materia.

La pandemia ha mostrado la realidad del sistema educativo en Andalucía y nos pone frente al espejo de algunas de sus debilidades y de la falta de inversión en infraestructuras y equipamientos digitales que hagan posible la innovación metodológica y la transformación de la organización escolar.

La crisis sanitaria causada por el coronavirus y el cierre de todas las actividades presenciales en la educación puso de manifiesto y ha acentuado más si cabe la brecha digital, educativa y social existente en nuestra sociedad. Muchas familias se han dirigido a nosotros para comunicarnos la falta de medios, conexión a internet o incluso la falta de conocimientos para poder uso de los recursos tecnológicos.

El cierre de los centros educativos ha evidenciado, una vez más, **el problema de la conciliación de la vida familiar y laboral** y la importancia que ejerce el sistema educativo para solventar estas situaciones. Familias donde los dos progenitores trabajaban en servicios esenciales que no podían realizar teletrabajo (cajeros de supermercados, empleadas de hogar, trabajadores de la limpieza…) o familias monoparentales que trabajaban como empleadas de hogar o en cuidados; y que no podían dejar de acudir, pero tampoco podían dejar a sus hijos solos, nos trasladaban su angustia por no saber qué hacer ya que la mayoría de las veces tenían que dejarlos solos, siendo muchos de estos niños y niñas, menores de edad.

El inicio del curso escolar en septiembre motivó igualmente una gran número de consultas al decretarse la presencialidad en las aulas. Muchas familias, asociaciones de padres y madres y colectivos de docentes se han puesto en contacto con la Oficina para expresar su preocupación y su desconfianza ante este conjunto de medidas adoptadas por las administraciones educativas para prevenir el riesgo de contagio.

Nos han llegado escritos manifestando su deseo de que sus hijos no fueran a clases y se continuara con la enseñanza semipresencial ante el miedo de contagio o por ser sus hijos o algunos familiares considerados de riesgo. Creían que las medidas que se habían incorporado, las ratios de los centros, así como la falta de profesores y técnicos de apoyo eran insuficientes y no les proporcionaban seguridad para llevar a sus hijos a clase.

Desde el servicio de información les hemos mostrado nuestra comprensión ante su preocupación, así como ante las demandas de seguridad en este escenario tan complejo e incierto. Hemos manifestado la necesidad de que los hijos volvieran a clase, así como la importancia de adoptar medidas de prevención y protección para garantizar el derecho a la salud de los niños y del resto de personal que presta servicios en los centros docentes. Hemos abogado por la puesta en común con toda la comunidad educativa y el apoyo a los equipos directivos del centro para logar el máximo de seguridad en las clases presenciales.

Además de la problemática de la pandemia, hemos recibido también algunas consultas con respecto al **procedimiento de escolarización.** En la consulta 20/13510, a través de las redes sociales, se dirigieron unos padres que se habían trasladado recientemente de domicilio y su hijo, a mediados de septiembre, aún no estaba escolarizado. Habían solicitado plaza en un centro público situado en el área de influencia de su residencia. La pregunta concreta que nos trasladaban era si podían asignar al menor a un centro situado fuera del área de influencia. Según el Decreto 21/2020 (especialmente el art. 51) dado que la solicitud de escolarización de su hijo se había realizado fuera de plazo, entraba en un procedimiento extraordinario de adjudicación de plaza, en el que se atendía prioritariamente la escolarización y no la cercanía del domicilio familiar o lugar de trabajo. De ahí que el menor pudiera ser escolarizado en cualquier zona. En todo caso, nos prestamos a estudiar su caso si discrepaban de esa asignación de centro.

Otro grupo importante de consultas son las que se refieren **a deficiencias en las infraestructuras de los centros educativos**. En la consulta 20/15672 la representante de padres y madres de un centro educativo de la provincia de Málaga nos indicaba que el alumnado no podían salir al patio para el recreo, así como deficiencias en las clases de educación física y que no disponían de comedor escolar.

Por último destacamos la consulta 20/1545 Desde la Asociación de Padres y Madres y la propia dirección de un Centro de Educación de Málaga nos trasladaban la difícil situación en la que se encontraban ya que dicho centro contaba con un aula de educación especial con alumnos totalmente dependientes, todos ellos con una discapacidad por encima del 90%. Solo cuentan con una monitora de Educación Especial por lo que el equipo Técnico Provincial ha solicitado al principio del curso un segundo profesional para la atención de este alumnado pendiente de aprobación por parte de Consejería. Este nombramiento no ha tenido lugar. Para colmo la única monitora con la que contaban se había dado de baja por incapacidad temporal y para la sustitución le informaban que no se realizaría en un plazo inferior a 40 días. Solicitaban nuestra colaboración para que esa vacante se cubriera en el menor tiempo posible.

3.3.6. Extranjería

Desde hace muchos años la Oficina de Información y Atención a la ciudadanía del Defensor del Pueblo Andaluz ha venido prestando una labor de acompañamiento y asesoramiento a muchas personas migrantes con respecto a la situación de sus autorizaciones de residencia, información sobre trámites, la dificultad de los menores para obtener o renovar su autorización; así como información sobre los procedimientos de nacionalidad.

Las materias de procedimientos de extranjería están, en principio, excluidas de la función supervisora del Defensor del Pueblo Andaluz. No obstante, debido al conocimiento de esta materia por parte de los integrantes de la Oficina de Información y la colaboración demostrada por las distintas Oficinas de Extranjería de nuestra comunidad, se hace posible una intervención directa de nuestro personal para intentar colaborar en la solución de los problemas que nos transmiten los ciudadanos que solicitan nuestra ayuda; ofreciendo una intervención directa con las distintas subdelegaciones y colaborando con los interesados dándoles apoyo, escucha e información.

En este año han sido 477 las personas que han acudido a la Oficina en busca de información y apoyo en materia de extranjería.

Como en otras materias, muchas de las consultas hacen referencia a **la imposibilidad de contactar con la Oficina de Extranjería y al retraso o falta de citas para la grabación de las huellas que permita expedir la Tarjeta de Identidad de Extranjeros.**

No puedo conseguir cita en Oficina de Extranjería en Huelva, salieron 2.000 citas y se agotaron en apenas horas. Denuncia que se están vendiendo citas por abogados a 150 euros. Le han indicado desde Cruz Roja y Huelva Acoge que van a ayudarle a conseguir una cita para presentar documentación de renovación de permiso de residencia (caducaba en octubre), pero aún no tiene noticias.

Ciertamente, la situación debida al cierre de las Oficinas y el retraso en la asignación de las citas ha sido uno de los problemas que más quejas ha provocado de los ciudadanos extranjeros, por la imposibilidad de demostrar su situación de residencia ante su trabajo o ante cualquier identificación de las autoridades, ya que la obtención del documento de identidad de extranjero es una obligación para aquellos a quienes se les haya concedido una autorización de residencia y/o trabajo y en las circunstancias de ese momento les resultaba imposible de obtener.

Puestos en contacto con la Oficina de Extranjería de Sevilla nos informaban que eran conscientes de dicho problema y del retraso de los Servicios Policiales de extranjería en documentar a los extranjeros que habían sido beneficiarios de una autorización.

Nos comunicaban que desde la Dirección General de Migraciones se habían dictado Instrucciones para que *cuando se concedieran autorizaciones de residencia o estancia, se asignara cita previa para la emisión de las correspondientes Tarjetas de Identidad de Extranjeros* y que se *hiciera constar en las resoluciones de autorizaciones, que las mismas habilitaban de manera provisional para el ejercicio de los derechos de cada tipo de autorización sin perjuicio de la presentación de la correspondiente Tarjeta de Identidad de Extranjero, cuando puedan ser expedidas.*

Siguen teniendo mucha incidencia los asuntos derivados de la **aplicación del régimen comunitario a familiares de españoles** y que al no poder demostrar ingresos suficientes, se quedan en una situación de irregularidad rocambolesca, ya que no pueden ser expulsados de España pero tampoco pueden tener una autorización de residencia.

Esto nos ocurrió con el expediente de un ciudadano español que había contraído matrimonio con una persona nicaragüense. Él se había quedado en desempleo y sólo tenia como ingresos 423 euros. Desde la Oficina de Extranjería le requerían más medios económicos ya que en sentido contrario le denegarían la autorización, quedando su esposa en situación irregular. Tras hablar con la Oficina y demostrar que su esposa se encontraba actualmente trabajando como empleada de hogar, accedieron a la concesión de la autorización de familiar de comunitario.

Desde la Oficina de Información valoramos las nuevas Instrucciones que se han realizado por la Dirección General de Migraciones en materias en las que habíamos intervenido en otros ejercicios. Gracias a ellas ha sido posible a muchos solicitantes poder regularizar su situación.

Mencionamos entre otras:

Instrucción 1/2020 que habilita a menores extranjeros en edad laboral para trabajar.[11] que permite que la autorización de residencia, expedida a favor de los menores extranjeros, habilite para el ejercicio de la actividad laboral por cuenta ajena en el momento en el que éstos alcancen 16 años de edad, sin necesidad de ningún otro trámite administrativo en materia de extranjería. Esta fue una de nuestras recomendaciones que se plasmaron en el documento de síntesis de los defensores del pueblo para la 34ª jornada de coordinación sobre la atención a los menores extranjeros no acompañados, celebrada en Sevilla en el año 2019[12].

Instrucciones DGM 4/2020 sobre la flexibilización del requisito de medios suficientes en la tramitación de autorizaciones de residencia por reagrupación familiar[13].

Instrucciones DGM 8/2020 sobre la residencia en España de los progenitores, nacionales de terceros países, de menores ciudadanos de la unión, incluidos españoles. (Arraigo familiar)[14]

El arraigo social es la vía más utilizada actualmente por las personas para conseguir una autorización de residencia en España. Se trata de una autorización de residencia temporal por circunstancias excepcionales que se podrá conceder a ciudadanos extranjeros que se hallen en España y, o bien tengan vínculos familiares en nuestro país, o estén integrados socialmente, para lo que se pide demostrar encontrarse en España por un periodo de al menos tres años y tener arraigo social y en general demostrar que tiene un medio de vida suficiente a través de un contrato de trabajo.

La concesión de esta autorización estaba teniendo bastantes problemas con la declaración del estado de alarma y el cierre de muchas empresas que habían formalizado contratos para extranjeros solicitantes de arraigo social. Una vez concedida esta autorización habría que dar de alta al trabajador para que dicha permiso fuera efectivo. La crisis estaba dejando a muchos solicitantes sin poder acceder a dicha autorización. Esta situación y otras que estaban repercutiendo en el trámite y resolución de estas autorizaciones se flexibilizaron con la **Instrucción DGM 6/2020.**[15]

En el mes de enero acudió a nuestra Oficina la representante de una Asociación dedicada a la integración de menores extutelados, a la que habían denegado el arraigo social por no tener el contrato en la misma

11 https://extranjeros.inclusion.gob.es/ficheros/normativa/nacional/instrucciones_sgie/documentos/2020/report_final_200305_Instruccion_MENAS.pdf
12 https://www.defensordelpuebloandaluz.es/actualidad/documento-de-sintesis-de-los-defensores-del-pueblo-para-la-34a-jornada-de-coordinacion
13 https://extranjeros.inclusion.gob.es/ficheros/normativa/nacional/instrucciones_sgie/documentos/2020/INSTRUCCION_reagrupacion_familiar.pdf
14 https://extranjeros.inclusion.gob.es/ficheros/normativa/nacional/instrucciones_sgie/documentos/2020/instruccion_progenitores_de_menores_ciudadanos_UE_y_nacionales.pdf
15 Instrucciones DGM 6/2020 sobre los procedimientos iniciados relativos a arraigos sociales en el contexto del COVID. https://extranjeros.inclusion.gob.es/ficheros/normativa/nacional/instrucciones_sgie/documentos/2020/INSTRUCCION_iniciales.pdf

localidad de residencia. Nos pusimos en contacto con la Oficina de Extranjería para preparar recurso y al final flexibilizaron el criterio concediendo la citada autorización.

La acumulación de retrasos en los expedientes de nacionalidad española es otro de los temas recurrentes en esta materia. Hay retrasos de más de seis años en la resolución de los expedientes y todavía hay muchos sin grabar, en concreto, más de 300.000 expedientes se encuentran todavía pendientes de resolver. Es importante señalar que el plazo para resolver estos expedientes es de un año desde la recepción, y en la actualidad todavía existen expedientes sin resolver desde el año 2014. Desde el Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, nos comunican que se ha puesto en marcha un plan de choque para resolver estos más de 300.000 expedientes, confiando en que las previsiones de resolución se cumplan, debido a que son muchas las personas implicadas que ven cómo su derecho a participar de una manera activa en la ciudadanía se vea cumplido: derecho al voto, situación de nacional para acceso a la función pública, etc.

No podemos olvidar además que estos retrasos afectan, no solo a los solicitantes, sino también a sus familiares más directos que no pueden optar a su documentación por la vía de la reagrupación comunitaria hasta que los expedientes no estén debidamente resueltos y notificados.

3.3.7. Justicia y Prisiones

En la materia de Justicia siguen siendo importantes las consultas referidas a dilaciones judiciales. Podemos citar, como ejemplo, la consulta 20/16364 en la que la mujer que se puso en contacto telefónico con esta Institución nos trasladó que su exmarido no pagaba la pensión alimenticia de sus hijas a pesar del acuerdo provisional al que llegaron. Era víctima de violencia de género; el juzgado que tramitó la demanda dictó sentencia hacía ya más de un año, pero debido a una cuestión incidental que presentó su marido, la sentencia no era firme, lo que aprovechaba su exmarido para no pagar la pensión alimenticia.

Además, ella era propietaria de un piso que estaba alquilado a otra pareja. Esta pareja, al principio del confinamiento, indicó que solo le iba a pagar la mitad de la renta mensual, pero es que, en el momento de la llamada, no pagaban nada. Denunció los hechos en vía judicial y el juzgado no terminaba de dictar sentencia por lo que se veía forzada a pagar los gastos del piso de luz, agua y comunidad, sin recibir cantidad alguna.

Cuestión singular fue la que nos trasladaron en otra consulta en la que una mujer nos explicó que, para casarse por lo civil, tenía fecha en su ayuntamiento para junio. Dada la situación del coronavirus cambió la fecha y se casó el 5 de septiembre. Ahora le había comunicado el ayuntamiento que no podían proceder a la inscripción en el Registro Civil de su matrimonio por que el juez no autorizó el acto.

3.3.8. Dependencia y Personas Mayores

La situación de la Dependencia sigue siendo desesperada para las familias que continúan sin que se valore a su familiar o sin recibir la prestación que por derecho les corresponde. Se trata de familiares con padres o madres de 80 ó 90 años que saben que sus padres o abuelos fallecerán antes de que les den el recurso solicitado.

La mayoría de las consultas se refieren a retrasos en la valoración de la solicitudes de dependencia. Así, por ejemplo, en la consulta 20/10436 nos llamó la hija de una persona calificada como grado 3 de Dependencia. Llevaba meses esperando que visitaran a su padre de forma personal para valorar sus necesidades a efectos de adjudicarle la prestación correspondiente. Su madre falleció en marzo de 2020 y, desde entonces, ella vive con su padre pues no puede dejarlo solo debido a su situación personal. La hija vivía en Gines (Sevilla) y su padre en Sevilla, por lo que estaba fuera de su domicilio desde hacía meses. Todos los intentos que había realizado para contactar con los servicios sociales y que visitaran a su padre habían resultado infructuosos.

Otra cuestión que este año ha sido muy recurrente es la de las personas con discapacidad que no pueden asistir a los centros y son los familiares los que deben hacerse cargo de su situación. En la consulta 20/12759 en la que la madre de un menor nos explicaba que cuando su hijo accedió al centro al que iba antes de la pandemia ella renunció a la prestación económica por familiar a cargo, pero cuando su hijo dejó de ir y tuvo que confinarse en casa, solicitaba volver a recibir aquella asignación.

También ha sido importante el número de consultas sobre el retraso en las citas para atender el grado de discapacidad de los Centros de Valoración y Orientación (CVO). Ello ha tenido una importante afección en los casos de quienes han acudido a esos centros solicitando la certificación de aptitud, para acceder a plazas de empleo público (consultas 20/14960, 20/15375, 15395 y 15996) o para certificar ese grado de discapacidad a personas que perciben una pensión por invalidez de la Seguridad Social (consultas 20/15324 y 20/16125).

También han tenido importancia las consultas que hemos atendido sobre empleo público y discapacidad. Así, en la consulta 20/15923 se relataba que una persona, desempleada y con una discapacidad del 37%, presentó solicitud para pruebas selectivas del grupo C1 en el Ayuntamiento de Antequera (Málaga). Creyó que no debía abonar tasas por tener una discapacidad, pero se había encontrado que al publicarse la lista de personas admitidas y excluidas, había aparecido como excluido por impago de la tasa. Recordamos que esta Institución formuló en su día en la **queja 09/9199** resolución para que se eximiera del pago de derechos de examen por participar en pruebas selectivas de acceso a la función pública autonómica y local (funcionarios y personal laboral) a los colectivos de desempleados, familias numerosas y personas con un grado de discapacidad igual o superior al 33 %.

En la consulta 20/10667 nos trasladaban que el Ayuntamiento de Jerez de la Frontera (Cádiz) había convocado concurso oposición para la contratación de cuatro personas destinadas a puestos de asistentes sociales pero en la convocatoria no figuraba reserva para personas con discapacidad.

Por último, en la consulta 20/14325 acudió a la institución una profesora de educación especial con una discapacidad del 85% para relatarnos que su destino definitivo se encontraba en un centro escolar de Mairena del Alcor, aunque residía en El Viso del Alcor, ambos en la provincia de Sevilla. Hasta el curso escolar 2019/2020 había venido disfrutando de comisiones de servicio y prestaba sus servicios en centros escolares de su municipio de residencia, pero en este curso 2020/2021, al no haber vacante, tuvo que incorporarse a su puesto de trabajo definitivo.

Dada su discapacidad, tenía asignada, por las prestaciones de la Ley de Dependencia, una persona que le ayudaba en su vida diaria y asistía con ella a su centro de trabajo, pero este curso, esta persona que le ayudaba no podía hacerlo por tratarse de otro término municipal.

Solicitó, en agosto de 2020, a la Delegación Territorial de Educación de Sevilla que se realizara la adaptación de su puesto de trabajo a su discapacidad, pero desde entonces ni había recibido respuesta si se había producido tal adaptación, por lo que no podía realizar su trabajo de forma adecuada.

Otro asunto de especial relevancia es la movilidad de las personas con discapacidad y, sobre todo, el estado de las vías urbanas en su deambular. En la consulta 20/13024 la madre de dos menores con discapacidad, nos relató telefónicamente que llevaba denunciando varios años la situación en la que se encuentra la calle en la que reside ya que no pueden deambular adecuadamente por la calle. En fechas recientes una de sus hijas se ha caído y tiene miedo a salir a la calle. Además, por la misma circulan vehículos a grandes velocidades, lo que había provocado la muerte de un perro. Había denunciado los hechos en el ayuntamiento al menos dos años antes y continuaba igual.

3.3.9. Salud

El número de consultas por falta de atención de los servicios sanitarios a la ciudadanía ha sido muy importante. De las que hemos recibido en este último periodo del año podemos citar las consultas 20/12147, 20/12167, 20/13872, 20/14351 y 20/15081 cuando esa situación se ha producido en centros de atención primaria. También han crecido las que afectan a falta de atención médica especializada y hospitalaria como nos han relatado las personas que se han dirigido a nosotros en las consultas 20/10701, 20/13782, 20/14298, 20/14654 y 20/15359.

Aunque no afecta al ámbito de supervisión de esta Institución, también hemos recibido llamadas denunciando la falta de atención de las oficinas de la Mutualidad de Funcionarios Civiles del Estado, que motivaron las consultas 20/12437 y 20/15718. En la consulta 20/11507 la interesada era del colectivo de

personas que se integran en este Régimen Especial de la Seguridad Social pero la cuestión concreta fue que en la zona destinada a urgencias atendían, sin separación física, a las personas que acudían solicitando los servicios de urgencia y las que acudían para la realización de pruebas de Covid-19.

También en las consultas 20/15376 y 20/15386 se hacía referencia a la inadecuada atención para la vacunación de la gripe debido al aumento de personas que solicitaron esta vacuna y no disponían de viales para ellas; y a una mala praxis médica durante esa vacunación.

En cuanto a disconformidad de la ciudadanía con las medidas sanitarias adoptadas por el Gobierno de la Nación o de la Comunidad Autónoma para atajar los brotes, podemos citar la consulta 20/11122 en la que cuestionaban la prohibición de fumar en terrazas públicas, la 20/12257, en la que se nos decía, a mediados de octubre, que el municipio tenía un brote y trasladaron diversas cuestiones sobre el uso de la mascarillas en centros de trabajo o la 20/13732 en la que un vecino de El Granado (Huelva) se puso en contacto con nosotros a mediados de octubre para decirnos que en el municipio estaban aumentando los casos de Coronavirus de forma exponencial; la tasa de contagios era muy superior a la recomendable: de 500 habitantes, la mayoría mayores, tenían más de 30 casos, un fallecido y varios en el hospital. El Ayuntamiento, que había recomendado el autoconfinamiento a la población, había pedido ayuda a la Consejería de Salud y ésta no se la prestaba. No les realizan test ni habían aumentado el tiempo de visita del médico, que sólo acudía dos horas al día.

Aunque la consulta 20/13361 se incluyó en la materia de transportes, podemos citarla en este apartado debido a la incidencia que tiene en nuestra salud. Esta persona, a través de las redes sociales, se dirigió a nosotros para denunciar la situación que se encontraba en los vagones del Metro de Granada entre las 7:15 y 7:45 de la mañana: "*Esas horas son claves para trabajadores SAS y estudiantes puesto que el parque* [Parque Tecnológico de la Salud] *aglutina sanidad, formación e investigación. Es horroroso y vergonzoso ver, y vivir, cómo va la línea en esa franja horaria. Incumplen absolutamente la principal medida antiCovid, distancia de seguridad, vamos como sardinas en lata. Asimismo, y contrario a toda lógica, en los 8/10 minutos que distan entre los pases del transporte se puede comprobar que en la línea contraria, dirección Albolote, pasa con más asiduidad y con menos usuarios. Es absurdo, la línea más demandada tenga menos afluencia de servicio y, por tanto, va sobrecargada. Y si ya de por sí es absurdo, más si añadimos que estamos en una pandemia*".

3.3.10. Seguridad Social

Al igual que ocurre con la materia de extranjería, los temas que nos llegan de Seguridad Social se dirigen contra actos emanados del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) o de la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS), organismos dependientes de la Administración General del Estado y, por lo tanto, excluidas de la función supervisora del Defensor del Pueblo Andaluz.

Sin embargo, al igual que ha pasado en otras materias, este año los servicios de Seguridad Social han estado colapsados por el cierre de la atención presencial en un primer lugar y después por la necesidad de acceso a través de cita previa y la consiguiente reducción de personas que podían acudir a dichas citas por las restricciones de aforo, además de por la puesta en marcha a partir del segundo semestre de la nueva prestación de Ingreso Mínimo Vital gestionada por el INSS.

Desde la Oficina de Información y atención del Defensor del Pueblo Andaluz hemos intentado, con los medios de que disponemos, servir y atender a la ciudadanía ante esta imposibilidad de contactar con la Administración o ante el desconocimiento de muchas personas de cómo poder presentar solicitudes o reclamaciones a través de otros procedimientos que no sean los presenciales; escuchando, ayudando y acompañando a las personas en la carrera de obstáculos ocasionada este año al no poder comunicarse con las oficinas públicas.

Cuando nos ha sido posible, hemos intervenido directamente con la Administración competente para resolver los problemas que se nos planteaban, rectificando su resolución inicial, o colaborando en una rápida respuesta al problema planteado; o incluso ayudando a los ciudadanos a presentar sus escritos o conseguir una cita presencial.

Este año han sido 464 consultas las que hemos atendido sobre estas materias, aumentando un 10% con respecto al año anterior.

Las consultas fundamentales en materia de Pensiones Contributivas han tenido que ver con los requisitos para su cobro, y en concreto con los años de cotización necesarios y con la forma de hacer su cómputo para el reconocimiento de la pensión. También sobre los requisitos para poder cobrar pensión cuando se ha trabajado en el extranjero y las reglas de su cálculo y posibilidad de cobrar ambas prestaciones; así como los cálculos de pensiones por el complemento de maternidad y la compatibilidad de pensión y trabajo.

Una persona acudía desesperada a la Institución pues había cumplido ya 65 años y tenia una larga carrera de cotización, pero los últimos años había estado cotizando al régimen autónomo y con las crisis debía 20.000 €, cantidad que no podía afrontar actualmente. Había recibido la resolución, que le denegaba la prestación, a no ser que se pusiera al corriente en el pago, cuestión imposible. Una vez estudiada su situación comprobamos que, aunque era cierta esa deuda el interesado tenía más de 15 años en el régimen general de la seguridad social y más de dos en los últimos quince por lo que entendíamos que podía utilizar sólo esas cuotas y generar derecho a la pensión, aunque fuese una pensión mínima. Así lo hicimos y le ayudamos a redactar un escrito a la Dirección Provincial del INSS que procedió a reconocer la pensión, sin hacer uso de las cotizaciones del régimen autónomo.

Hemos ayudado a personas a las que se les había denegado la pensión de incapacidad permanente por falta de grado, a que se estudiara de nuevo su derecho sin necesidad de acudir a la jurisdicción social. También hemos informado sobre la posibilidad de revisión de grado por agravamiento o la posibilidad de compatibilizar su pensión de incapacidad con un trabajo.

Igualmente hemos atendido a personas que se encontraban en situación de incapacidad temporal y tenían que presentar la solicitud de prestación para poder percibir el subsidio y no sabían como presentarla ya que las oficinas estaban cerradas y no había cita previa, careciendo de certificado digital ni clave para poder presentarla. Explicamos la posibilidad que habían contemplado las entidades gestoras para presentar escritos o solicitudes sin este certificado y ayudamos a los interesados en su presentación.

Este año, **la mayoría de las consultas en materia de Seguridad Social han estado centradas en la nueva prestación no contributiva del Ingreso Mínimo Vital (IMV)** aprobada en junio de 2020. Los motivos principales por los que se han dirigido a esta Institución han sido los atrasos en su aprobación o la disconformidad con la cuantía aprobada (le habían aprobado una cantidad de 140 euros mensuales). También han sido importantes las consultas sobre su duración y sobre si es necesario solicitar la renovación anual (consultas 20/16052 y 20/16053). Igualmente nos han llegado consultas por no saber conocer las causas de las denegaciones.

Uno de los principales cauces de consultas sobre esta cuestión han sido las redes sociales, en las que incluimos el foro abierto por esta Institución en su página web. Por ejemplo, han sido varias las consultas que nos han reclamado que no pueden demostrar su empadronamiento al vivir en habitaciones subalquiladas, o personas que debido a la situación de crisis han tenido que irse a vivir con sus padres y por este motivo les ha sido denegada la prestación.

A la hora de redactar este informe se acaba de aprobar el Real Decreto-ley 3/2021, de 2 de febrero, por el que se adoptan medidas para la reducción de la brecha de género y otras materias en los ámbitos de la Seguridad Social y económico[16]. Veremos si esta reforma parcial es suficiente para llegar a los hogares necesitados de esta prestación, que el propio Gobierno contabilizó en torno a los 800.000. De todas maneras se hace necesario agilizar el proceso de reconocimiento y flexibilizar los requisitos para que ésta sea efectiva. Así como la necesaria coordinación con las comunidades autónomas y las prestaciones de rentas mínimas que se gestionan en Andalucía.

Numerosas han sido las consultas en las que se denunciaba la falta de atención en las oficinas del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), tal y como nos indicaron en las consultas 20/10479, 20/10575, 20/11560, 20/12239, 20/12440, 20/12441 y 20/12263, en la que nos contaban la imposibilidad de contactar con las oficinas y saber la situación de sus prestaciones de desempleo. Como en otras materias hemos intentado

16 https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2021-1529

explicar la manera de ponerse en contacto con las Entidades a través de diferentes medios habilitados, ayudando muchas veces a las personas a conseguir las citas o explicando la manera de conseguir información sin el certificado digital.

Siguen llegándonos quejas y consultas por la situación en la que se encuentra la gestión de las prestaciones no contributivas de jubilación e invalidez con retrasos de casi un año en algunas provincias como Sevilla y Málaga y la imposibilidad de conseguir información por la situación concreta de dichos expedientes. Nos brindamos a que nos hagan llegar un escrito y les informamos de las actuaciones que estamos llevando a cabo para reclamar que se adopten medidas para evitar los retrasos en la tramitación de estas prestaciones[17].

3.3.11. Consumo

Una de las cuestiones que ha motivado mayores consultas en la Institución ha sido el aumento de las comisiones bancarias.

Muchos ciudadanos nos han transmitido su enfado e indefensión por la subida generalizada de comisiones bancarias, que se produce sobre todo en cuentas corrientes o libretas de personas vulnerables que necesitan dichas cuentas para ingresos como pensiones y rentas mínimas. La mayoría de los grandes bancos han subido las comisiones de sus cuentas o bien han endurecido las condiciones para estar exentos de pagarlas, que van más allá de tener la nómina domiciliada, con lo que el coste de los servicios bancarios se dispara para muchos usuarios, sobre todo para personas vulnerables.

Así una persona nos trasladaba la necesidad de abrir una cuenta corriente para poder percibir el Ingreso Mínimo Vital, pero que la entidad le cobraba unas comisiones de 60 euros al trimestre. En estos casos les informamos de la posibilidad de abrir una cuenta de pago básica. Las personas desconocen esta posibilidad y entendemos que las entidades financieras están dejando de ofrecerla a muchos clientes que podrían ser beneficiarios de ella.

Este hecho nos llevó a preparar un **texto informativo** que incluimos en nuestra página web sobre esta cuestión, así como sobre las cuentas de pago básicas.

También han sido numerosas las consultas en las que se denuncian cortes en el suministro de servicios básicos, como la electricidad en los barrios sevillanos del Polígono Sur y Torreblanca o en Granada, el agua en una urbanización de Castilblanco de los Arroyos (Sevilla) y teléfono e Internet en el municipio onubense de Encinasola).

Por su interés destacamos la consulta que nos realizó una señora de Sevilla que durante el estado de alarma, y permaneciendo cerradas todas las oficinas de atención presencial de los servicios sociales quería comunicarse con ellos para solicitar alimentos básicos. La única opción que tenía habilitada era la comunicación a través del servicio 010 del Ayuntamiento de Sevilla. Su sorpresa fue que este servicio no es gratuito y no viene incluido en la tarifa de su operadora, por lo que, aun sin ingresos tuvo que abonar más de 40 euros por llamar a través de este servicio. Esto no ocurre en todos los Ayuntamientos que prestan servicios a través del 010 ya que, por ejemplo en Málaga, el servicio es gratuito.

Otro tema muy recurrente este año ha sido la negativa de las empresas y entidades comerciales a devolver las cantidades abonadas por sus clientes por servicios que no se pudieron utilizar por la situación de confinamiento o declaración del estado de alarma. Por ejemplo, un ciudadano barcelonés nos trasladaba que había adquirido entradas para La Alhambra a una agencia de turismo; al no poder visitar la ciudad por el confinamiento de ciudades en Cataluña, había solicitado la devolución de la cantidad abonada por esa entrada y la compañía de turismo se había negado a su devolución.

También nos han estado llegando consultas relativas a la negativa de devolución de billetes de avión o a la devolución del dinero abonado por un curso de inmersión lingüística por parte de una agencia de viajes, viajes

17 https://www.defensordelpuebloandaluz.es/investigamos-la-demora-en-la-resolucion-de-pensiones-no-contributivas-en-la-provincias-de-sevilla-y

de curso, etc. Esta situación las derivamos hacia **Consumo Responde** que ha elaborado un buen catálogo de respuestas.

3.4. La promoción de la presencia de la Institución en todo el territorio andaluz. Una Institución cercana a los ciudadanos

Uno de los objetivos que se planteó el Defensor del Pueblo Andaluz al inicio de su primer mandato fue aumentar nuestro conocimiento de la realidad social de Andalucía y sus municipios y detectar e investigar nuevos problemas.

Constatamos la necesidad de muchas personas, entidades y asociaciones de ser atendidas personalmente cuando exponen una problemática que consideran importante y la dificultad de muchas de ellas de desplazarse hasta Sevilla para exponer sus problemas de manera directa.

Por eso la idea es acercarnos nosotros a las localidades, como expuso el Defensor en la visita a Rota, lo que intentamos es *"que me conozcan, que sepan qué hacemos, en qué trabajamos. La cercanía que pido es la que traigo como objetivo".*

En nuestras visitas hemos comprobado que muchas personas que se han acercado a nuestra sede itinerante no hubieran hecho uso de nuestra Institución si no nos hubiéramos desplazado a su municipio. En algunas localidades hemos superado en un día el número de personas de ese municipio que se han dirigido al Defensor en toda la vida de la Institución.

Más allá de la problemática concreta expuesta en cada visita, los desplazamientos de la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía, permiten a nuestra Institución conocer de primera mano las carencias y las inquietudes de los municipios y comarcas visitadas y la percepción y la valoración que tienen los habitantes de la zona de las administraciones con las que se relaciona.

Desgraciadamente en este año 2020 y debido a las restricciones a la movilidad motivadas por la pandemia las visitas de la Oficina de Información y Atención a la ciudadanía se han visto reducidas a dos desplazamientos que pasamos a relatar.

3.4.1. Visita a Rota y Sanlúcar de Barrameda (Enero de 2020)

Los días 30 y 31 de Enero trasladamos nuestra oficina itinerante a las localidades de Rota y Sanlúcar de Barrameda en la provincia de Cádiz.

En dichas visitas tuvimos oportunidad de desarrollar un acercamiento a la ciudadanía, a las Instituciones y a las asociaciones y trabajadores sociales de dichas localidades.

El alcalde de la ciudad, Javier Ruiz, recibió a primera hora al Defensor del Pueblo Andaluz en el Palacio Municipal Castillo de Luna, donde el Defensor firmó en el Libro de Honor del Ayuntamiento y mantuvo una reunión con portavoces y demás miembros de la Corporación local. El alcalde se mostró "encantado" por la visita del Defensor del Pueblo y por *"poder colaborar con esta institución en esta iniciativa que acerca la oficina y sus servicios a los ciudadanos de Rota".* En dicho encuentro se abordaron "medidas para hacer más fluida la comunicación entre los servicios técnicos de ambas instituciones y estrechar la colaboración para responder a los vecinos en quejas y asuntos relacionados con la convivencia o mantener el equilibrio entre el derecho al descanso y al ocio".

Por su parte, el Defensor del Pueblo manifestó su satisfacción, dada *"la buena disposición del alcalde y del Ayuntamiento por la difusión que han dado a esta visita, que ha tenido una gran respuesta por parte de la ciudadanía, siendo Rota uno de los municipios que más citas ha concertado en esta ronda de visitas que estamos llevando por las localidades".*

La visita y la atención de las más de 50 citas se realizó en un espacio cedido por el Ayuntamiento en el Palacio Municipal Castillo de Luna, donde se ubicó la oficina itinerante de nuestra institución.

El Defensor del Pueblo aprovechó su visita para pedir la colaboración del Ayuntamiento, como representante público, para que remitiera a los ciudadanos a la Oficina del Defensor porque *"también podemos ayudar a la ciudad. Hay muchas cosas que no son competencias del alcalde o del Ayuntamiento en las que podemos ayudar a los ciudadanos a defender y proteger sus derechos".*

Del total de más de 50 consultas que mantuvimos pudimos tener conocimiento de diferentes problemáticas: necesidades del vecindario, las molestias ocasionadas por el cierre y ruido en los locales de ocio de la localidad, impagos de becas, problemas sobre prestaciones de la seguridad social, disconformidad con los criterios que se aplican a los incapacitados judicialmente; problemas con compañías de comunicación; ruidos de bares no atendidos por el ayuntamiento, disconformidad con la regulación de las tasas de recogida de basura, etc.

Por la tarde mantuvimos reunión con más de 15 asociaciones de la localidad:

Asociación de Discapacitados de Rota.- Solicitud de pago subvenciones aprobadas y contra las reducciones de las subvenciones de la Junta de Andalucia.

Asociación de Vecinos para trasladarnos la problemática de los ruidos producidos por el tren turístico, así como la ocupación de las calles durante Navidad y Carnavales. Posibilitamos una mediación entre las partes implicadas.

Asociación afectados por la contaminación electromagnética de Rota.- Nos informan de la gran cantidad de vecinos afectados por cáncer y otras enfermedades graves que existen en Rota. Creen que se debe a la gran cantidad de antenas de telefonía instaladas en la ciudad, algunas muy cerca de colegios e instalaciones deportivas. En el año 2017 se aprobó por unanimidad realizar un estudio epidemiológico del impacto de dichas antenas en Rota, no habiéndose realizado dicho impacto ni estudio, pese a tener presupuestado tal proyecto.



Asociación Pastoral Penitenciaria.- Nos traslada la problemática de la reinserción de las mujeres presas. Falta de recursos cuando se sale de prisión. Insuficiencia de las prestaciones de desempleo. Nos reclama que tengamos una política más activa en la reinserción de estas mujeres.

Asociación para la participación e integración social (APSI).- Nos trasladan varios problemas: Niños con necesidades educativas especiales no atendidas. Necesidad de educación desde los valores y el respeto. Falta de centros TIC. También denuncia la falta de centros bilingües. Nos trasladan que una madre había reivindicado las necesidades especiales de su hijo y no le han puesto monitores. Trasladan la no sustitución de los monitores en situación de baja.

Asociación de personas con Discapacidad de Rota: Nos trasladan diversos problemas: La subvenciones no se abonan a tiempo. Afrontan gastos ellos mismos. Todavía tienen pendientes de cobrar las subvenciones de 2018. Han tenido que reformular las peticiones de este año. También nos plantean los problemas de accesibilidad de un centro educativo en Rota.

Asociación Drogodependencias de Rota.- Nos trasladan la problemática de los enfermos mentales con patología dual y la falta de recursos. No pueden acudir a centros de la Junta de Andalucía ya que hay más de 3 meses de espera, por lo que tienen que acudir a centros evangélicos. También nos trasladan la problemática de la bajada de las subvenciones, realizando ellos un trabajo que deberían hacer las administraciones. Esgrimen la necesidad de un centro especifico de patología dual que parece estar proyectado con 25 plazas, pero que no funciona.

Asociación O3, Ozono 3 para el ocio, cultura y participación ciudadana.- Nos denuncian que no hay ocio alternativo para conseguir la inserción social de los jóvenes. Tienen 3 programas principales pero carecen de local propio para ejecutarlo. También protestan por la falta de abono de las subvenciones.

Al día siguiente trasladamos la oficina a **Sanlúcar de Barrameda.** El Defensor, que realizaba la primera visita oficial a la ciudad se reunió con el alcalde, Víctor Mora, y el primer teniente de alcalde, Javier Porrúa, en el Palacio Municipal, donde firmó en el Libro de Honor del Ayuntamiento.

Paralelamente, la oficina atendió en un local de Bonanza que le fue asignado por el Ayuntamiento para atender las consultas de la ciudadanía: problemas de un vecino con la compañía de electricidad que no le da alta en el servicio, impago de becas, ruidos por acumulación de bares en una calle de la localidad; recorte en las paradas de trasporte escolar, irregularidades en el desarrollo urbanístico en la urbanización Lomas de San Miguel; demoras en la valoración de la dependencia, problemas con la prestación de jubilación no contributiva, etc.

Por la tarde nos reunimos en el Ayuntamiento con Asociaciones de la localidad donde nos trasladaron diversos problemas:

Asociación de Vecinos la Jara de Sanlúcar de Barrameda.- Solicitan una mediación entre todas las partes involucradas para conseguir el traslado de la depuradora y la construcción de nuevos colectores, ya que la situación es insalubre.

Asociación de Personas Sordas Guadalquivir.- Nos cuentan su problemática y lo que hacen y nos trasladan su queja de que a pesar de haberles prometido una sede a través de servicios sociales, no se lo dan.

Reunión con la Fundación ARAS.- En la reunión que mantuvimos nos trasladan los objetivos de la asociación que se centran en la construcción de una residencia de personas mayores, motivados por la falta de plazas de dicha residencia.

Foro de Memoria Democrática Sanlúcar de Barrameda.- En la reunión nos trasladan su preocupación ya que el Pleno del Ayuntamiento, en junio de 2016 había aprobado una moción faltando el cumplimiento de una serie de acuerdos como por ejemplo: la retirada de la medalla de oro a Francisco Franco; reconocer como hijos predilectos de la ciudad a todos los fusilados y represaliados de la dictadura; retirada de diversos símbolos contrarios a la memoria democrática; señalización de los lugares de la memoria; etc.

Asociación de Vecinos San Nicolás. Nos piden mediación para solucionar problemas urbanísticos.

Asociación amigos Patrimonio. Declaración Parque Dinamita como Parque periurbano.

Grupo de Izquierda Unida en Sanlúcar.- Denuncia la situación de los servicios sociales en el municipio, la falta de vivienda social y la problemática de los alquileres; la tardanza en la renta mínima y la ley de dependencia, la saturación de los servicios sociales municipales, falta de transparencia, etc.

Reunión con Ecologistas en Acción.- Incumplimiento del derecho de acceso a la información y participación ciudadana, normativa de depuración de aguas residuales, protección ambiental de los pinares y lagunas de Bonanza, emergencia climática y falta de arbolado urbano.

3.4.2. Visita a la Comarca Alto Almanzora en Almería (Octubre de 2020)

Después de la interrupción de las visitas a las comarcas motivadas por la situación sanitaria, retomamos nuestras salidas para visitar la comarca de Alto Almanzora en Almería.

Con esta visita queríamos conocer de primera mano la situación del Centro de integración sociolaboral de menores en Purchena. Asimismo el Defensor del Pueblo Andaluz mantuvo un encuentro con los alcaldes de la zona para conocer la problemática del despoblamiento y la carencia de servicios que sufre la comarca muy afectada por la crisis económica.

La búsqueda de soluciones para esta realidad de la Andalucía despoblada es algo que hemos calificado como prioritario en nuestras visitas comarcales y que nos han permitido conocer una serie de problemas específicos de estas poblaciones: el cierre de líneas educativas, la falta de recursos suficientes para una atención médica cercana; la soledad de las personas mayores, la exclusión financiera y postal, con la desaparición de estas oficinas, la carencia de infraestructura de comunicación, la falta de políticas de formación para el empleo para las personas jóvenes, el abandono de las actividades agrarias o ganaderas tradicionales, el envejecimiento de la población, etc.

Con respecto a las atenciones personales, se realizaron en el local que nos cedió el Ayuntamiento de Olula del Río y atendimos una serie de cuestiones que nos trasladaron los vecinos: falta de pediatras en el Centro de Salud, problemas derivados del cobro de la pensión; falta de respuesta municipal sobre el mercadillo y demanda de los solicitantes de puestos ante esta cuestión, problemas con el protocolo Covid en los centros escolares; falta de atención medica en las Urgencias; problemas con la tarjeta de residencia de un menor no acompañado, problemas de desahucios; problemática de atención en las residencias de mayores, etc.

Por la tarde mantuvimos reuniones con diversas asolaciones que nos trasladaron sus inquietudes y problemas. En general estas reuniones nos permiten intercambiar experiencias y obtener información que ayude a mejorar nuestros procesos de información ciudadana, detectar los problemas y la vulneración de derechos, difundir nuestra labor y servir de cauce para que desde la sociedad civil organizada nos planteen sus propuestas y consultas.

3.4.3. Los Servicios Sociales Comunitarios en nuestras visitas

En las visitas que realizamos a las comarcas prestamos mucha atención a **los Servicios Sociales Comunitarios:**

La mayoría de estos profesionales coinciden en una serie de problemas comunes, presentes en casi todos los municipios

1. Deficiencias del Servicio:

    1º. Los profesionales nos trasladan en general las carencias en el desempeño de sus funciones: La falta de adecuación de las plantillas a las funciones que desempeñan, la insuficiencia de personal y de recursos, así como la falta de cobertura de las vacantes y bajas.

    Hay una insuficiencia estructural de personal, al no haber ido acompañado el incremento de funciones que se residencian en los Servicios Sociales, como puerta de entrada a todas las prestaciones y recursos de este ámbito, con un crecimiento de las plantillas acorde a tal aumento. Igualmente

se ha producido un aumento en el número de personas que tienen que atender dichos servicios, incrementados en estos momentos por la crisis sanitaria, que ha incorporado un nuevo perfil de personas que antes se consideraban normalizadas pero que han visto como su economía familiar se veía directamente afectada por el confinamiento y la tardanza en recibir ayudas económicas de las distintas administraciones.

2º. Comunicación SSCC-Junta de Andalucía: los profesionales destacaron la inexistencia de vías adecuadas y reales de información con los servicios de la Junta de Andalucía competentes en determinadas prestaciones y recursos, de manera que ello les imposibilita ofrecer una adecuada orientación e información a la ciudadanía y, en ocasiones, les impide iniciar o impulsar alguna solicitud de la que pudiera beneficiarse la persona afectada.

3º. Falta de medios materiales y equipos informáticos suficientes. Hay veces que los profesionales tienen que compartir ordenadores. No ha habido equipos suficientes para realizar teletrabajo y en general han tenido que trabajar con sus propios teléfonos y ordenadores personales.

2. Prestaciones y recursos de servicios sociales:

1º. Renta Mínima de Inserción:

En lo que atañe a la renta mínima de inserción, se destacó que la tardanza en resolver un expediente no es inferior a un año.

La demora aludida se traduce, a su vez, en que el derecho se reduce a una mera prestación que se abona de una sola vez (no mes a mes) y que lleva a la renovación simultánea de la renta, sin opción a plan de inclusión sociolaboral.

2º. Ingreso Mínimo vital:

Tardanza en la prestación. Muy altas expectativas y sobrecarga de trabajo en una prestación en la que en principio no tienen competencias pero que en la práctica les hace tener que ayudar a los usuarios en su tramitación para la que no se ha recibido formación ni tienen medios personales para llevarlo a cabo.

3º. Dependencia:

Respecto al Sistema de la Dependencia nos ofrecen una visión similar, aduciendo que el sistema está colapsado en varios puntos, tienen que atender a una población que les demanda la agilización del procedimiento administrativo para poder establecer unas prestaciones a la población. Por lo que atañe a la propuesta de PIA que a los SSCC compete, la tardanza que les afecta está determinada por el desequilibrio entre número de solicitudes y personal del servicio.

Valoración de la situación de dependencia: 9 meses.

Aprobación del recurso propuesto en el PIA: plazo variable en función del tipo de recurso propuesto: para el SAD suele ser 1 año; y para el SAR un año y dos meses desde la validación, destacando en este sentido que la referida validación se efectúa desde la Junta en un tiempo que excede los 4 meses.

Falta de residencias para atender a las personas mayores. Insuficiencia de plazas residenciales destinadas a perfiles específicos de discapacidad y ejemplifican con una persona interesada afectada por autismo cuyo nombre citan.

4º. Discapacidad: Continua el retraso generalizado en el procedimiento de discapacidad. Los Equipos de Valoración están tardando entre nueve y doce meses en citar a la persona solicitante de su reconocimiento, a efectos de valoración. A lo que hay que sumar el tiempo posterior hasta recibir la resolución.

5º. Retraso en los pagos de ayudas al alquiler y la falta de vivienda para personas sin recursos suficientes. Problemática de la ocupación de viviendas.

6º. Falta de recursos socioculturales y de dinamización comunitarios. Nos denuncian los retrasos en los pagos de las Ayudas al Alquiler.

7º.- También aluden, en lo que atañe a adicciones, al programa destinado a este fin La falta de Centro de Tratamiento Ambulatorio en algunas localidades y la falta de subvenciones.

3.5. Visitas a la Oficina de Atención Ciudadana

Uno de los objetivos que nos planteamos en el Defensor del Pueblo Andaluz es favorecer la participación ciudadana. Por ello es de gran interés para nuestra Institución las relaciones con colectivos y asociaciones sociales que nos ofrecen una fuente de información de primer orden y nos abren canales específicos y sistemáticos de relación con los actores sociales.

Queremos escuchar sus reivindicaciones, denuncias y demandas de participación, multiplicando así las capacidades de comunicación y por lo tanto de atención al trabajo de dichos colectivos que contribuyen de manera decisiva a mejorar las condiciones del ejercicio de los derechos ciudadanos y, en este sentido, nos ayudan al cumplimiento de las funciones de esta Institución.

El Defensor del Pueblo Andaluz quiere que colectivos y ciudadanía en general vengan a conocer nuestra sede y nuestro trabajo. Para ello hemos creado un enlace en nuestra página web para que aquellos colegios, entidades o asociaciones puedan solicitar una visita a nuestra Institución.

Este año con los problemas derivados de la crisis sanitaria y las restricciones de interacción social, solo hemos podido desarrollar dos encuentros:

1.-Reunión con la red solidaria de jóvenes de Mairena, así como el grupo de protagonismo juvenil de Argentina que nos visitaron junto con técnicos de la delegación de Entreculturas.

2.- Alumnos de la Asociación de Estudiantes de Jaén (ADEDEJA).

Esperamos poder continuar esta año con estas visitas que tan útiles resultan para conocer las actividades de los grupos y entidades así como para dar a conocer nuestra Institución y las funciones que nos tienen encomendadas.

4. QUEJAS NO ADMITIDAS Y SUS CAUSAS



4. Quejas no admitidas y sus causas

4.1. Introducción 511
4.2. De las quejas remitidas a otras instituciones 511
4.3. De las quejas rechazadas y sus causas 512
4.4. De los desistimientos de la ciudadanía 514

4.1. Introducción

Las competencias del Defensor del Pueblo Andaluz están sujetas a determinados límites establecidos en la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, reguladora de la Institución. Algunos de ellos derivan de la específica función encomendada al Defensor, como puede ser la imposibilidad de intervenir en asuntos jurídico-privados o la limitación de su potestad de supervisión a la Administración Pública de Andalucía, lo que ha motivado la remisión de determinadas quejas a otras Instituciones.

Por otra parte, algunas de las quejas recibidas han tenido que rechazarse por concurrir en ellas alguna de las causas que impiden la intervención del Defensor conforme a la Ley reguladora de la Institución. Es el caso de las quejas que carecían de los datos básicos para contactar con las personas promotoras de las mismas o de aquellas otras que planteaban asuntos pendientes de resolución en vía judicial.

En los siguientes apartados se exponen los datos más significativos sobre las quejas que han tenido que remitirse a otras instituciones a lo largo de 2020 porque su objeto excedía el ámbito competencial de la Institución y sobre aquellas quejas que no han podido admitirse para su investigación por la Institución.

4.2. De las quejas remitidas a otras instituciones

El Defensor del Pueblo Andaluz ha **remitido 604 quejas a otras Instituciones** a lo largo del año 2020. Ello supone un 4,8% del total de quejas gestionadas en este ejercicio (12.573 quejas) y casi el doble del total de quejas remitidas a instituciones similares en el ejercicio anterior (313 quejas).

No ha variado, sin embargo, el destinatario principal de estas remisiones, que ha sido el Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, como en años anteriores. Concretamente, 579 de las 604 quejas remitidas a instituciones análogas se han derivado al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, cuya competencia se extiende a todas las Administraciones Públicas del Estado.

Del análisis por materias cabe destacar que más de un tercio del total de quejas remitidas a otras instituciones en el presente ejercicio se refería a cuestiones de Seguridad Social y Trabajo (232 quejas remitidas entre ambas materias). Estas materias suelen concentrar un número significativo de remisiones año tras año pero en 2020 se han multiplicado, hasta superar el doble del año anterior.

El considerable incremento de remisiones en materia Seguridad Social y Trabajo se debe principalmente a la gran cantidad de quejas presentadas en relación con la tramitación y abono del Ingreso Mínimo Vital y de la prestación de desempleo por reducción o suspensión temporal de empleo a causa de la COVID-19.

El resto de quejas remitidas afecta a materias diversas, siendo destacable el volumen de remisiones en materia de Extranjería (90 quejas), que acumulado al de Prisiones (54), Administración de Justicia (34), Administraciones Tributarias (31) y Educación (31) concentran otro tercio de las quejas remitidas.

En materia de extranjería, además de las quejas por demora en la tramitación de los expedientes de nacionalidad, que son una constante en los últimos años, en 2020 se han remitido al Defensor del Pueblo numerosas quejas relacionadas con la imposibilidad de concertar cita en la Brigada Provincial de Extranjería y Fronteras de Sevilla para la tramitación de solicitudes de asilo, otro efecto colateral de la pandemia (quejas 20/0245, 20/0260, 20/0693 y 20/0975).

Del resto de materias reseñadas destaca la remisión de quejas relacionadas con el IVA aplicado a las mascarillas en determinadas farmacias (queja 20/3143) y numerosas quejas relacionadas con la regulación del plazo de validez de los certificados de la Inspección Técnica de Vehículos que no pudieron renovarse durante el estado de alarma (quejas 20/6755 y 20/7843, entre otras). Esta cuestión, sobre la que se ha pronunciado ya el Defensor del Pueblo y que está pendiente de resolución en vía judicial, se desarrolla en el apartado correspondiente del presente Informe.

En materia de ordenación económica e igualmente relacionada con la pandemia y sus efectos económicos y sociales, destacan las quejas presentadas por varias entidades colectivas en referencia a la gestión de la actividad de comercio ambulante desde que se decretó el estado de alarma para contener la crisis sanitaria

(queja 20/1712). Esta queja se trasladó al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, en tanto que se refería a las restricciones derivadas del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo.

Ello no obstante, teniendo en cuenta las posibilidades que se fueron abriendo al ponerse en marcha el *Plan para la transición a una nueva normalidad* y, en particular, las medidas de flexibilización de las restricciones en el subsector del comercio en mercadillos, el Defensor del Pueblo Andaluz abrió una queja de oficio para examinar la intervención de la Administración autonómica y local de Andalucía en el proceso de reactivación del comercio ambulante y ante el objetivo de mejora y modernización del sector (queja 20/5397). Así mismo, el Defensor del Pueblo Andaluz ha impulsado un proceso de mediación entre determinados ayuntamientos y diversas entidades que representan a un buen número de personas empleadas en el sector.

En cuanto a la colaboración con otras defensorías, cabe destacar las remisiones al Ararteko (tres quejas), al plantearse en ellas cuestiones relativas al ámbito competencial de la Administración Pública del País Vasco. También han sido varias las quejas remitidas al Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana y al Síndic de Greuges de Cataluña (dos quejas en cada caso). Con la Valedora do Pobo y el Procurador del Común de Castilla y León se ha colaborado en dos quejas promovidas por víctimas de violencia de género con menores a cargo, para garantizar la atención de los servicios públicos a su situación.

Finalmente, debe tenerse en cuenta que incluso en los supuestos en que procede la remisión de la queja a otra defensoría por motivos competenciales, **el Defensor del Pueblo Andaluz trata siempre de ofrecer la máxima orientación posible a la persona que promueve la queja y hace seguimiento de las actuaciones que lleva a cabo la defensoría competente para resolver el asunto.**

4.3. De las quejas rechazadas y sus causas

En 2020 han tenido que ser **rechazadas 2.479 quejas por concurrir en ellas alguna de las causas de inadmisión previstas en la Ley reguladora de la Institución**. Seguidamente se exponen las diferentes causas, ordenadas en atención a su incidencia en 2020, junto con una breve referencia a algunos de los casos en los que el Defensor no ha podido intervenir por concurrir alguna de estas circunstancias.

- No irregularidad: En este supuesto se incluyen aquellas quejas en las que, tras un análisis preliminar de admisibilidad, no pueden apreciarse indicios de lesión o puesta en peligro de los derechos y libertades de las personas como consecuencia del funcionamiento de las Administraciones Públicas u otras entidades sujetas a la potestad de control del Defensor del Pueblo Andaluz.

La mayoría de quejas rechazadas en 2020 -casi la mitad del total- lo ha sido por este motivo (931 quejas), con especial incidencia en las materias de Empleo Público (179 quejas), Educación (134 quejas) y Menores (102 quejas).

- Sin recurrir previamente a la Administración: Se trata de casos en los que el problema que motiva la queja no se ha puesto en conocimiento de la Administración competente con carácter previo, por lo que aquélla no ha tenido ocasión de valorar sus posibilidades de solventarlo y responder a la persona interesada.

Como en años anteriores, se trata de la causa más reiterada de inadmisión tras la inexistencia de irregularidad, con 609 expedientes rechazados por este motivo en 2020. La mayoría de estos casos se han dado en materia de Educación (190 quejas inadmitidas por esta causa), aunque también es significativa su incidencia en las quejas de Consumo (82 inadmisiones) y Medio Ambiente (72).

En materia de Educación, la mayoría de estas quejas planteaban dudas o problemas relacionados con el inicio del curso 2020-2021 en el contexto de la crisis sanitaria. En algunos casos cuestionaban las medidas adoptadas por los centros de enseñanza para prevenir contagios y en otros reclamaban el mantenimiento de las clases por medios telemáticos. En todos ellos se sugirió a las personas promotoras que formularan su solicitud ante la Administración competente en primer lugar.

En materia de Consumo ha tenido que inadmitirse un número considerable de quejas por esta causa, al comprobar que las personas promotoras no habían reclamado previamente a los servicios de atención al

cliente de las empresas correspondientes, suministradoras de agua, gas o electricidad, entidades bancarias o empresas aseguradoras.

También en materia de Medio Ambiente ha tenido notable incidencia esta causa, principalmente en relación con quejas por ruidos, por disconformidad con la ubicación de contenedores de residuos urbanos y por molestias ocasionadas por animales.

- **Sub-iudice**: Esta causa se refiere a aquellas quejas cuyo objeto está pendiente de una resolución judicial cuando se plantean al Defensor y responde a la necesidad de garantizar la independencia de Juzgados y Tribunales en el ejercicio de la función jurisdiccional. En 2020 se han inadmitido 251 quejas por este motivo, la mayoría de ellas por el área de la Institución especializada en la materia de Administración de Justicia (123 quejas).

- **Sin competencia**: Esta causa de inadmisión obedece al carácter limitado del ámbito competencial del Defensor del Pueblo Andaluz. Las quejas que exceden de este ámbito no pueden ser admitidas a trámite, aunque el Defensor trata de orientar en todo caso a la persona interesada sobre sus posibilidades de actuación y valora siempre la posibilidad de remitir la queja a otra institución que pueda intervenir.

Por falta de competencia se han inadmitido 188 quejas en 2020. Cerca de una cuarta parte de ellas corresponde a quejas del área de Salud, en la que a menudo se plantean cuestiones sujetas a la apreciación técnica de los profesionales sanitarios, como puede ser el acuerdo de alta de una persona en situación de incapacidad temporal de larga duración; cuestiones técnicas que el Defensor no puede revisar, debiendo limitarse a comprobar si se ha cumplido el procedimiento establecido para garantizar los derechos del paciente.

- **Jurídico-privadas**: Se trata de aquellas quejas en las que la presunta lesión o puesta en peligro de derechos o libertades de la persona promotora no responde a la actuación de una Administración Pública sino de un particular o de una entidad privada.



En 2020 se han rechazado 176 quejas por este motivo, la mayoría de ellas en materia de Consumo (65 quejas), área en la que las circunstancias derivadas de la crisis sanitaria global han provocado un incremento de las quejas relacionadas con la cancelación de vuelos, de estancias en hoteles, conciertos y otros eventos.

Pese a la imposibilidad de intervenir directamente en estos supuestos, el Defensor ha facilitado en todo caso a las personas promotoras la información necesaria para que pudieran ejercer sus derechos como consumidoras y usuarias. Con la misma finalidad y ante el incremento de las quejas relativas a las comisiones por servicios bancarios, el Defensor publicó en la página web institucional una **nota informativa** para que la ciudadanía conociera sus posibilidades de actuación ante las entidades bancarias.

- Sin pretensión: Esta causa de no admisión a trámite se aplica a aquellas quejas que contienen reflexiones genéricas o que, aunque exponen motivos de discrepancia con las Administraciones Públicas, no se concretan en una solicitud específica de intervención dirigida al Defensor. Por esta causa se han rechazado 134 quejas en 2020.

- Duplicidad: Concurre esta causa de inadmisión cuando entre dos o más quejas puede apreciarse identidad en cuanto a su objeto y al sujeto que las promueve, bien se hayan presentado ambas ante el Defensor del Pueblo Andaluz o ante esta Institución y otra defensoría con la que comparta determinado ámbito competencial, como pueden ser el Defensor del Pueblo de España o las defensorías locales y universitarias de Andalucía. El número de quejas rechazadas por esta causa en 2020 asciende a 48 quejas.

- Transcurso de más de un año: Conforme a la Ley reguladora de la Institución, las quejas deberán presentarse en el plazo máximo de un año a partir del momento en que se tenga conocimiento de los hechos que las motivan, por lo que han de rechazarse las quejas que tengan por objeto hechos respecto de los cuales haya transcurrido más de un año. En 2020 han tenido que rechazarse 22 quejas por esta causa.

- Quejas anónimas: Se trata de aquellas quejas en las que la persona promotora no facilita los datos identificativos y de contacto básicos para poder tramitar con ella el expediente. Conforme al artículo 16.1 de la Ley del Defensor del Pueblo Andaluz, toda queja debe incluir el nombre, apellidos y domicilio de la persona que la promueve. El número de quejas rechazadas por este motivo suele ser muy reducido. En 2020 han sido solo 20 quejas.

Respecto de esta causa de inadmisión debe señalarse que, si bien las quejas anónimas no pueden admitirse a trámite por falta de interlocutor, cuando aportan información suficiente para apreciar indicios de una posible vulneración de derechos, pueden motivar la apertura de una actuación de oficio del Defensor, en el marco de la cual puedan investigarse los hechos que motivaron la queja.

- Sin interés legítimo: Se incluyen en este supuesto las quejas presentadas por personas que no serían las titulares de los derechos presuntamente vulnerados por la actuación objeto de queja y que no acreditan disponer de la representación de la persona titular o interesada para solicitar la intervención del Defensor en su nombre. Su incidencia suele ser poco significativa (12 quejas en 2020).

4.4. De los desistimientos de la ciudadanía

Al margen de los supuestos examinados, en los que se constata la existencia de alguna causa de inadmisión que objetivamente impide la intervención del Defensor en la queja, la imposibilidad de actuación puede derivar de la voluntad de la persona que promovió inicialmente la queja. Esta puede reconsiderar en cualquier momento su petición y decidir retirarla unilateralmente.

El desistimiento puede manifestarse de forma expresa e inequívoca, mediante una declaración en este sentido de la persona interesada, o bien de manera tácita, a partir de actos en los que puede entenderse implícita la voluntad de desistir. En el marco de la tramitación de expedientes de queja se considera que debe apreciarse el desistimiento tácito de la persona que la promovió cuando no aporta la información que le ha sido requerida por la Institución para valorar la admisibilidad a trámite de su queja.

En estos supuestos, en los que la información inicialmente aportada no es suficiente para decidir si procede o no la admisión a trámite de la queja, el área que tiene asignado el asunto por razón de la materia requiere

a la persona interesada que amplíe la información. Transcurrido un plazo prudencial sin que se haya recibido respuesta, el área reitera la solicitud de ampliación de datos y, si este reitero tampoco tuviera resultado, el área intentará contactar telefónicamente con la persona interesada antes de cerrar el expediente de queja. Todo ello con la finalidad de reducir al mínimo posible el número de quejas que han de cerrarse sin que el Defensor haya podido siquiera estudiar sus posibilidades de intervención por falta de información suficiente.

Pese a los esfuerzos de la Institución por recabar la información necesaria para valorar al menos la admisibilidad a trámite de los asuntos que se le plantean, son numerosos los requerimientos de subsanación que quedan cada año sin respuesta. Esta circunstancia imposibilita la intervención del Defensor en el caso concreto y comporta el cierre del expediente. Todo ello sin perjuicio de la posibilidad de reabrirlo más adelante para examinar de nuevo el asunto si la persona interesada facilita la información necesaria.

En 2020 se han cerrado 1268 expedientes de queja por las causas analizadas en esta sección. 779 quejas tuvieron que ser rechazadas por falta de aportación de los datos necesarios para valorar las posibilidades de intervención del Defensor, siendo las quejas en materia de Servicios Sociales las que presentan mayor incidencia de esta causa de cierre (159 quejas). Las 489 quejas restantes se habrían cerrado por desistimiento expreso de la persona promotora, en la mayoría de casos (397 expedientes) por haberse solucionado el asunto que motivó la queja.

5. COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CON LA INSTITUCIÓN



5. Colaboración de las Administraciones Públicas con la Institución

Este Capítulo Quinto del Informe Anual está dedicado a ofrecer, dentro de la dación de cuentas al Parlamento, una valoración general sobre la colaboración que ofrecen las Administraciones al Defensor del Pueblo Andaluz en el desempeño de sus funciones.

La colaboración entre entes públicos no deja de ser un principio de actuación básico de las Administraciones Públicas, tal y como señala el artículo 103 de la Constitución y ratifica el Estatuto de Autonomía para Andalucía, y que, en el caso del Defensor del Pueblo Andaluz, se transforma en un singular deber de atención para el ejercicio de la función de supervisión que tiene encomendada esta Institución respecto de la actuación de la Administración sometida a su función de control como Comisionado del Parlamento de Andalucía.

En este contexto, el artículo 19.1 de la Ley 9/1983, de 1 de Diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, dispone un mandato diáfano hacia los poderes públicos, a los que señala como «obligados a auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Defensor del Pueblo Andaluz en sus investigaciones e inspecciones». Es por ello que en nuestros informes anuales al Parlamento destacamos este ámbito de relación y colaboración indispensable para el cumplimiento de la función estatutariamente atribuida al Defensor del Pueblo Andaluz como es la «defensa de los derechos y libertades comprendidos en el Título Primero de la Constitución y Titulo Primero del Estatuto» (artículo 128 del Estatuto de Autonomía para Andalucía).

Como valoración general, podemos señalar que en el ejercicio 2020 la colaboración solicitada a las diversas administraciones públicas mediante la petición de los informes necesarios ha tenido una respuesta positiva, en la línea de ejercicios anteriores.



5. Colaboración de las Administraciones Públicas con la Institución

Centrándonos en los concretos datos de este ejercicio de 2020, se han dirigido 5.088 peticiones de información a las más diversas instancias administrativas, correspondientes a 4.696 quejas. Se trata de un número de peticiones de información algo superior a las del pasado ejercicio, debido al incremento del número de quejas recibidas en 2020.

El eficaz desarrollo de nuestros cometidos, nos lleva a solicitar esa cooperación e información un número de veces que consideramos necesario para obtener finalmente el efectivo cumplimiento de ese singular deber de colaboración establecido por nuestra Ley reguladora.

Esta labor de impulso y de insistencia para obtener la información de la Administración, nos ofrece unos datos de gestión que evidencian el grado de cooperación de las instancias administrativas en el cumplimiento de dicho deber y que, por su significación respecto a la colaboración a prestar a esta Institución, incorporamos a este capítulo de nuestro Informe.

Para ofrecer un balance expresado en magnitudes más objetivas, podemos indicar que con motivo de las quejas admitidas a trámite, y que provocaron la necesaria petición formal de información a las distintas Administraciones, organismos y entidades (en 5.088 casos), fue necesario realizar una nueva petición de información (primer reitero) en 2.858 ocasiones; en 1.328 casos nos vimos obligados a requerir en una nueva ocasión (segundo reitero) esa información no recibida y, finalmente, el Defensor del Pueblo Andaluz debió dirigir escritos formales de Advertencia en 61 ocasiones ante la persistencia en no enviar la información solicitada.

Remitida la Advertencia, en 2 expedientes nos hemos visto obligados a declarar que la actitud de una Administración ha sido entorpecedora de nuestras funciones, remitiendo la correspondiente Resolución al Parlamento de Andalucía para su publicación en el Boletín Oficial del Parlamento de Andalucía. Se trata de las quejas siguientes:

- **Q 17/4629**, correspondiente al Ayuntamiento de La Puerta de Segura.
- **Q 18/5098** correspondiente a la empresa ALGESA, del Ayuntamiento de Algeciras.

De las peticiones de información realizadas (5.088), 2.740 (el 53,85%) se dirigieron a la Administración de la Junta de Andalucía; 1.887 (el 37,09%) a las Administraciones Locales de Andalucía; 155 (el 3,05%) a la Administración del Estado; 155 (3,05%) a entidades prestadoras de servicios económicos de interés general; y 81 (1,59%) a órganos judiciales.

Los requerimientos de colaboración tras la petición inicial de información han afectado mayoritariamente a la Administración de la Junta de Andalucía (el 57,03% en los casos de primer reitero, el 50,00% en los de segundo reitero y el 49,18% en los de advertencias) y a las Administraciones Locales (el 40,69% en los casos de primer reitero, el 48,64% en los de segundo reitero y el 50,82% en los de advertencias).

6. ACTIVIDAD INSTITUCIONAL



6. Actividad Institucional

6.1. Introducción 525
6.2. Relaciones con el Parlamento 525
6.3. Relaciones con el Defensor del Pueblo de las Cortes Generales y los Defensores del Pueblo Autonómicos 527
6.4. Relaciones con otras Instituciones afines 528
6.5. Relaciones de colaboración con asociaciones y agentes sociales 529
6.6. Otras actividades institucionales 531
6.7. Entidades que colaboran con el Defensor del Pueblo Andaluz en la promoción y defensa de los derechos y libertades de la ciudadanía en Andalucía 533
6.8. Página web y redes sociales 535
6.9. Rendición de cuentas sobre la gestión institucional 535
6.10. Indicadores de la carta de servicios 538

6.1. Introducción

Recogemos en esta sección una aproximación a las actuaciones institucionales que ha realizado el Defensor del Pueblo Andaluz, durante el ejercicio 2020, para el cumplimiento de los fines que tiene encomendados. Para facilitar la exposición y consulta de la heterogénea actividad institucional recogida en esta Sección, como en años anteriores, procedemos a su sistematización a través de bloques temáticos.

No obstante, se hace necesario iniciar el informe sobre la actividad institucional mencionando la gran afección que ha supuesto la sucesión de acontecimientos relacionados con la COVID19: A finales del año 2019 se declaró en la provincia china de Wuhan un brote de un tipo de coronavirus El 30 de enero de 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró el brote del coronavirus COVID-19 como una Emergencia de Salud Pública de Importancia Internacional (ESPII). Apenas un mes y medio después, el 11 de marzo, la OMS elevó la situación de emergencia de salud pública ocasionada por la COVID-19 a pandemia internacional. El 14 de marzo el Gobierno de España aprobó el Real Decreto 463/2020, por el que se declara el estado de alarma para gestionar la situación de crisis sanitaria provocada por la COVID-19. Este estado de alarma se prorrogó en seis ocasiones. Tras un período denominado de "nueva normalidad", se han producido nuevas declaraciones de estado de alarma, la primera afectando solo a la Comunidad de Madrid (Real Decreto 900/2020, de 9 de octubre), y la siguiente de nuevo con alcance para todo el territorio nacional (Real Decreto 926/2020, de 25 de octubre y Real Decreto 956/2020, de 3 de noviembre).

En definitiva, una buena parte del ejercicio al que corresponde este informe se ha desarrollado bien con un confinamiento domiciliario general, bien con medidas restrictivas de la movilidad, de las reuniones, de la actividad pública en definitiva, lo que ha condicionado significativamente la actividad de la defensoría.

Por contra, el Defensor del Pueblo Andaluz, como hemos señalado en el informe extraordinario **"Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19. Primera ola de la pandemia" (octubre 2020)**, ha redoblado sus esfuerzos en una triple dirección:

- Tratando de conseguir **atender en el menor tiempo posible la ingente cantidad de consultas y quejas recibidas** tanto de forma verbal, como por vía telefónica, por correo electrónico, por sede electrónica e incluso a través de las redes sociales.
- **Priorizando la tramitación y resolución de aquellas quejas referidas a situaciones de riesgo** para la integridad física de las personas o que comportasen una importante desatención o vulneración de derechos fundamentales, producidas o agravadas por la pandemia, cuya resolución se antojaba esencial para el mantenimiento de la vida en condiciones de suficiente dignidad de las personas afectadas.
- **Adaptando los ritmos de tramitación de las restantes quejas a las dificultades que estaban experimentado muchas administraciones públicas** cuyo personal había sido enviado a trabajar a sus respectivos domicilios pero enfrentando serias dificultades para llevar a cabo el trabajo a distancia, bien por no disponer de medios telemáticos adecuados, bien por no disponer de acceso a la documentación de los expedientes administrativos que debían tramitar.

Ha sido fundamental la atención telefónica prestada a muchas personas, a las que se ha orientado acerca de los recursos que las administraciones públicas estaban poniendo a disposición de las más afectadas.

Igualmente, una vez finalizado el confinamiento y a medida que la Administración Pública ha recobrado cierta normalidad, la Institución ha insistido en la resolución de aquellas quejas que transitoriamente habían perdido urgencia, pero que debíamos resolver en cualquier caso.

6.2. Relaciones con el Parlamento

Sin perjuicio de las consecuencias de esta pandemia, la naturaleza de órgano de extracción parlamentaria del Defensor del Pueblo Andaluz determina que en el ámbito de sus relaciones institucionales la relación con el Parlamento de Andalucía, del que es Comisionado, ha continuado siendo prioritaria para esta Institución.

Resulta necesario destacar que a finales de este ejercicio se ha obtenido la conformidad parlamentaria para el nombramiento de los adjuntos al Defensor del Pueblo Andaluz. Ello se produjo en la sesión de la **Comisión** Consultiva de Nombramientos, Relaciones con el Defensor del Pueblo Andaluz y Peticiones celebrada el 22 de diciembre de 2020, finalizándose los trámites en el inicio del ejercicio 2021, con la toma de posesión de las adjuntas María Juana Pérez Oller y María Virginia Salmerón Millán y del adjunto Jaime Raynaud Soto, con fecha 20 de enero de 2021, tras la publicación en el **BOJA** de sus nombramientos.

La relación entre el Defensor del Pueblo Andaluz y el Parlamento de Andalucía se ha desarrollado durante el año 2020 a través del cauce procedimental ordinario que establece la Ley de dar a conocer y exponer en el ámbito parlamentario sus informes e investigaciones, y también manifestando su parecer en trabajos de índole parlamentaria y colaborando recíprocamente en iniciativas de las dos instituciones, que contribuyen a estrechar la relación y sintonía entre ambas entidades.

Pasando al detalle de actividades, hemos de iniciar nuestra exposición indicando que la entrega del **Informe Anual de 2019** la Presidenta del Parlamento se realizó el día 7 de julio de 2020, publicándose en el **BOPA** nº 382, de 3 de agosto de 2020. Esta entrega, prevista para los últimos días del mes de marzo, hubo de retrasarse, pues valoramos la conveniencia de evitar cualquier acto de carácter público, en un momento en el que toda Andalucía se encontraba confinada.

El Informe fue expuesto ante la **Comisión** Consultiva de Nombramientos, Relaciones con el Defensor del Pueblo Andaluz y Peticiones en su sesión celebrada el día 7 de octubre de 2020 (Diario de Sesiones de Comisiones nº 279). La exposición y debate del Informe ante el **Pleno** de la Cámara se realizó el día 4 de noviembre de 2020 (Diario de Sesiones de Plenos nº 71).



En su condición de Defensor del Menor de Andalucía (Disposición Adicional Primera de la Ley 1\1998, de 20 de abril, de los Derechos y la Atención al Menor, publicada en el BOJA nº 53, de 12 de mayo) el Defensor del Pueblo Andaluz hizo entrega a la Presidenta del Parlamento del **Informe Anual del Defensor del Menor de Andalucía** correspondiente al año 2019, el 21 de julio de 2019 (**BOPA** nº 419, de 24 de septiembre de 2020). Este Informe fue expuesto ante la **Comisión** sobre Políticas para la Protección de la Infancia en Andalucía el 15 de septiembre de 2020 (Diario de Sesiones nº 263).

También se ha elaborado durante el año 2020, el **Informe Especial** "Derechos de la Ciudadanía durante la COVID-19. Primera ola de la pandemia", que fue entregado a la Presidenta del Parlamento el 26 de noviembre de 2020, publicándose en **BOPA** nº 490, de 12 de enero de 2021. Con este Informe Especial, hemos tratado de aglutinar toda la información referente a los problemas que nos ha trasladado la ciudadanía durante la primera ola de la pandemia, así como proponer algunos retos que, a juicio de esta defensoría y desde la perspectiva de los derechos humanos, entendemos que deben afrontarse en el proceso de recuperación social y económica que afronta el país.

Hemos de hacer también referencia a diversas comparecencias del Defensor del Pueblo Andaluz en comisiones parlamentarias, acaecidas durante 2020:

- En la Subcomisión de Estudio sobre la Recuperación Económica y social de Andalucía a causa de la Pandemia del COVID-19, el 22 de junio de 2020.
- En la Comisión de Presidencia, Administración Pública e Interior el 19 de octubre de 2020 compareció enviando informe sobre la Proposición de Ley relativa a aplicación del sistema de concurso, consistente únicamente en la valoración de méritos, que regirá en la convocatoria de procesos selectivos para la definitiva estabilización del empleo público temporal en la Junta de Andalucía, de funcionarios interinos en la Administración General, Administración de Justicia y Administración Educativa, así como del personal eventual de la Administración Sanitaria, a tenor del artículo 61.6 del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público. A propuesta de la Comisión Promotora, que fue publicada en el Diario de Sesiones nº 288, de 19 de octubre de 2020.

En otro orden de cosas, y en el marco de la colaboración de las instituciones parlamentarias de Andalucía, el Defensor del Pueblo Andaluz ha participado en el año 2020 en la convocatoria formulada por Acuerdo de la Mesa del Parlamento, de 24 de junio de 2020, por el que se aprueban las bases por las que se regula la concesión de subvenciones a proyectos de solidaridad y cooperación internacional y de emergencia social, convocatoria 2020. En estas bases se regulan dos líneas de subvención: línea A (subvenciones para proyectos de solidaridad y cooperación internacional) y línea B (subvenciones para proyectos de emergencia social, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía, dirigidos a mitigar la emergencia social derivada de los efectos de la COVID-19). El Defensor del Pueblo Andaluz ha destinado el 0,7% de su presupuesto para estas ayudas, lo que representa un importe de 42.350 euros.

La distribución de las subvenciones ha sido acordada por la Mesa del Parlamento con fecha 25/11/2020 y 02/12/2020.

6.3. Relaciones con el Defensor del Pueblo de las Cortes Generales y los Defensores del Pueblo Autonómicos

Durante el año 2020 se han remitido 604 quejas a las restantes defensorías del pueblo existentes en España y a otras instancias; en concreto 579 fueron a la Institución del Defensor del Pueblo de las Cortes Generales y 25 a otras defensorías del pueblo autonómicas y a otras instancias, por plantearse en las mismas temas que afectaban a la competencia funcional y/o territorial de dichas Instituciones. En el Capítulo Cuarto se relatan con mayor detalle las circunstancias de estas quejas.

Dentro del marco legal de coordinación y colaboración que vienen desarrollando las instituciones de Defensores del Pueblo, resulta destacable que en el año 2020 no han podido celebrarse, como todos los años, las Jornadas de Coordinación entre las Defensorías del Pueblo de España. Para este ejercicio,

organizadas por el Procurador del Común de Castilla y León, estaba previsto analizar la situación de la atención sanitaria en el medio rural, lo que venía a suponer un abordaje directo de una de las cuestiones estratégicas que está en la actualidad en la agenda pública, esto es, el presente y el futuro de las zonas de España que sufren despoblación.

6.4. Relaciones con otras Instituciones afines

La Institución participa activamente en los trabajos de las organizaciones internacionales de Defensores de derechos humanos de las que es miembro de pleno derecho. Nuestros ámbitos principales de relación y trabajo son el europeo y, muy especialmente, el latinoamericano, canalizado a través de la Federación Iberoamericana del Ombudsman. Nuevamente en este capítulo debemos de referirnos a la pandemia, que ha causado la suspensión de la Asamblea Mundial del Instituto Internacional del Ombudsman (IOI), organización en la que participa el Defensor del Pueblo Andaluz, que se iba a celebrar en Dublín en el mes de mayo de 2020.

No obstante, con anterioridad organizado por el Síndic de Greuges de Cataluña y el capítulo europeo del IOI se celebraron en Barcelona unas jornadas sobre Inteligencia artificial y derechos humanos, que en este caso sí contaron con la participación del Defensor del Pueblo Andaluz.

En el mes de junio de 2020 el Defensor del Pueblo Andaluz participó con defensores del pueblo de casi todos los países y numerosas regiones de Europa en una sesión por videoconferencia de la Red Europea de Defensores del Pueblo, convocada por la Defensora del Pueblo Europeo, en el que se reflexionó y debatió acerca del papel que estaban jugando estas instituciones en los distintos países y regiones con relación a la pandemia. La Red Europea de Defensores del Pueblo pone en contacto al Defensor del Pueblo Europeo con los defensores del pueblo nacionales y regionales con el objetivo de garantizar que los demandantes obtengan ayuda al nivel que corresponda. La Red ayuda a intercambiar información sobre el Derecho de la UE y sus repercusiones en los Estados miembros. Facilita la cooperación entre defensores del pueblo, con vistas a proteger los derechos de la ciudadanía de la UE y de los particulares a los que se aplica el Derecho de la Unión.



Igualmente, la jornada anual de la Red Europea de Defensores del Pueblo, hubo de celebrarse de forma telemática, en fecha 26/10/20. La jornada se inició con una conferencia abierta sobre los 25 años del Defensor del Pueblo Europeo y sobre el futuro del Defensor del Pueblo Europeo y de la cooperación en la Red Europea de Defensores del Pueblo. A continuación los defensores debatieron sobre el impacto del COVID-19 en los miembros de la Red Europea de Defensores del Pueblo y sobre futuras investigaciones en paralelo y cooperación en la Red.

En el mes de diciembre (17/12/20), también en formato telemático, se celebró la **Asamblea Anual y Congreso de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO)**. La asamblea anual conoce el informe de la presidencia, así como los informes de las áreas temáticas (Red de Migrantes y Trata de personas, Red de defensorías de Mujeres, Red de Niñez y Adolescencia, Red de Comunicadores y Red de Medioambiente). En cuanto al congreso, se debatieron cuestiones tales como los ataques a las defensorías y el papel de éstas instituciones en la pandemia.

Destacamos también en lo que respecta a la FIO nuestra participación comprometida en las diferentes actividades de la Región europea de la Red de Mujeres de esta organización.

Finalmente, cabe destacar por su relevancia la aprobación y publicación en 2020 de la Resolución de Naciones Unidas, adoptada por la Asamblea General en sesión plenaria de 16/12/2020, sobre "**El papel de las instituciones de Ombudsman y mediadores en la promoción y protección de los derechos humanos, la buena gobernanza y el estado de derecho**".

6.5. Relaciones de colaboración con asociaciones y agentes sociales

Durante el año 2020, el Defensor del Pueblo Andaluz ha continuado colaborando estrechamente con el movimiento social y los agentes sociales ante la importancia que para la eficaz tarea de defensa de los derechos y libertades constitucionales representa la colaboración con la iniciativa social. Este aspecto es destacado reiteradamente por el actual titular de la Institución como una de las líneas prioritarias de actuación.

En el desarrollo de la actividad institucional, a lo largo del año 2020 se han mantenido **284 reuniones y contactos con entidades, organizaciones y agentes sociales**, tanto en el curso de la tramitación de quejas como de otras iniciativas o actuaciones llevadas a cabo por la Institución.

Esta cooperación que habitualmente mantenemos con asociaciones y agentes sociales nos sigue demostrando, año tras año, que estas entidades son, en la práctica, el mejor intermediario con que cuenta esta Institución para llegar a los colectivos sociales más vulnerables de nuestra sociedad, dándoles a conocer sus derechos y las vías de resolución de conflictos, exigiendo a las Administraciones el respeto y protección de esos derechos, posibilitando su acercamiento a las instituciones públicas y favoreciendo, en definitiva, su integración y normalización social.

Bajo estas premisas hemos mantenido nuestras relaciones con el rico tejido social existente en Andalucía, en los más variados campos, entre los que podemos destacar la cooperación mantenida con las entidades representativas de los siguientes colectivos sociales:

- Personas con discapacidad física, mental o sensorial.
- Personas mayores
- Personas en situación de dependencia
- Enfermos mentales.
- Enfermos de sida.
- Menores en situación de desprotección.
- Atención a personas con problemas de drogadicción.

- Defensa de los derechos humanos.
- Defensa de los derechos de las mujeres.
- Atención sociosanitaria a personas marginadas y sin apoyos familiares.
- Apoyo a familiares en situación de especial vulnerabilidad.
- Apoyo a personas en situación de desempleo.
- Atención social de inmigrantes.
- Defensa del derecho a la educación
- Defensa del derecho a la salud pública.
- Prevención de la exclusión.
- Integración social de colectivos.
- Defensa de los derechos de las personas presas.
- Apoyo al desarrollo y la solidaridad con los países del tercer mundo.
- Atención a las víctimas de la violencia y defensa de sus derechos.
- Defensa de los derechos de los empleados públicos y otros colectivos profesionales.
- Defensa de los derechos de usuarios de diferentes servicios públicos.
- Protección del medio ambiente.
- Protección del derecho de acceso a las TIC.
- Protección del derecho de acceso a la información pública y la transparencia en el ámbito público.

Esta cooperación con el movimiento asociativo se ha desarrollado en el marco del respeto a la autonomía y libertad de actuación de estas entidades, concretándose en alguna de las siguientes actuaciones:

- Presentación de quejas (colectivas o individuales) por parte de las asociaciones y agentes sociales.
- Iniciación de actuaciones de oficio como consecuencia de las informaciones que nos ha hecho llegar esta iniciativa social.
- Realización de funciones de mediación en conflictos surgidos entre estas asociaciones y las Administraciones Públicas.
- Elevación a órganos y autoridades administrativas de propuestas que nos han hecho llegar los representantes de estos colectivos.
- Apoyo institucional a campañas o actos de solidaridad promovidos por diferentes colectivos.
- Intercambio de información y documentación de interés para las dos partes.
- Cooperación material con el movimiento asociativo en el desarrollo de iniciativas que tienen como finalidad la promoción de los derechos sociales.

Esta relación ha implicado, en unos casos, el inicio de nuevos contactos con la entidad social en cuestión y, en otros, el mantenimiento de relaciones preexistentes a través del intercambio, oral o escrito, de información, así como la participación en actos o desarrollo de iniciativas conjunta.

A destacar, en este ámbito, el funcionamiento del Consejo Asesor del Defensor del Pueblo Andaluz y Defensor del Menor de Andalucía en materia de Menores (el **E-Foro de Menores**) creado por esta Institución en noviembre del año 2008 y que ha facilitado asesoramiento a la Institución en esta materia y ha posibilitado la efectiva participación en la misma de los menores y jóvenes de Andalucía.

Las entidades de la iniciativa social con las que se han firmado estos Convenios de Colaboración se relacionan en el apartado VI de este Capítulo.

Por otra parte, en la medida de sus posibilidades, esta Institución sigue comprometida con la promoción de medidas tendentes a propiciar la efectiva igualdad de oportunidades, en las que se inscribe la convocatoria de una beca formativa para personas con discapacidad intelectual a fin de favorecer su integración laboral.

Asimismo, en el capítulo de entidades sociales que se hubieran destacado por su colaboración con el Defensor del Pueblo Andaluz y en la promoción y defensa de los derechos humanos, previstos en el art. 26.2 del Reglamento de Organización y Funcionamiento, esta Institución ha considerado oportuno **destacar para el ejercicio 2020 a las asociaciones Cruz Roja, Cáritas, Cepaim, Fecons, Agnuci y Asisti por su labor para la atención a la población migrante que residen en los asentamientos de Huelva** y la colaboración que han prestado a esta Institución durante el año 2020 para la protección y defensa de los derechos de este colectivo.

6.6. Otras actividades institucionales

En este apartado vamos referirnos a un importante conjunto de actividades que realiza la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz, en el ámbito de la promoción y divulgación de derechos y que constituyen unas intervenciones fundamentales para su protección.

Dentro de las actividades que merecen destacarse en el ejercicio de 2020 en este apartado hemos de destacar las que afectan a la presencia de esta Institución en importantes foros de debate y reflexión para dar su opinión y plantear propuestas concretas ante situaciones y problemas específicos que afectan y preocupan a la sociedad andaluza.

En este sentido, el Defensor del Pueblo Andaluz no ha contado con sus Adjuntos y Adjuntas en este año, ya que han sido nombrados en este **VII mandato el 20 de enero de 2021**. No obstante, el Defensor y los Asesores de la Institución, mientras que la pandemia lo ha permitido, han seguido estando presentes en todas las provincias de Andalucía en actos organizados por entidades públicas y privadas, en los más diversos ámbitos y localidades, para dar a conocer las funciones de esta Institución y la opinión que tiene la misma acerca de los problemas que más preocupan a la sociedad andaluza, así como para recoger de



primera mano las quejas y reivindicaciones de los distintos colectivos sociales. A partir de la declaración del estado de alarma en el mes de marzo, hemos tratado de mantener el ritmo de actividad, sustituyendo las reuniones presenciales por videoconferencias, aunque no siempre ha sido posible. Durante el año 2020 se han mantenido **284 reuniones de trabajo y contactos con ONG y entidades sociales** para abordar estas cuestiones.

Igualmente, el Defensor y el personal de la Institución han **participado en 422 foros**, actos organizados por entidades públicas y privadas para tratar de temas relacionados con los problemas educativos, sanitarios, de vivienda, laborales, de infraestructuras públicas, medioambientales, etc., así como en eventos relacionados con los aspectos sociales que más han preocupado a los ciudadanos y ciudadanas de Andalucía durante este año, como han podido ser los relativos a los ámbitos de la vivienda, el empleo, la educación, la salud, la justicia, la dependencia, la sostenibilidad, la situación de las personas mayores y menores, la situación de la mujer en la sociedad, las personas con discapacidad, los inmigrantes y otras situaciones que han afectado al efectivo disfrute de sus derechos por colectivos sociales.

Igualmente, en la función de divulgación y de dar a conocer esta Institución a la sociedad andaluza, la defensoría habitualmente recibe en la sede de nuestra Oficina a diversos colectivos: asociaciones y fundaciones, ONG, alumnos de enseñanza secundaria y universitarios, a los que se ha mostrado el funcionamiento de esta Institución y el cumplimiento de su tarea, sobre una base eminentemente práctica. Lamentablemente este año esta actividad se ha visto muy reducida, debido a las restricciones de movilidad existentes.

Por otra parte, dentro del proyecto que se puso en marcha en el VI mandato y que continúa en éste, para acercar la Institución a toda la ciudadanía andaluza, durante el año 2020 se habían programado 8 visitas a diferentes comarcas y ciudades por parte de la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía del Defensor del Pueblo Andaluz, para atender de forma directa a la ciudadanía y mantener reuniones de trabajo con diversos colectivos sociales en las áreas que se pretendía visitar. La reiterada pandemia ha impedido la celebración de 6 de estas visitas, y concretamente se han realizado las 2 siguientes:



- 30 y 31 de enero de 2020: **Rota y Sanlúcar de Barrameda (Cádiz)**

- 27 de octubre de 2020: **Comarca Valle del Almanzor (Almería)**

Dentro del ámbito de actividades de promoción de derechos, y debido a la situación que se ha vivido, cabe significar que solo se han podido celebrar tres actividades durante el año 2020 organizadas por la Institución:

- Dentro del programa de trabajo que estamos desarrollando para mejorar los procesos de determinación de la edad, y teniendo en cuenta las últimas Recomendaciones del Comité de los Derechos del Niño, hemos organizado un Encuentro técnico en nuestra sede sobre Determinación de Edad, el 18 de febrero de 2020.

- **Reunión del Consejo de Menores del Defensor del Pueblo Andaluz y Defensor del Menor de Andalucía en Antequera el 2 de julio de 2020.**

- Reunión de trabajo con el Consejo General de Poder Judicial en Sevilla, el 8 de septiembre de 2020

Este año se ha organizado la **XIII edición de los Premios del Defensor del Menor de Andalucía**, sin que hayamos podido celebrar la entrega de premios presencialmente. No obstante, los colegios y alumnos premiados han recibido sus premios igualmente , consolidándose con ello esta iniciativa que tan buena acogida tiene entre este sector de población para promocionar y divulgar los derechos de las personas menores y adolescentes, que estamos seguros continuará en los próximos años con el mismo éxito de participación.

Resulta necesario destacar también que en este ejercicio 2020 el Defensor del Pueblo Andaluz ha mantenido reuniones institucionales al más alto nivel con la Junta de Andalucía; así el **15 de junio de 2020 se reunió con el Presidente de la Junta de Andalucía** y el **23 de noviembre con el Vicepresidente**, abordándose en ambas reuniones las cuestiones de máxima actualidad comprendidas en la agenda institucional, y de forma específica los instrumentos de coordinación entre el gobierno andaluz y la defensoría, para la más eficaz resolución de las quejas referentes a la actividad de la administración autonómica.

6.7. Entidades que colaboran con el Defensor del Pueblo Andaluz en la promoción y defensa de los derechos y libertades de la ciudadanía en Andalucía

A continuación se relacionan las entidades con las que el Defensor del Pueblo Andaluz tiene firmados convenios de colaboración, en los que se contempla de forma específica su cooperación en la promoción y defensa de los derechos y libertades de la ciudadanía en Andalucía:

- ADICAE
- Ararteko
- Aramus
- Asociación Ariadna
- Asociación COLEGAS
- Asociación Consular de Sevilla
- Asociación de Mujeres Sordas ARAMUS
- Asociación de Transexuales de Andalucía
- Asociación de Usuarios de bancas, cajas y seguros (ADICAE
- Ayuntamiento de Granada
- Ayuntamiento de Jerez de la Frontera
- Ayuntamiento de Málaga
- Ayuntamiento de Sevilla
- Cámara de Cuentas de Andalucía
- Cáritas Andalucía
- Cemci
- Colegio de Abogados de Sevilla
- Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación de Andalucía Occidental y Ceuta
- Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación de Andalucía Oriental y Melilla

- Colegio Profesional de Licenciados y Graduados en Ciencias Ambientales
- Confederación Andaluza de Minusválidos Físicos (CAMF)
- Confederación Andaluza de Organizaciones a favor de las Personas con Discapacidad (FEAPS)
- Confederación de Asociaciones de Vecinos de Andalucía (CAVA)
- Consejería de Hacienda y Administración Pública
- Consejería de Gobernación de la Junta de Andalucía
- Consejería de Justicia y Administración Pública de la Junta de Andalucía.
- Consejo Andaluz de Relaciones Laborales
- Consejo Audiovisual de Andalucía
- Consejo Económico y Social de Andalucía
- Consulado de Italia
- Consulado de Letonia
- Consulado de Marruecos
- Defensor del Ciudadano de Sevilla
- Defensor del Ciudadano de Jerez
- Defensor del Ciudadano de Málaga
- Defensor del Ciudadano de Córdoba
- Defensor del Ciudadano de Granada
- Defensor del Pueblo de Navarra
- Defensor Universitario de Huelva
- Defensor Universitario de Granada
- Defensor Universitario de Jaén
- Defensor Universitario de Málaga
- Defensor Universitario de Sevilla
- Defensor Universitario de la Pablo de Olavide de Sevilla
- Defensores del Pueblo Autonómicos
- Diputación Provincial de Córdoba
- Diputado del Común
- El Justicia de Aragón
- FACUA
- Federación Andaluza de Asociaciones de Padres y Amigos del Sordo (FAPAS)
- Federación Andaluza de Allegados de Esquizofrénicos (FANAES)
- Federación Andaluza de Asociaciones de Síndrome de Down (ANDADOWN)
- Federación Andaluza de Asociaciones de Sordos (FAAS)
- Federación Andaluza de Asociaciones de Atención a las Personas con Parálisis Cerebral (ASPACE Andalucía)
- Federación Andaluza de Autismo
- Federación Andaluza de Consumidores y Amas de Casas AL-ANDALUS
- Federación Andaluza de Minusválidos Físicos (CAMF)
- Federación Andaluza de Municipios y Provincias (FAMP)
- Federación COLEGAS
- Federación de Asociaciones Culturales Cristianas de Andalucía (FACCA)
- Federación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Andalucía (FACUA)
- Federación de Autismo de Andalucía
- Federación de Organizaciones Andaluzas de Mayores (FOAM)
- Fundación Andaluza para la Integración Social del Enfermo Mental (FAISEM)
- Fundación Cajasol
- Fundación Doña María "FUNDOMAR"
- Fundación Euroárabe de Altos Estudios
- Fundación Monte San Fernando
- Fundación ONCE
- Fundación Save the Children
- Fundación Secretariado Gitano
- Grupo Europeo de Jueces por la Mediación (GEMME)
- Iberdrola
- Instituto Andaluz de Administración Pública (IAAP)
- Instituto Lectura Fácil

- Movistar-Telefónica
- ONCE Andalucía
- Tuenti
- UNICEF
- Unión de Consumidores de Andalucía (UCA)
- Universidad de Córdoba
- Universidad de Granada
- Universidad de Huelva
- Universidad de Jaén
- Universidad de Málaga
- Universidad Pablo de Olavide
- Universidad Pontificia de Comillas
- Universidad de Sevilla

Asimismo, la colaboración del Defensor del Pueblo Andaluz con otras entidades públicas y privadas para el mejor cumplimiento de sus fines se ha materializado en la suscripción de Convenios de colaboración que atienden a diversos aspectos inherente a su funcionamiento institucional. Durante el año 2020 se han celebrado la firma de cinco Convenios con las siguientes entidades:

- **Protocolo General de Actuación entre el Defensor del Pueblo Andaluz y el Consejo Audiovisual de Andalucía** para la protección y promoción de los derechos y libertades de la ciudadanía, con especial atención a la protección a las personas menores, en el ámbito de los medios audiovisuales andaluces

- Convenio de Cooperación Educativa para la realización de prácticas académicas externas con la Universidad de Sevilla

- Convenio Marco de Colaboración con la Universidad Isabel I de Castilla.

- Convenio de Colaboración Educativa entre el Defensor del Pueblo Andaluz y la Universidad Isabel I de Castilla.

- Convenio de Colaboración entre el Defensor del Pueblo Andaluz y Centro de Estudios Municipales y de cooperación Internacional (CEMCI), Agencia Pública Administrativa Local de la Diputación Provincial de Granada.

6.8. Página web y redes sociales

La Institución trata de mejorar de forma continua la web del Defensor del Pueblo Andaluz, introduciendo algunas modificaciones con el objetivo de mejorar el dinamismo de la página y facilitar la participación de las personas usuarias de la misma.

Por otra parte, el Defensor del Pueblo Andaluz ha continuado desarrollando durante este año iniciativas dirigidas a fomentar la aplicación de las TIC a su funcionamiento para facilitar el acceso a la Institución de la ciudadanía y mejorar la calidad de sus servicios. En este sentido, cabe destacar, dentro de la línea de actuación prioritaria que tiene esta Institución de incorporar todas la potencialidades que permiten las nuevas tecnologías en su funcionamiento. En 2020 se **han visitado 973.491 páginas en nuestras páginas web.** A través de las redes sociales se ha derivado a nuestro sitio web 18.183 entradas, más del doble que el año anterior, Este último dato refleja la creciente notoriedad que tiene la Institución en sus perfiles de Redes Sociales en donde alcanzamos los 7.215 seguidores en Facebook, un 7.4% de incremento, y en nuestro perfil Twitter finalizamos el año con 6711 seguidores, un incremento del 7.8%

6.9. Rendición de cuentas sobre la gestión institucional

Calidad.

El Defensor del Pueblo Andaluz ordena su actuación institucional mediante un sistema de gestión de la calidad, que obtuvo en 2019 la certificación de cumplimiento de los requerimientos de la norma ISO 9001:2015. En 2020 el sistema de gestión de la calidad de la entidad se ha sometido al correspondiente seguimiento, resultando el mismo de conformidad con el referido estándar internacional.

El sistema de gestión de la calidad abarca los procesos de quejas y de consultas, la realización de informes anuales y especiales y también las actividades de promoción de derechos en favor de la ciudadanía. Mediante este sistema de gestión, el Defensor del Pueblo Andaluz realiza un seguimiento continuado del cumplimiento de los indicadores de su carta de servicios, cuyo resultado global se analiza en el epígrafe IX de este capítulo, adopta las medidas necesarias en caso de desviación de los compromisos y somete a su organización a un proceso de revisión y mejora continuado.

Transparencia y protección de datos.

Con ocasión de la celebración de las **XXXII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo**, que versaban sobre el derecho de acceso a la información pública y la transparencia, reivindicamos públicamente el papel protagonista que tiene este derecho en la mejora del proceso democrático. Partiendo de estas premisas, la actuación llevada a cabo por esta Defensoría del Pueblo Andaluz a lo largo de los últimos ejercicios, y en particular del año 2020, ha estado inspirada en la concepción de este derecho como núcleo irradiador de los principios de integración social y de responsabilidad.

La transparencia también ha sido uno de los leitmotiv de la actuación administrativa desarrollada por esta Defensoría a lo largo del último año, haciendo del portal dispuesto al efecto un instrumento altamente eficaz para la consecución de estos propósitos. De este modo, se ha estimado oportuno llevar a cabo un proceso interno de evaluación y auditoría orientado a verificar el estricto cumplimiento del ordenamiento y a identificar oportunidades de mejora de la transparencia, bien incrementando la información puesta al servicio de la ciudadanía en atención a las que sean las mejores prácticas, bien utilizando formatos, herramientas y lenguajes que favorezcan un mejor entendimiento de dicha información por parte de todos y de todas, bien mejorando los procesos internos que se siguen para dotar de contenido el referido portal de la transparencia.

Igualmente destacable en este punto es la actuación que la Institución ha desarrollado en el año 2020 en el seno de la Comisión Consultiva de la Transparencia y la Protección de Datos de Andalucía, que cuenta entre sus miembros con un representante de la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz. Es función de esta Comisión, entre otras, informar, con carácter preceptivo, los anteproyectos de leyes y proyectos de disposiciones generales sobre las materias competencia del Consejo.

En relación a tales informes, los mismos han versado sobre proyectos normativos de enorme relevancia en nuestra Comunidad, tales como el anteproyecto de Ley de lucha contra el fraude y la corrupción en Andalucía y protección de la persona denunciante, el anteproyecto de Ley de Infancia y Adolescencia de Andalucía, el anteproyecto de Ley de tasas y precios públicos de la comunidad autónoma de Andalucía o el Proyecto de Decreto por el que se regula el Área de Investigación del Biobanco del Sistema Sanitario Público de Andalucía. Tales informes han ido orientados a analizar la incidencia de dichos proyectos en el ámbito de la transparencia y del derecho de acceso a la información pública, pero también en relación al derecho fundamental a la protección de datos.

Por lo que concierne a este derecho, cabe indicar que el ordenamiento vigente en la materia ha sufrido importantes modificaciones en los últimos años, representadas por la aplicación efectiva del Reglamento General de Protección de Datos y por la aprobación de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y garantía de Derechos Digitales. Esta circunstancia ha llevado a esta Defensoría del Pueblo Andaluz a realizar un importante esfuerzo de adaptación, orientado a disponer un modelo de gestión por procesos sustentado en el enfoque de riesgos y en la asunción del principio de responsabilidad proactiva.

Para ello, se vienen realizando continuas tareas de revisión y redefinición de procedimientos internos que tienen por cometido no solo garantizar el cumplimiento estricto del ordenamiento sino también disponer estándares superiores de calidad y mecanismos de mejora continua para así garantizar la adecuada consecución de nuestros cometidos de defensa de los derechos y las libertades de la ciudadanía.

Por lo demás, el conocimiento y la experiencia atesorada por esta Defensoría del Pueblo Andaluz en materia de protección de datos ha servido para articular mecanismos de estrecha colaboración con la

Agencia Española de Protección de Datos (AEPD). Ejemplo de ello ha sido la participación de nuestro Delegado de Protección de Datos, que también lo es del Parlamento de Andalucía y de la Junta Electoral de Andalucía, en la elaboración de varios documentos, editados por dicha Agencia, que tienen vocación de servir de referente para la actuación administrativa pública en el futuro más inmediato. Entre ellos, merece ser destacada la **Guía sobre Tecnologías Emergentes y Administración Pública** y los trabajos elaborados en materia de Administración Electrónica y Privacidad.

Recursos humanos de la defensoría.

Respecto a la situación del personal del Defensor del Pueblo Andaluz, debe tenerse en cuenta que el 2020 ha venido marcado por la crisis sanitaria derivada de la pandemia de la enfermedad COVID-19, crisis que también a afectado en la gestión de los recursos humanos de la Institución, y así, el 16 de marzo de 2020 el Defensor del Pueblo Andaluz resolvió adoptar medidas tras la declaración del primer estado de alarma acordado por el Gobierno de la Nación, organizando los cometidos de la Institución en formato de trabajo a distancia, sin dejar de atender a la ciudadanía a través de los servicios de guardia presencial dispuestos.

Tras la aprobación de medidas para la progresiva reincorporación del personal al trabajo presencial con plenas garantías para la protección de la salud ante el levantamiento del primer estado de alarma, la Institución, en colaboración con las personas designadas como Delegados de Prevención en el Comité de Seguridad y Salud, ha ido adoptando medidas adicionales específicas a fin de contribuir a garantizar la protección de la salud, tanto de las personas que prestan sus servicios al Defensor del Pueblo Andaluz como a las personas usuarias de sus servicios, durante esta crisis y que han ido evolucionando en la medida que lo hacían las decisiones adoptadas por las autoridades sanitarias y gubernamentales. A este respecto cabe destacar la aprobación del Protocolo de Actuación ante síntomas de la enfermedad y del Plan de Contingencia COVID-19.

Por lo que se refiere a la evolución de la plantilla, al inicio del año 2020 la dotación de recursos humanos en el Defensor del Pueblo Andaluz era de setenta y dos personas. En el curso del año en la Institución se han producido cuatro vacantes, dos de ellas por jubilación, llevándose a cabo la cobertura de las mismas por los procedimientos legalmente establecidos.

Asimismo, el día 22 de diciembre de 2020 fueron nombradas las personas titulares de las Adjuntías al Defensor del Pueblo Andaluz.

Por otro lado, la Institución ha contado en 2020 con ocho estudiantes universitarios/as en prácticas de diferentes grados (Derecho, Derecho Hispano-Alemán, Derecho y Criminología, Ciencias Políticas y de la Administración, Trabajo Social y Sociología, y Máster de Abogacía) de diferentes Universidades: Sevilla, Pablo Olavide, Bayreuth, Münster e Isabel Primera.

En cuanto a la formación, en el año 2020 ha concluido el Plan de Formación del periodo 2019-2020, asimismo afectado por la circunstancia de la pandemia padecida durante el año 2020 y que ha determinado que no se pudieran realizar todos los cursos previstos así como que, los que sí se han podido realizar, se han impartido en formato *on line*. Consecuencia de ello, dentro del segundo año de dicho Plan se han realizado 103 actividades formativas, frente a las 232 realizadas en 2019, con un total 2.044 de horas de formación, siendo 3.880 en 2019, y un coste anual por persona formada en 2020 de 35,84 euros.

Licitaciones.

La complejidad de la actividad contractual de la defensoría no ha dejado de aumentar en los últimos años. El funcionamiento ordinario de la Institución -esto es, que el Defensor del Pueblo Andaluz pueda abrir sus puertas a la ciudadanía como ha hecho en 2020 incluso en los periodos más difíciles de la crisis sanitaria- requiere asegurar la provisión de numerosos bienes y servicios.

Desde los servicios de telecomunicaciones -esenciales siempre pero especialmente críticos durante el periodo de confinamiento domiciliario para mantener el contacto directo de la ciudadanía con la Institución y posibilitar el trabajo a distancia de su equipo humano- hasta el contrato que hace posible la edición de este Informe Anual, todos son necesarios para garantizar la continuidad del servicio público que tiene encomendado la defensoría.

Ello no obstante, los contratos relacionados con la adquisición de bienes y prestación de servicios vinculados a las nuevas tecnologías de la información y comunicación han adquirido un peso específico en los últimos años, en los que la Institución ha acometido una profunda tarea de modernización de sus procedimientos de trabajo para adaptarse a las exigencias de la sociedad actual. Ejemplos de ello son la potenciación de la web de la Institución, el impulso de su participación en diferentes redes sociales o la virtualización de los equipos de trabajo.

La introducción de los medios electrónicos, informáticos y telemáticos se ha proyectado también sobre la actividad contractual de la defensoría. La Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, que transpuso al ordenamiento jurídico español las directivas europeas sobre la materia, introdujo la regla general de tramitación electrónica de los procedimientos de contratación pública entre otras novedades.

Para impulsar la tramitación electrónica de sus licitaciones, el Defensor del Pueblo Andaluz se adhirió a la Plataforma de Contratación del Sector Público, cuyo servicio es gratuito. Al margen de los contratos menores, sobre los que se ofrece información periódica en el **Portal de Transparencia de la web institucional**, la totalidad de las licitaciones promovidas por el Defensor se ha tramitado por medios telemáticos en 2020. Ello supone la consolidación de este proyecto, impulsado por la Secretaría General a través del Departamento de Gestión Económica de la Institución y liderado por el Defensor, a quien corresponde la condición de órgano de contratación de la defensoría conforme a la normativa aplicable.

Desde un punto de vista económico, la tramitación de procedimientos de concurrencia pública para la obtención de los bienes y servicios necesarios para garantizar el funcionamiento de la Institución ha permitido un considerable ahorro de costes. Y es que, si comparamos el importe presupuestado por la Institución para la adquisición de tales bienes y servicios conforme a los precios de mercado y el importe por el que se adjudicaron finalmente los contratos, resulta un ahorro aproximado del 25%. Estos datos se analizan con mayor detalle en el informe que elabora la Institución para la elaboración de la Cuenta General y el Informe de Cumplimiento del Presupuesto del Parlamento de Andalucía durante el primer trimestre del año.

La contratación pública es una actividad compleja, tanto en el plano teórico o normativo como en la práctica, y plantea numerosos retos a los organismos públicos. Ello no obstante, la compra pública ofrece también enormes oportunidades, en tanto instrumento para impulsar políticas públicas estratégicas y para avanzar hacia una economía más sostenible, innovadora e igualitaria. Aunque la actividad contractual del Defensor del Pueblo Andaluz pueda ser reducida en comparación con la de la mayoría del sector público, la Institución trabaja para contribuir con ella a la consecución de los objetivos mencionados.

6.10. Indicadores de la carta de servicios

Por último, se incorporan a esta Sección un cuadro indicativo del nivel de cumplimiento de los compromisos adquiridos por el Defensor del Pueblo Andaluz en su Carta de Servicios y Buena Práctica Administrativa.

INDICADORES BÁSICOS	2020
Tiempo medio de emisión de los acuse de recibo.	4,0
Tiempo medio de admisiones a trámite de quejas.	20,0
Tiempo medio hasta la finalización de la queja.	245,5
Tiempo medio de contestación de las reclamaciones y sugerencias.	16,8
Número de peticiones de publicaciones y documentos atendidas.	338,0
Valoración de satisfacción de los usuarios.	7,47
INDICADORES COMPLEMENTARIOS	**2020**
Número de quejas presentadas.	8.752
Número de quejas tramitadas.	12.573
Número de quejas admitidas.	4.084
Número de quejas no admitidas a trámite.	2.479
Número de quejas solucionadas antes de admisión	397
Número de quejas remitidas a otros Comisionados.	604
Número de quejas en las que desiste el interesado	871

Número de quejas en las que la Administración acepta la pretensión del reclamante.	2.564
Número de resoluciones efectuadas.	514
Número de resoluciones aceptadas por la Administración (s/354 concluidas).	226
Número de consultas personales atendidas.	16.828
Número de consultas escritas atendidas.(postal e internet)	2.419
Número de consultas telefónicas diferidas atendidas en el mismo día.	11.311
Número de consultas telefónicas atendidas en otro plazo.	404
Número de consultas por internet atendidas.	2.373
Número de llamadas telefónicas atendidas antes de 1 minuto.	0
Número de entradas a las páginas web de internet.	973.491
Número de quejas presentadas a través de internet.	7.322
Número de accesos a la base de datos de informes en internet	6.219
Número de Informes Especiales entregados al Parlamento de Andalucía.	2
Fecha de presentación del Informe Anual en el Parlamento de Andalucía.	07/07/20
Número de ejemplares de publicaciones editados.	200
Número de ejemplares de publicaciones distribuidos.	160
Número de publicaciones y documentaciones solicitados.	338
Número de actividades de formación realizados por el personal propio.	104
Número de actividades de formación organizados en colaboración con otras entidades.	48
Número de actividades de formación y divulgación impartidos a personas ajenas a la Institución.	0

7. DATOS ESTADÍSTICOS



7. Datos estadísticos

7.1. La ciudadanía 546
7.1.1. Acuden al Defensor 35.146 personas 546
7.1.2. Nuestra web y redes sociales 547
7.1.3. Ciudadanía y género 549
7.2. Nuestras actuaciones 552
7.2.1. Un total de 29.823 actuaciones en defensa de los derechos de los andaluces 552
7.2.2. Un 61% sobre vulneración de derechos sociales 553
7.2.3. Análisis de materias por provincias (intraprovincias) 558
7.2.4. Mediaciones 561
7.3. Nuestros resultados 562
7.3.1. La Administración acepta nuestra actuación en el 95% de los casos cerrados donde se había detectado irregularidad 562
7.3.2. Resultados positivos de nuestra actividad (85%) 564
7.3.3. Un 74% de colaboración de las administraciones 565

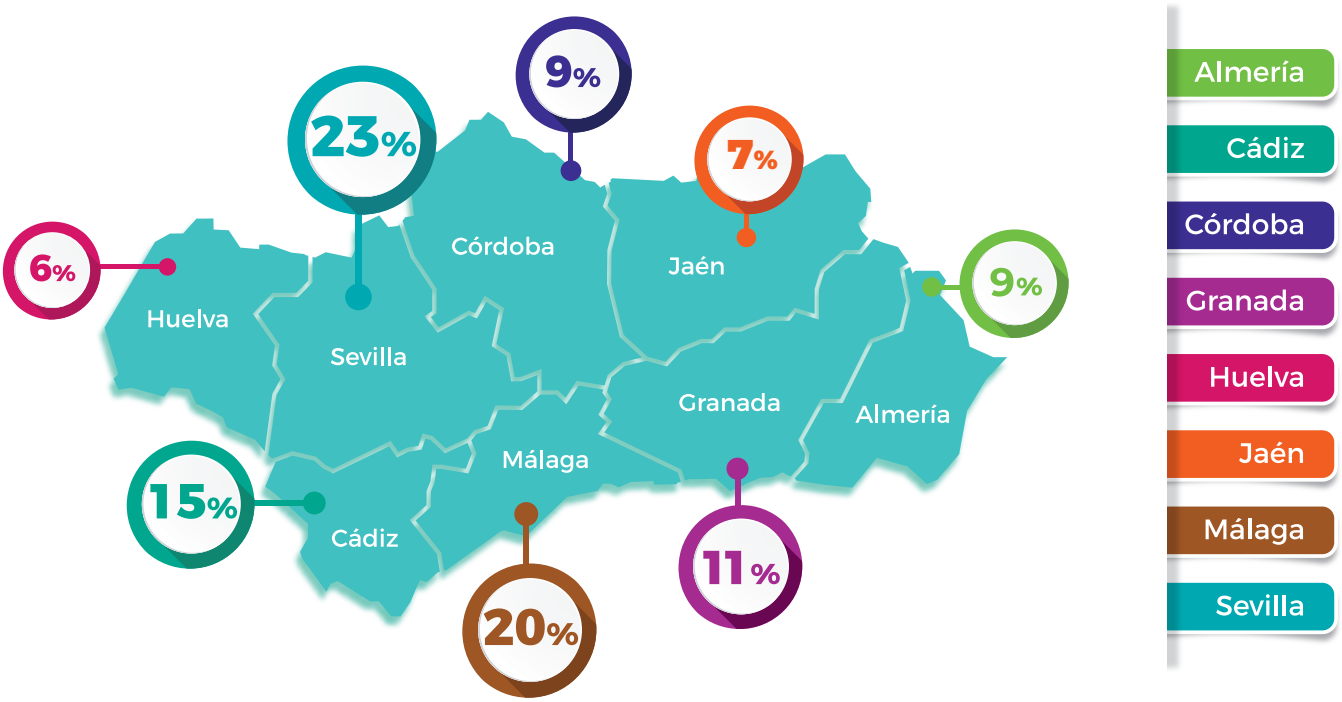
A continuación, exponemos los **principales datos de gestión** analizados desde una triple perspectiva:

- **la ciudadanía** que se ha dirigido a la Institución;

- **las actuaciones** que hemos llevado a cabo para la defensa y protección de los derechos, con un análisis provincial;

- **los principales resultados** de nuestra actividad cuando valoramos el trabajo en defensa de quienes nos han depositado su confianza.

Peso de la población de cada provincia.



En los siguientes gráficos detallaremos nuestras actuaciones ponderadas en función del peso que tiene la población de cada provincia en Andalucía. Entendemos que de esta manera es más objetivo, pues no supone la misma participación si, por ejemplo, han acudido 1.000 personas de Granada -con 919.168 habitantes-, que 1.000 personas de Jaén -con 631.381-. Creemos que así los datos reflejan mejor la realidad de nuestra actividad con respecto a la población afectada. Fuente: INE. Censo población a 01-01-2020.

7.1. La ciudadanía

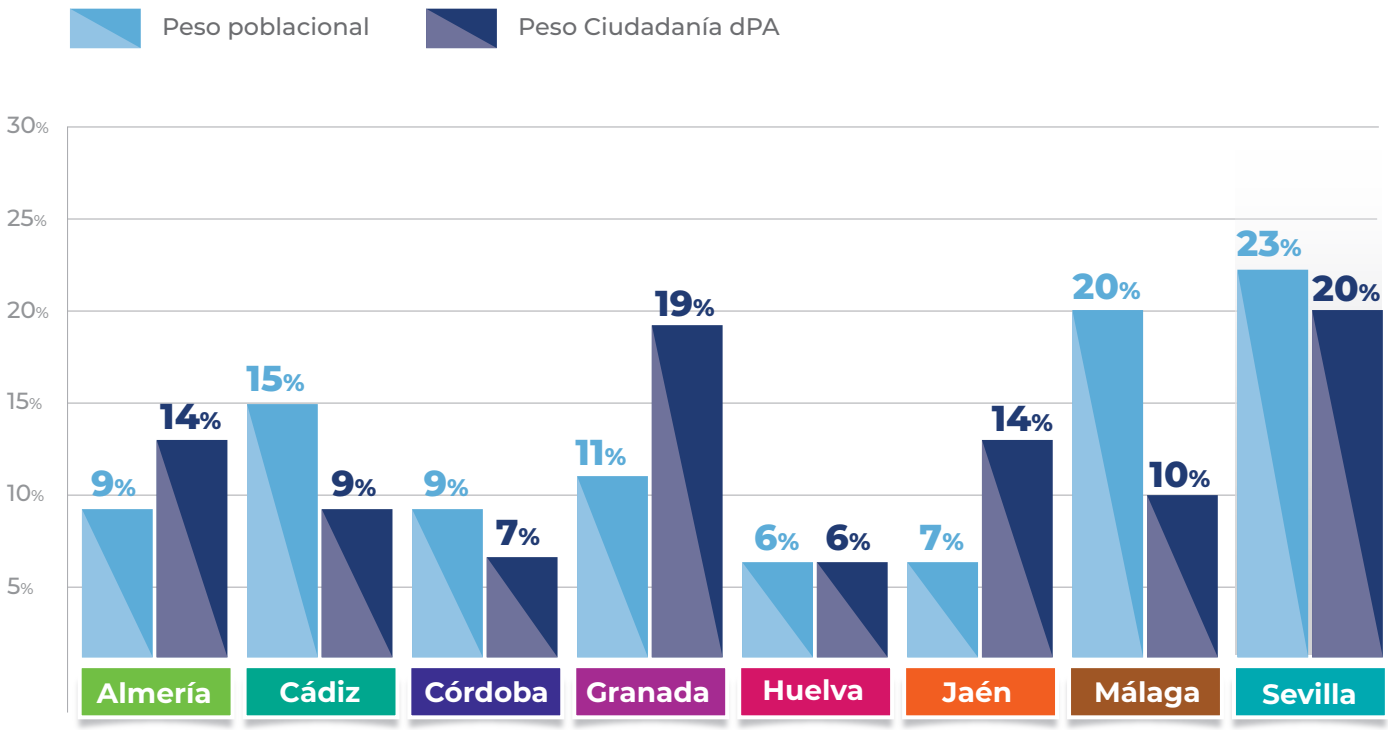
7.1.1. Acuden al Defensor 35.146 personas

Un total de 35.146 personas han requerido la intervención del Defensor del Pueblo andaluz durante 2020 demandando la supervisión de los poderes públicos, en lo que entienden supone una vulneración de sus derechos, o buscando información y asesoramiento para el ejercicio de los mismos. Ver tabla Relación de Firmantes por Municipios Objeto de las Quejas iniciadas en el año.

Para representar gráficamente las personas que han acudido a la Institución, distribuidas por provincias, se tiene en cuenta el número de firmantes en las quejas iniciadas en el año y una persona por cada consulta que hemos atendido.

Para evitar una distorsión en los datos y gráficos que se muestran a continuación, hemos considerado más ajustado en el caso de las quejas suscritas por un importante número de ciudadanos tomar como referencia una sola persona por queja, con independencia del número de firmantes.

Comparación de peso poblacional y el peso de la ciudadanía que ha acudido al dPA por provincias.



Si comparamos la ciudadanía que ha acudido al dPA con el porcentaje de peso que representa cada provincia, observamos que en Almería, Granada y Jaén se supera el peso poblacional. En el caso contrario, en Málaga y Cádiz estamos más alejados del peso poblacional.

7.1.2. Nuestra web y redes sociales

También resulta interesante conocer el uso de nuestras webs (www.defensordelpuebloandaluz.es y www.defensordelmenordeandalucia.es) y de nuestros perfiles en redes por parte de la ciudadanía, como canal de acceso a información sobre sus derechos y vía por la que comunicarnos sus quejas y/o consultas. En total, se han visitado 973.491 páginas de las web del Defensor del Pueblo andaluz y Defensor del Menor deAndalucía, de las cuales 284.592 páginas contienen información sobre sus derechos.

Personas que han visitado nuestras páginas web de promoción de derechos.



Visitas a la web dPA, DMA, Facebook, Twitter y Youtube.

Se han visitado 973.491 páginas de nuestras webs

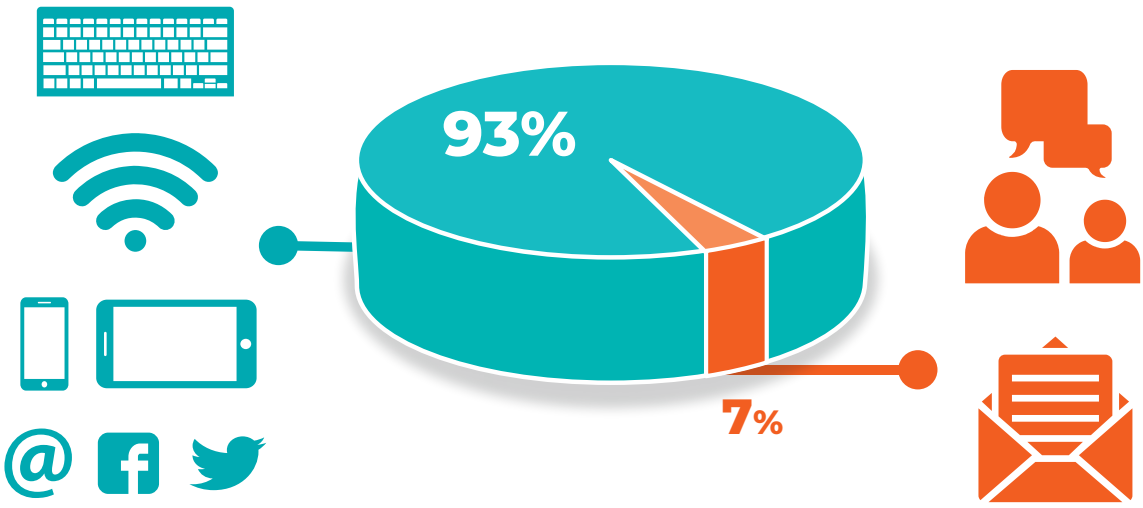
555.033 veces se vieron nuestras entradas en facebook.

Nuestros tweets se han mostrado 511.283 veces

Los 15 vídeos que hemos puesto en youtube en 2020 se han reproducido 3.967 veces. En total, tenemos 259 vídeos en nuestro canal de youtube que se han reproducido 48.021 veces.

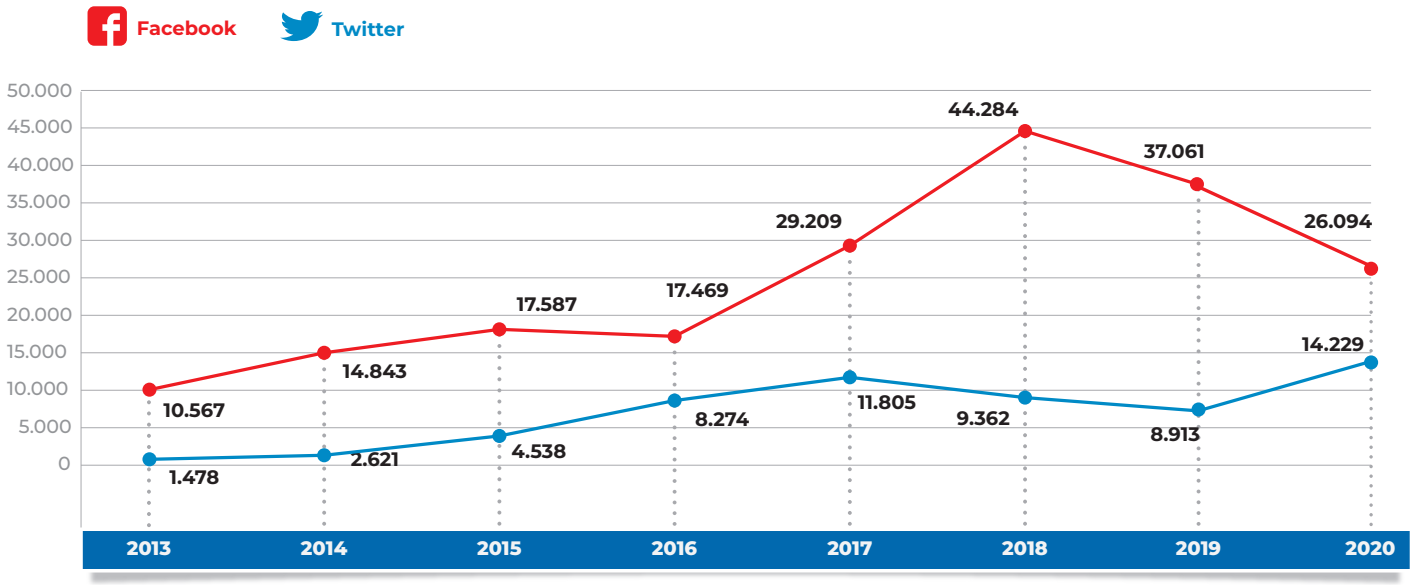


Modo en que se comunica la ciudadanía.



La vía telemática sigue siendo la preferida. Por esta vía se produjeron el 93% de las comunicaciones, un 13,4% más que en 2019. Incremento propiciado por la atención telemática durante la COVID-19

Evolución de facebook y twitter. Interacciones.

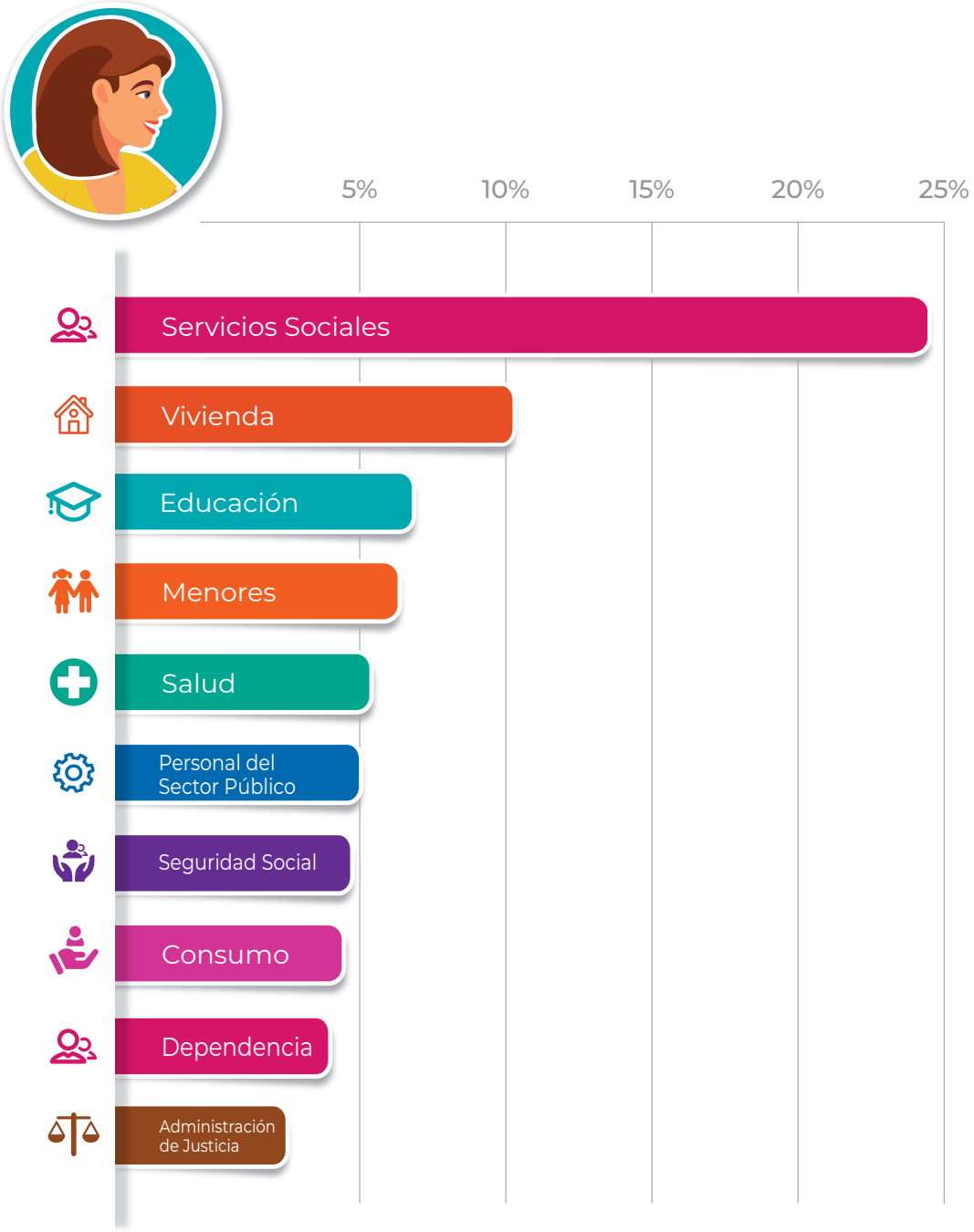


7.1.3. Ciudadanía y género

Si analizamos los datos por género, observamos un porcentaje equivalente en cuanto al número de mujeres y hombres que se han acercado a la Institución, aunque ligeramente más inclinado hacia las mujeres (57% mujeres, y 43% hombres). **Ver tabla** Anexo Distribución por Materia de las Actuaciones. Iniciadas en el año, por sexo del promotor.

Una visión distinta nos ofrece el análisis de los asuntos y materias que más les preocuparon a hombres y mujeres.

Las 10 materias de las que más se quejan o consultan las mujeres.

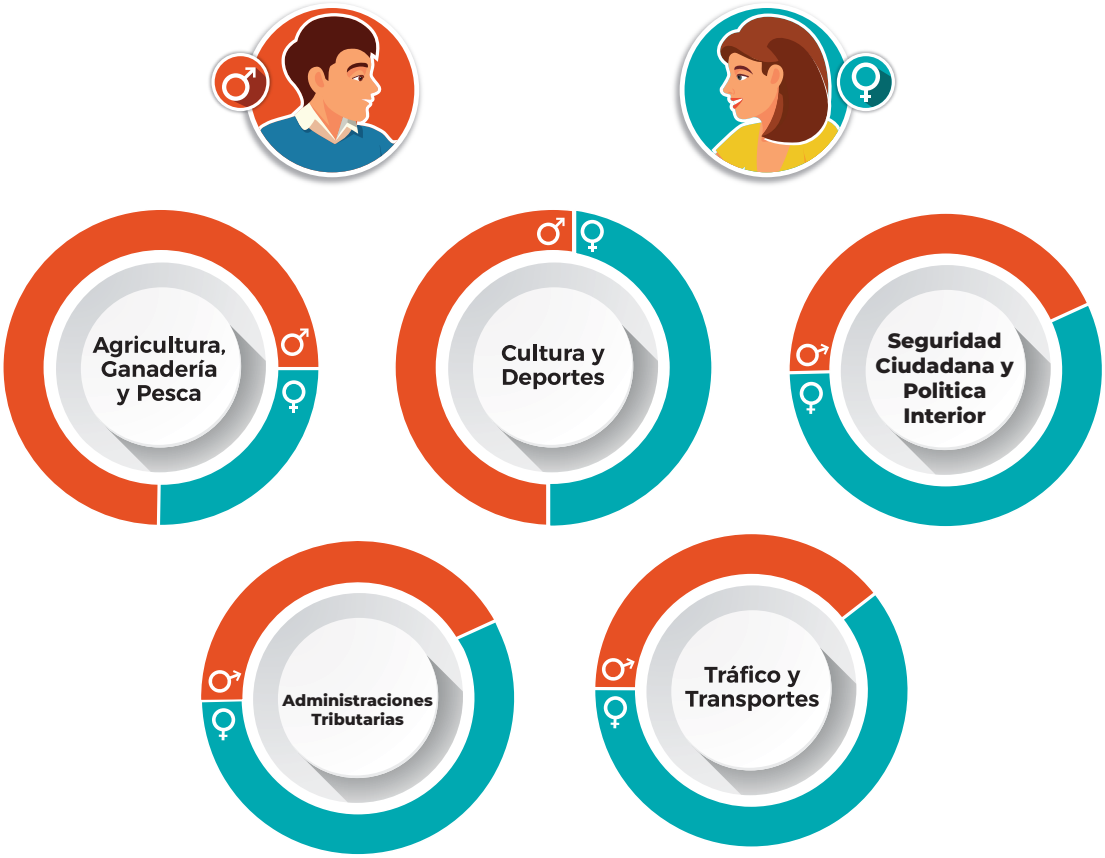


Las 10 materias de las que más se quejan o consultan los hombres.

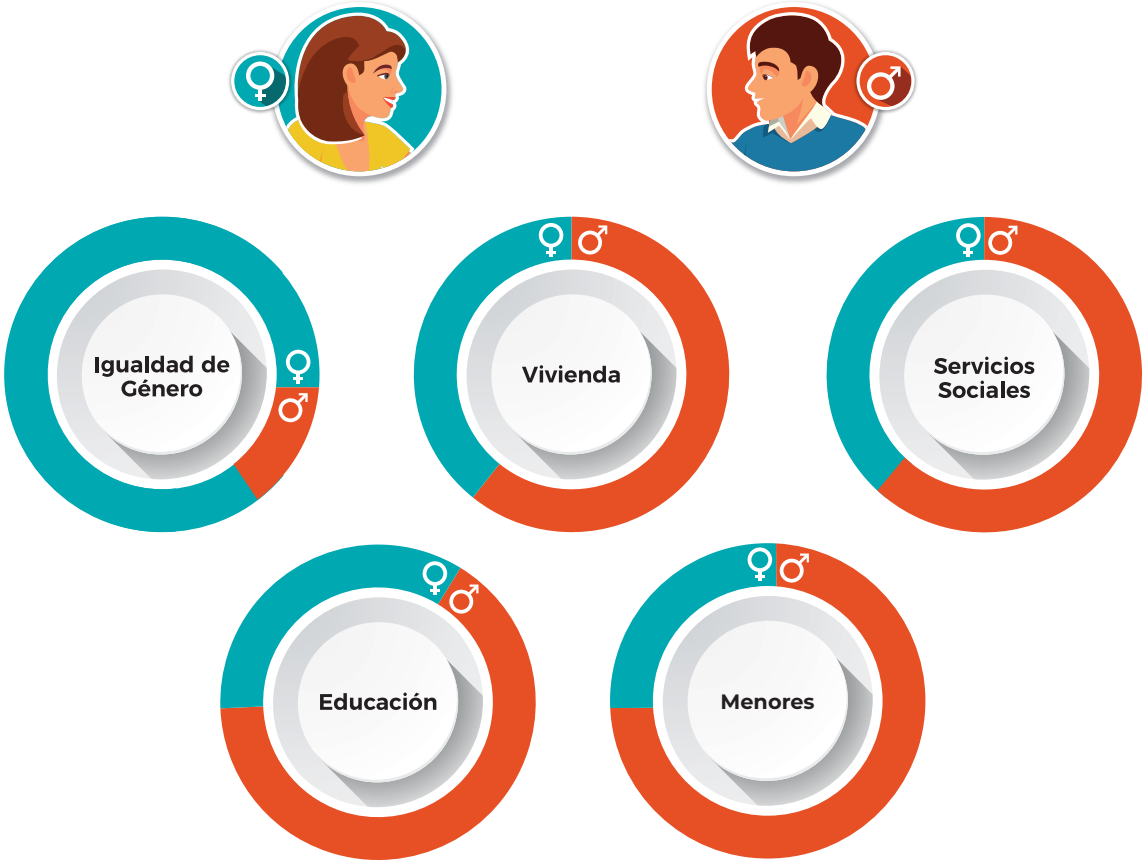


Los servicios sociales, la vivienda y la educación son los asuntos que más preocupan a las mujeres, mientras los servicios sociales, los asuntos relacionados con el personal del sector público y la vivienda son las principales materias de interés de los hombres. Además, los asuntos sobre los que los hombres más nos reclaman una actuación a diferencia de las mujeres son agricultura, ganadería y pesca; cultura y deportes; y seguridad ciudadana, mientras en los asuntos relacionados con igualdad de género, vivienda y servicios sociales se encuentran las mayores diferencias a favor de las mujeres.

Los 5 temas de quejas y consultas de hombres que más se diferencian de las mujeres.



Los 5 temas de quejas y consultas de mujeres que más se diferencian de los hombres.

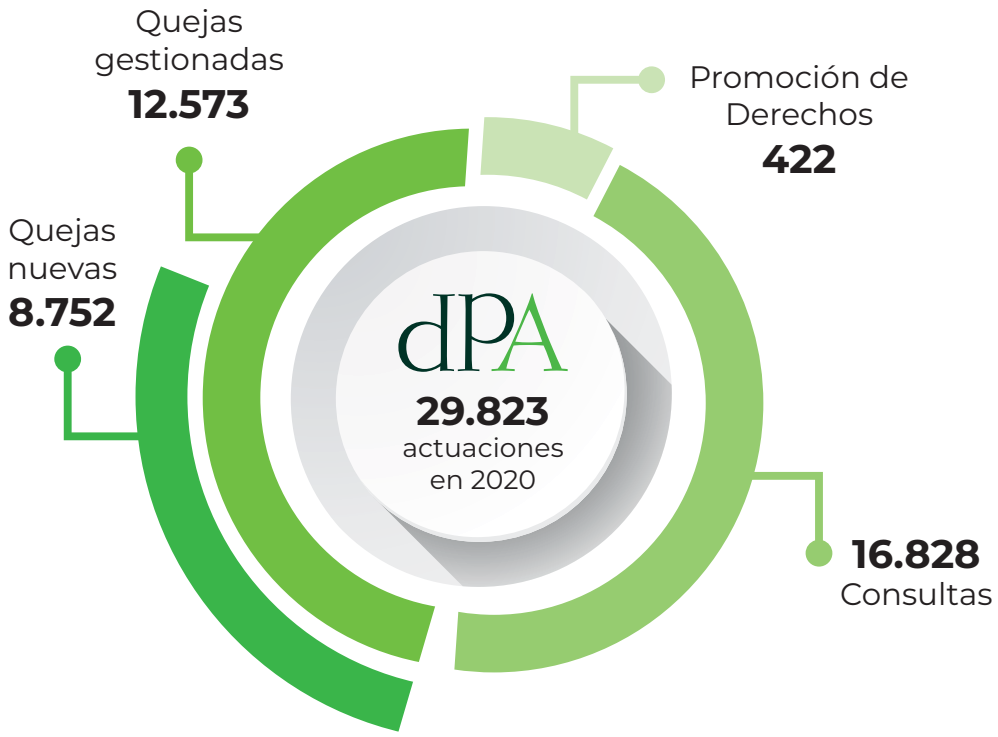


7.2. Nuestras actuaciones

7.2.1. Un total de 29.823 actuaciones en defensa de los derechos de los andaluces

La actividad del dPA durante 2020 ha supuesto un total de 29.823 actuaciones; 12.573 quejas gestionadas (de parte, de oficio, mediaciones); 16.828 consultas; y 422 actuaciones de promoción de derechos (jornadas, guías, reuniones, foros, actividades institucionales, etc).

Actuaciones del dPA durante 2020.

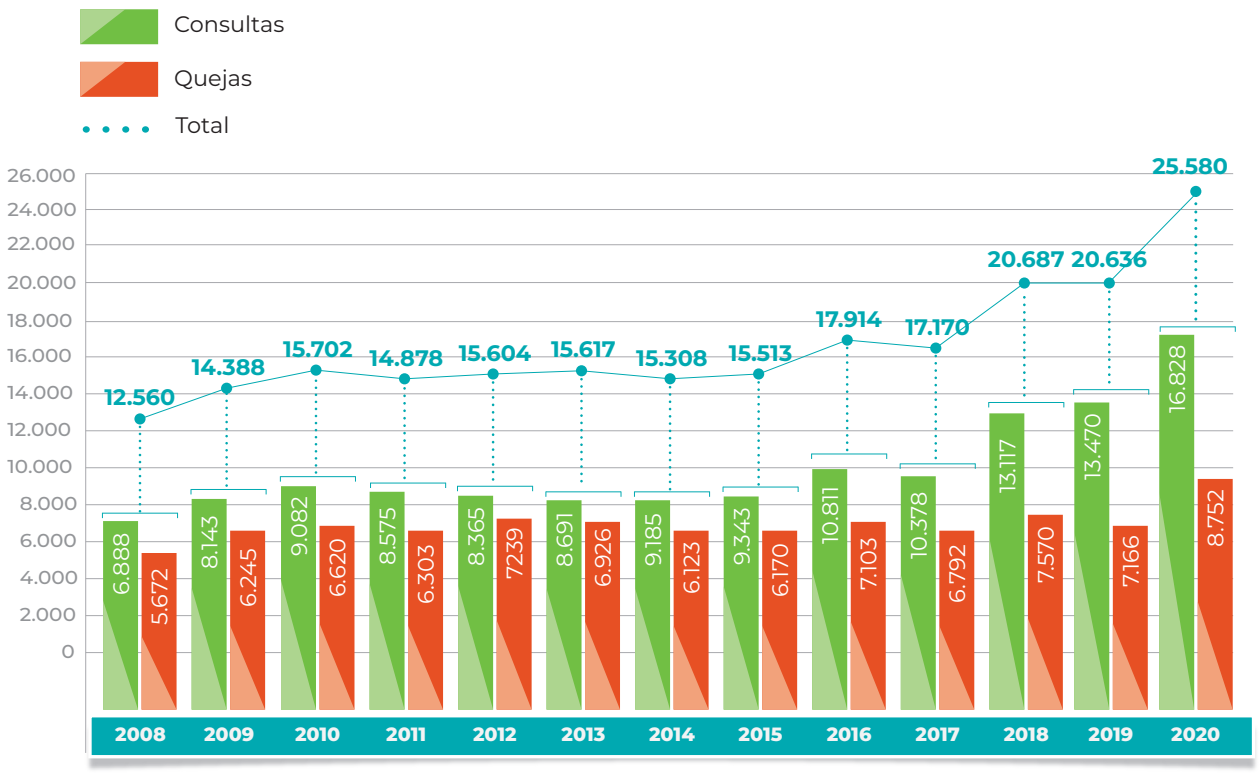


El desglose de estas grandes cifras arroja los siguientes datos: 8.665 escritos nuevos de queja de la ciudadanía y 87 quejas de oficio, lo que suponen 8.752 quejas iniciadas en 2020. A estas quejas nuevas presentadas durante 2020, se suman las 3.821 de años anteriores. En total, 12.573 quejas gestionadas en el presente ejercicio. **Ver tabla Anexo-Distribución de quejas gestionadas en el año por Materias y Causas de Conclusión**.

A esto hay que añadir aquellos ciudadanos y ciudadanas que han sido atendidos y se les ha ofrecido asesoramiento y gestión de su problema por la Institución, en un total de 16.828 consultas (un 24,9% más que en 2019), ya fuera presencial, por teléfono, vía postal, portal de internet o redes sociales. Ver tabla **Anexo Distribución de Actuaciones, iniciadas en el año, por submaterias**.

Comparativamente con respecto al ejercicio 2019, la actividad global ha supuesto un notable incremento del total de las quejas y consultas tramitadas. Así la gestión de quejas tramitadas se ha incrementado en un 15% y las consultas han aumentado en un 24,9%.

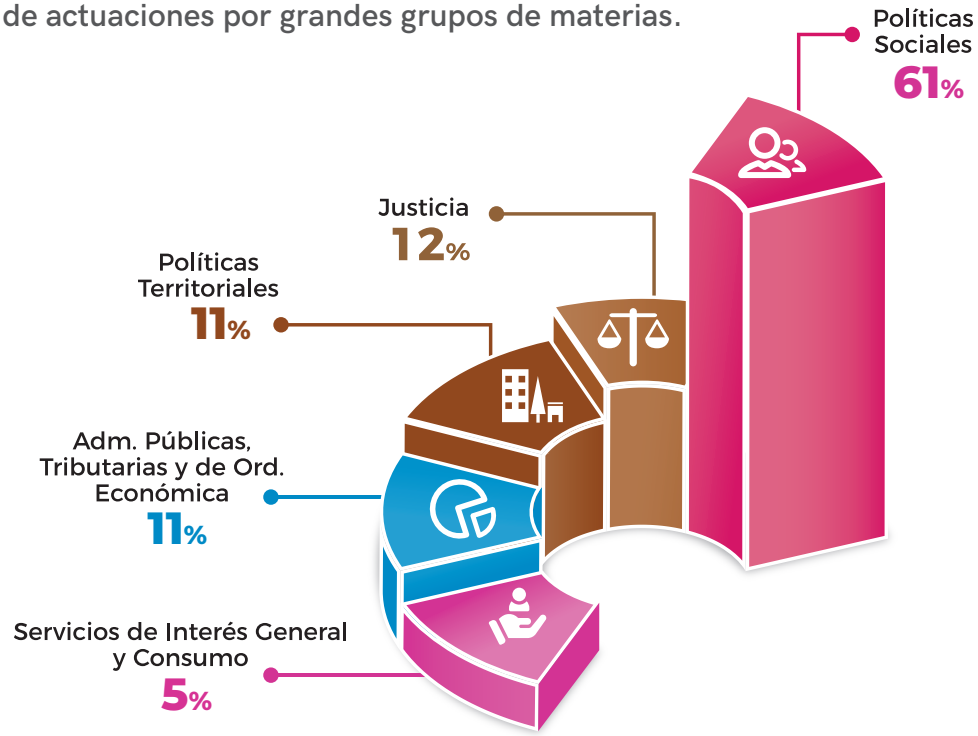
Evolución de quejas y consultas por año. En 2020: 16.828 consultas y 8.752 quejas.



7.2.2. Un 61% sobre vulneración de derechos sociales

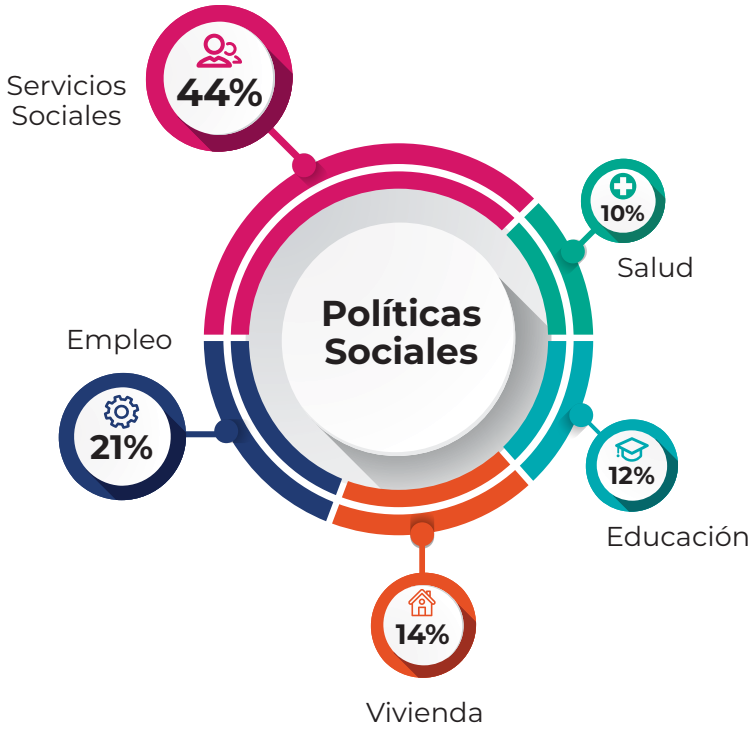
Un año más, la actuación del Defensor del Pueblo andaluz ha seguido caracterizada por las materias que afectan directamente al Estado del Bienestar, que han copado el 61% del total de nuestras actuaciones, seguidas de las relacionadas con las de Justicia y, en un tercer lugar, las reclamaciones ciudadanas en materia de sostenibilidad de nuestras ciudades y territorio "políticas territoriales".

Desglose de actuaciones por grandes grupos de materias.

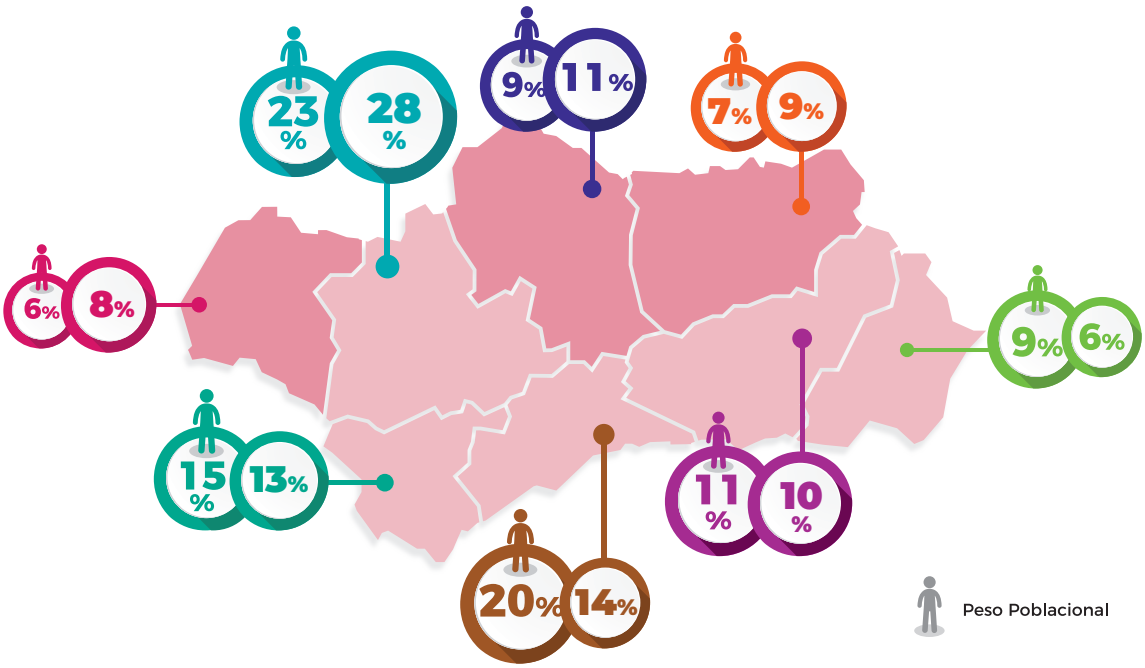


Seguidamente realizamos un análisis de cada grupo de materias. En lo que respecta al análisis provincial de cada grupo de materias describimos gráficamente lo que representa las actuaciones en una provincia con respecto a las otras provincias de Andalucía, en los que habrá que tener en cuenta sus pesos poblacionales.

Desglose de actuaciones en el grupo de materia 'Políticas Sociales'.

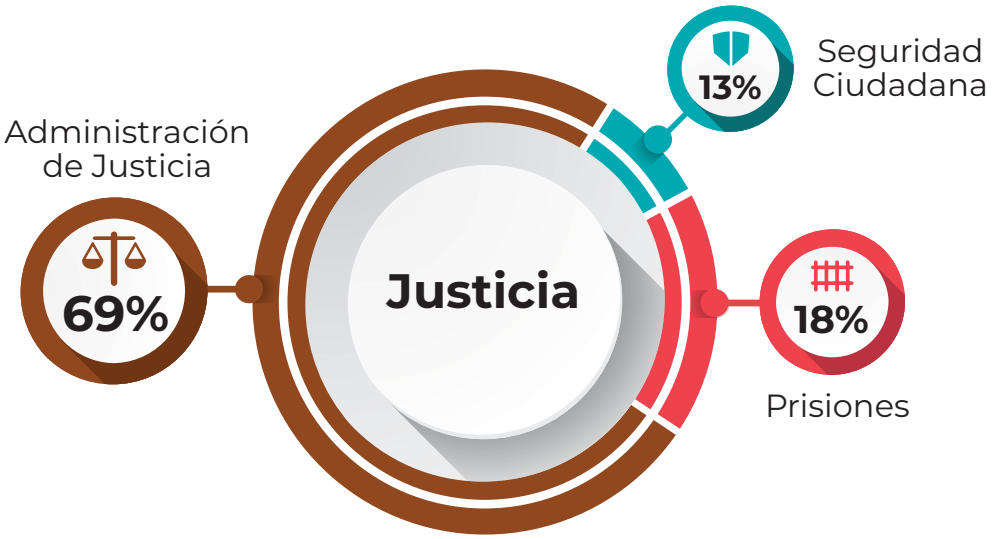


Incidencia en relación al peso poblacional de cada provincia. Políticas Sociales.

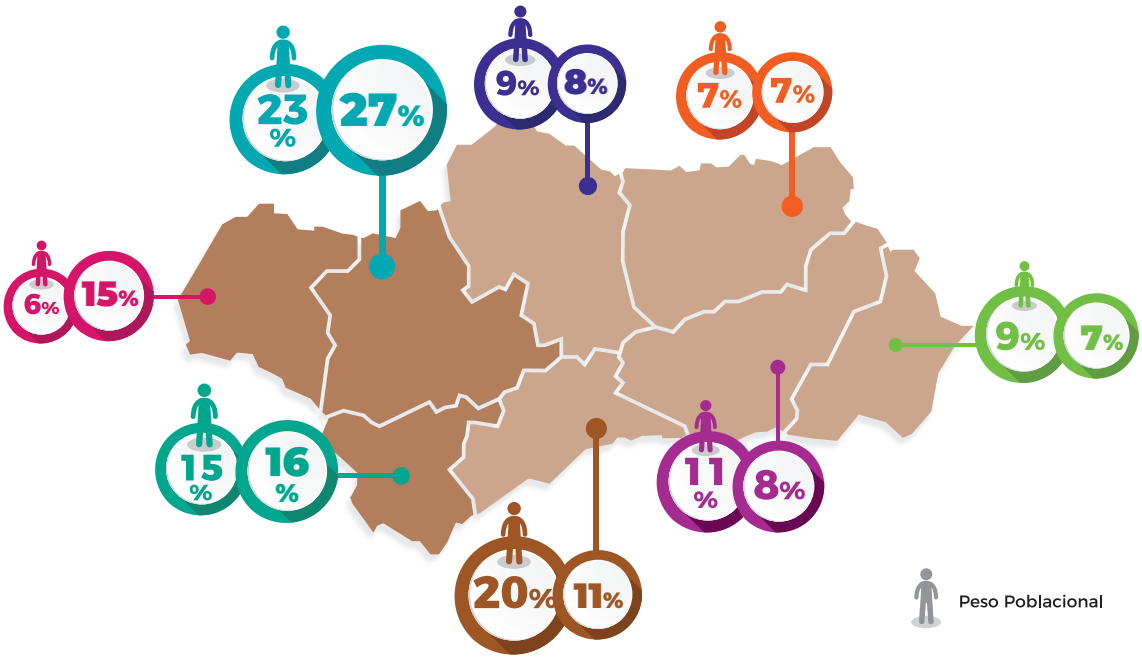


En políticas sociales las provincias más afectadas, siempre en relación a su peso poblacional, han sido Huelva, Jaén y Córdoba (Ejemplo: de ese 61% del total de actuaciones en políticas sociales, el 14% tratan asuntos de vivienda y el 11% corresponden a la provincia de Córdoba, que se diferencia dos puntos de su peso poblacional -9%-).

Desglose de actuaciones en el grupo de materia 'Justicia'.



Incidencia en relación al peso poblacional de cada provincia. Justicia.

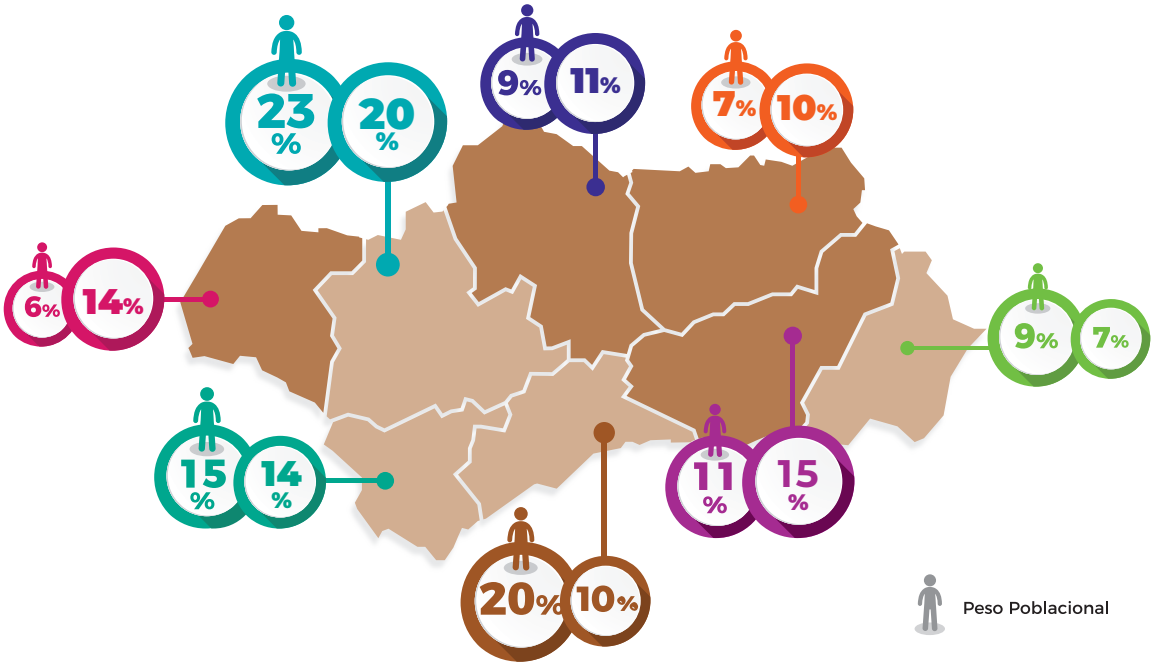


En Justicia, destaca en relación a su peso poblacional el número de actuaciones en las provincias de Huelva, Sevilla y Cádiz.

Desglose de actuaciones en el grupo de materia 'Políticas Territoriales'.

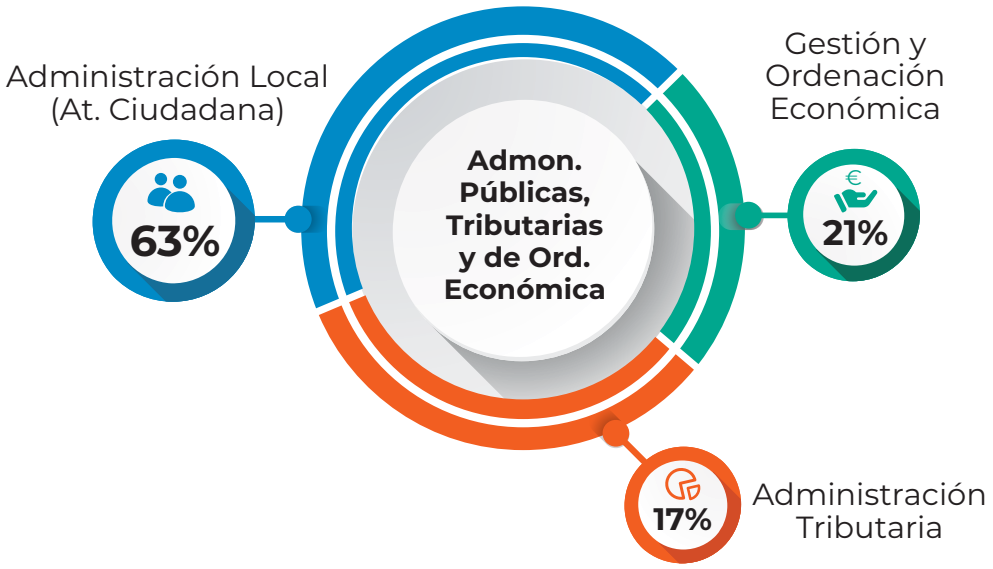


Incidencia en relación al peso poblacional de cada provincia. Políticas Territoriales.

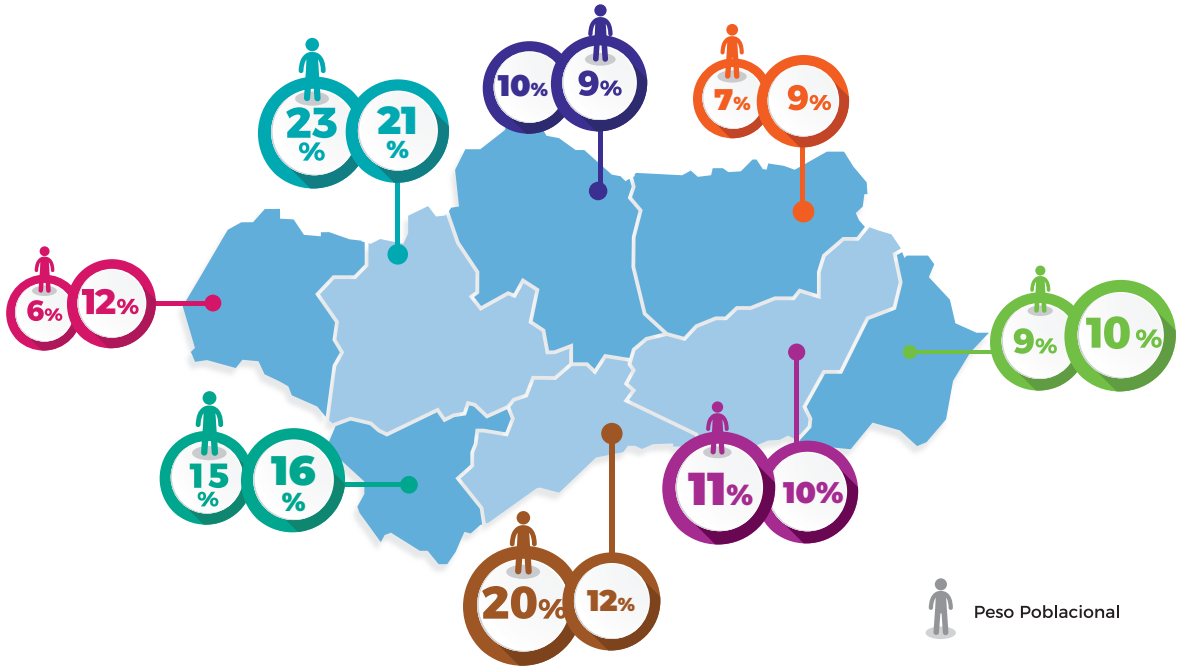


En políticas territoriales, son significativas, en relación a su peso poblacional, las provincias de Huelva, Jaén, Granada y Córdoba.

Desglose de actuaciones en el grupo de materia 'Administraciones Públicas. Tributarias y Ordenación Económica'.

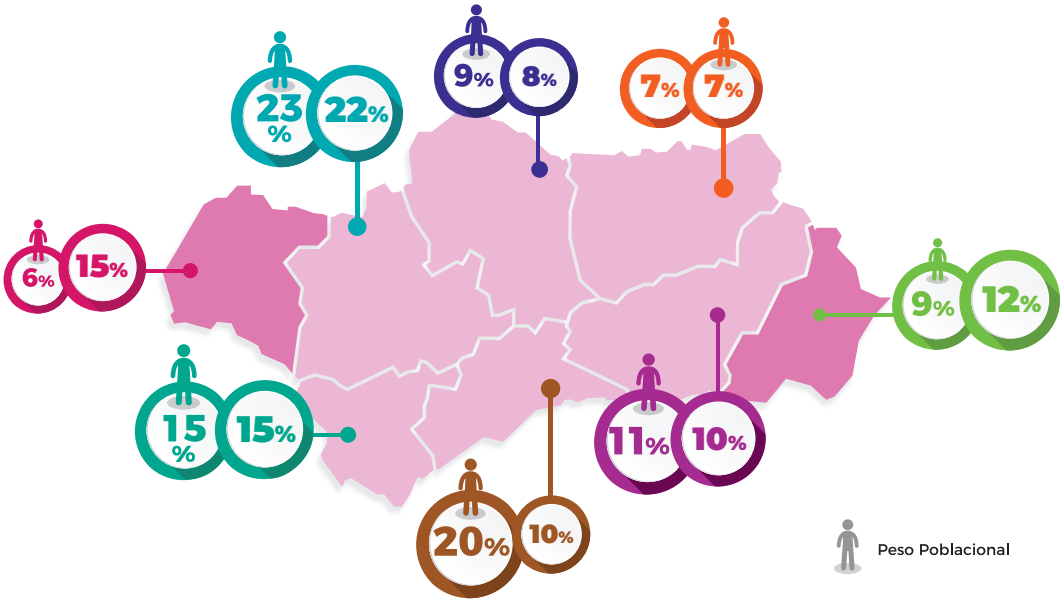


Incidencia en relación al peso poblacional de cada provincia. Administraciones Públicas, tributos y ordenación económica.



En Administraciones Públicas. Tributarias y Ordenación Económica, Huelva, Jaén, Almería, Córdoba y Cádiz superan su peso poblacional.

Servicios de Interés General y Consumo.

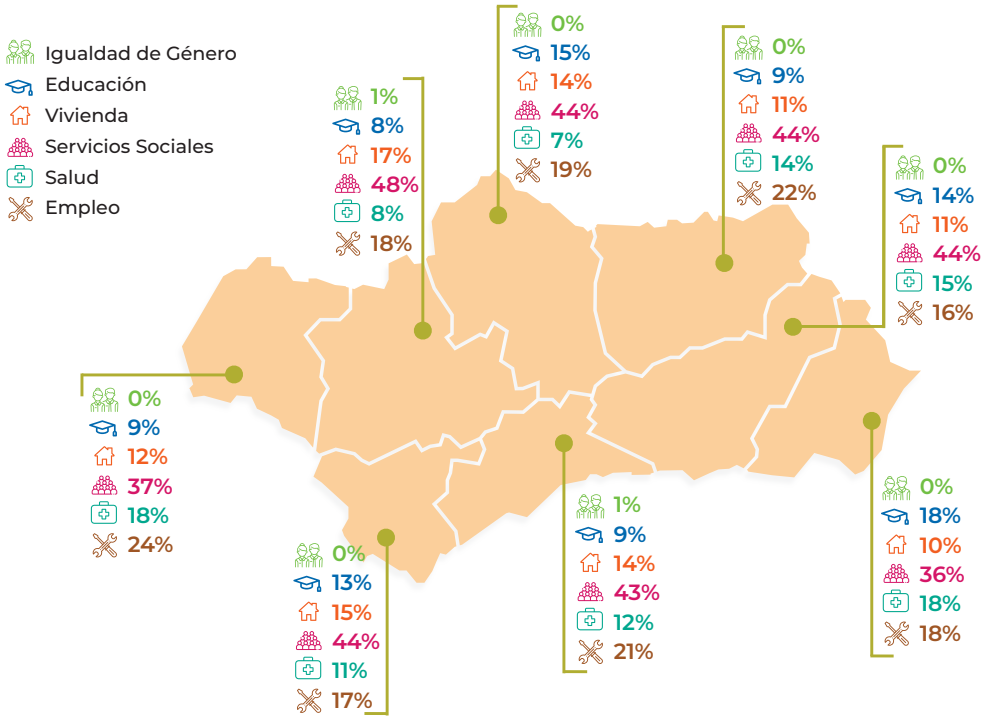


En Servicios de Interés General y Consumo, Huelva y Almería son las que tienen mayor peso en función de su peso poblacional.

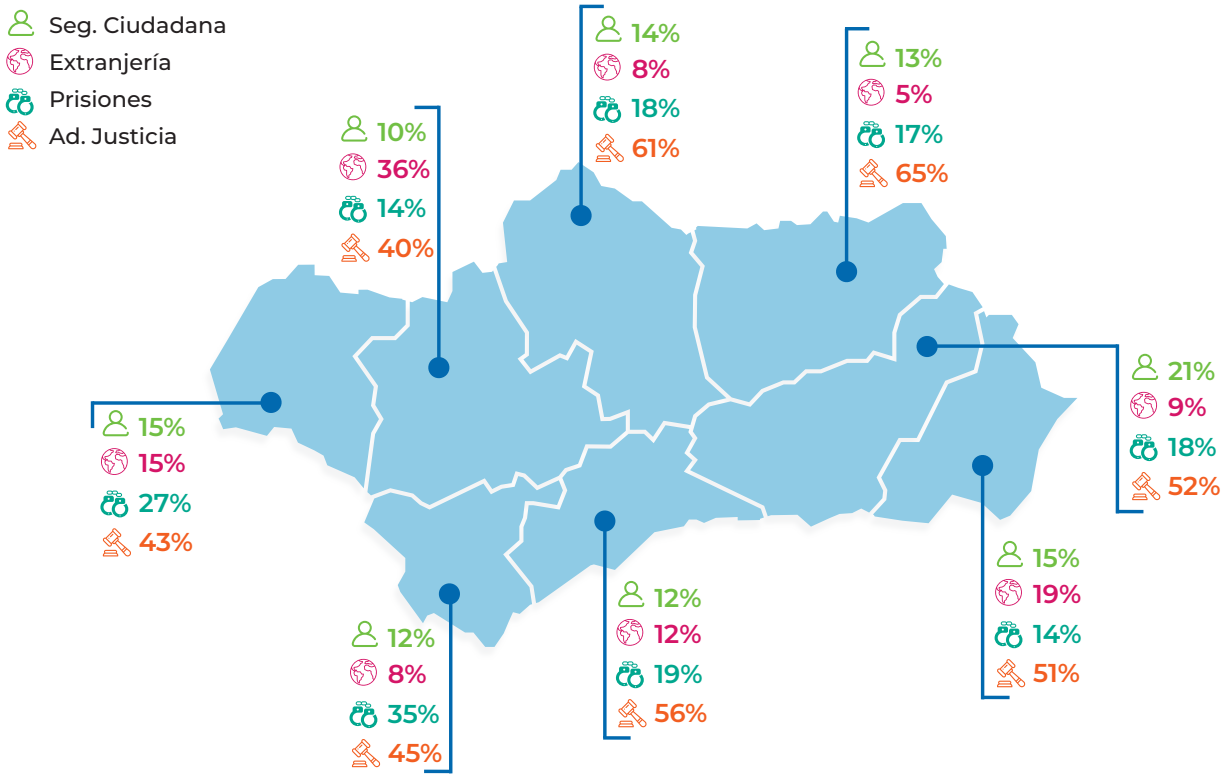
7.2.3. Análisis de materias por provincias (intraprovincias)

En los siguientes cuadros desarrollamos un análisis intraprovincial, es decir, vamos a representar qué valor tiene cada grupo de materias dentro de las actuaciones de cada provincia. Este análisis permite conocer, por ejemplo, que en Almería el 50% de las actuaciones estuvieron relacionadas con políticas sociales. A su vez, un análisis por submaterias detalla que, dentro del bloque de políticas sociales, el 35,7% fueron por servicios sociales, el 18% de educación y el 18% de salud. La materia de Consumo no requiere desglose por submaterias.

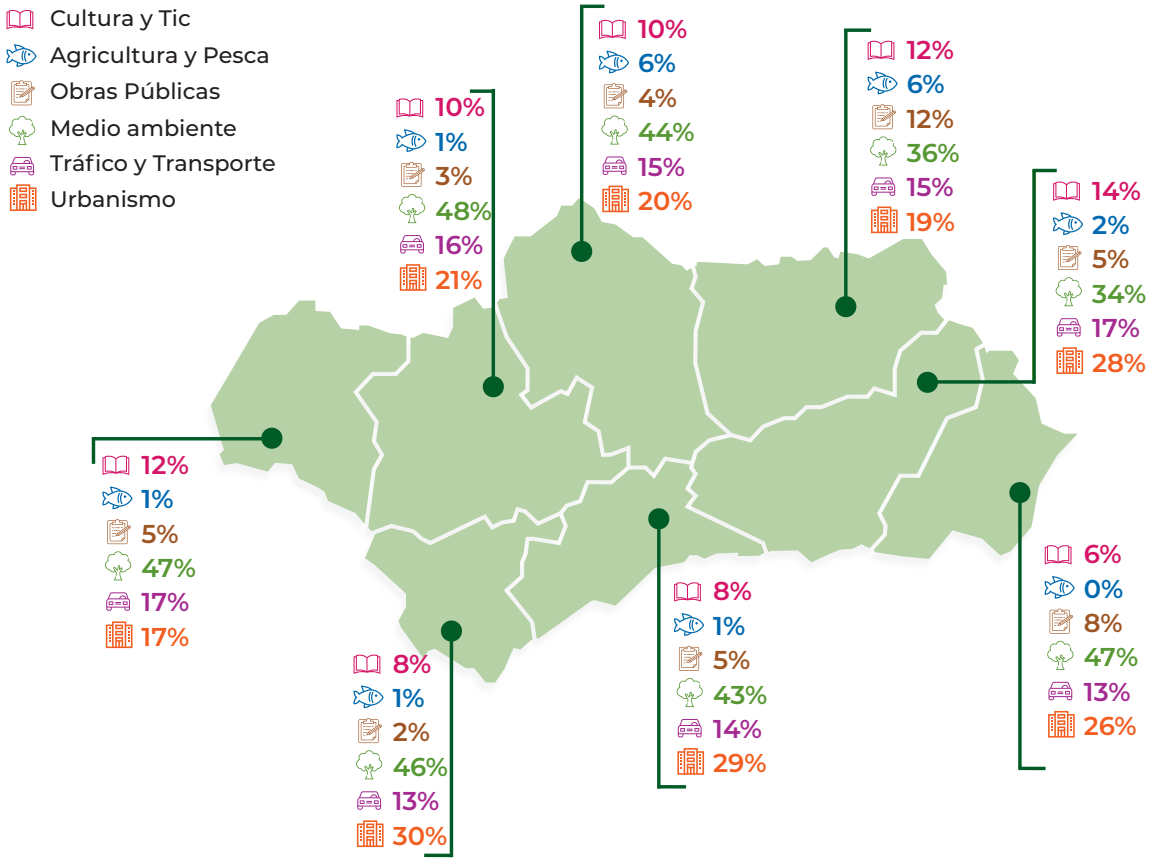
% de cada materia que componen el grupo de materias "Políticas Sociales" en las provincias de Andalucía (análisis intraprovincias)



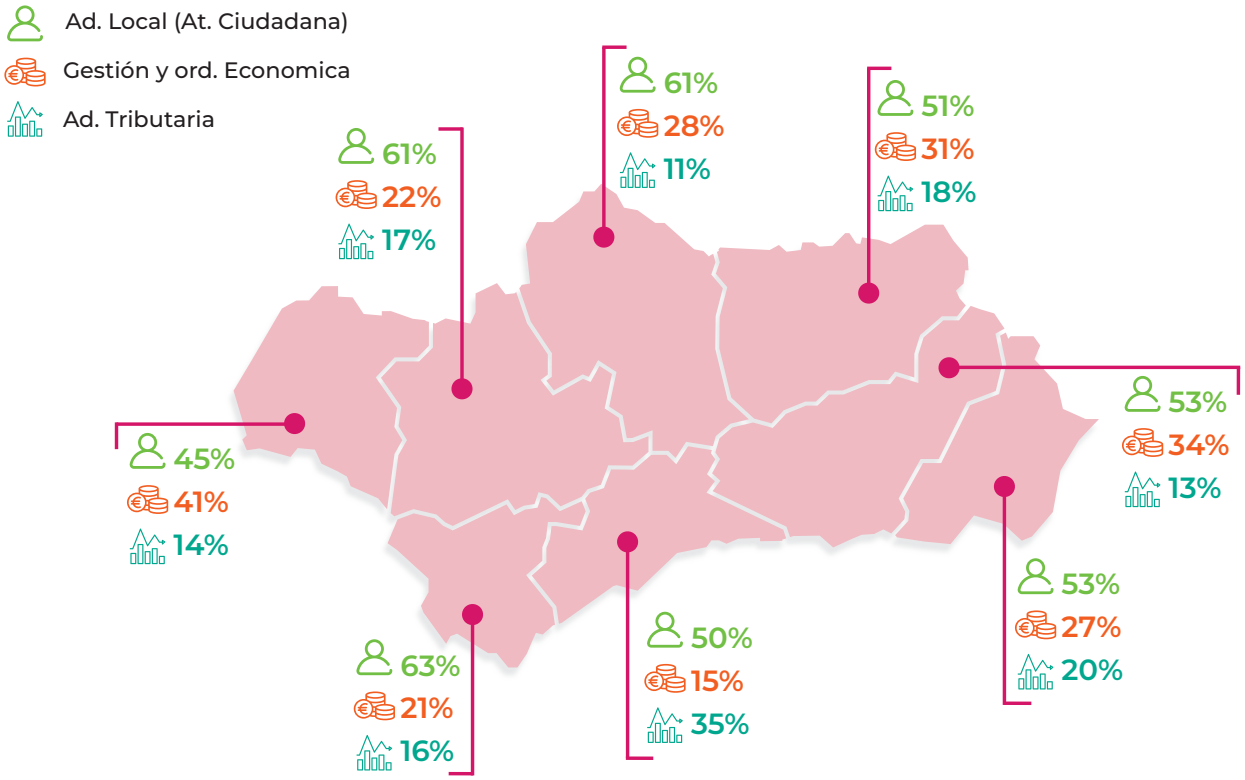
% de cada materia que componen el grupo de materias "Justicia" en las provincias de Andalucía (análisis intraprovincias)



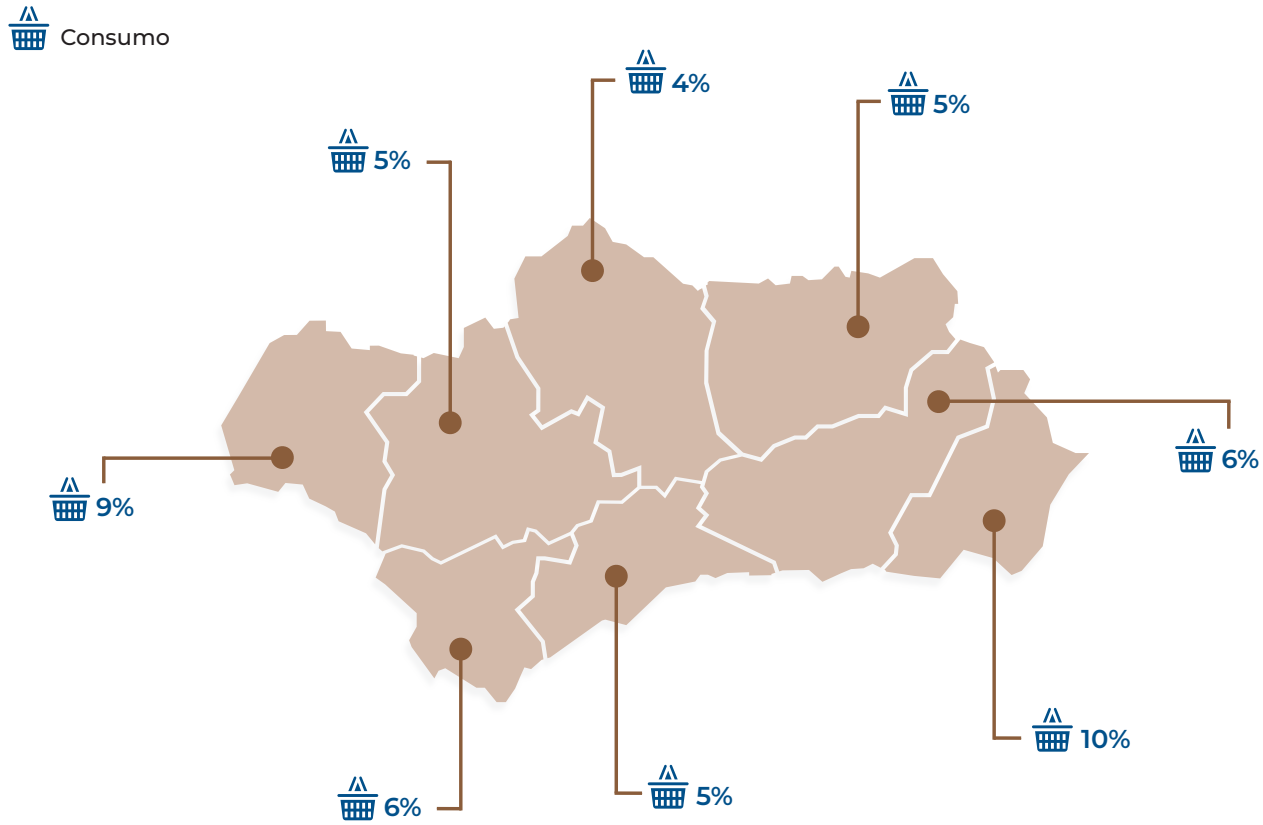
% de cada materia que componen el grupo de materias "Políticas Territoriales" en las provincias de Andalucía (análisis intraprovincias)



% de cada materia que componen el grupo de materias "Administraciones Públicas, Tributarias y Ordenación Económica" en las provincias de Andalucía (análisis intraprovincias)



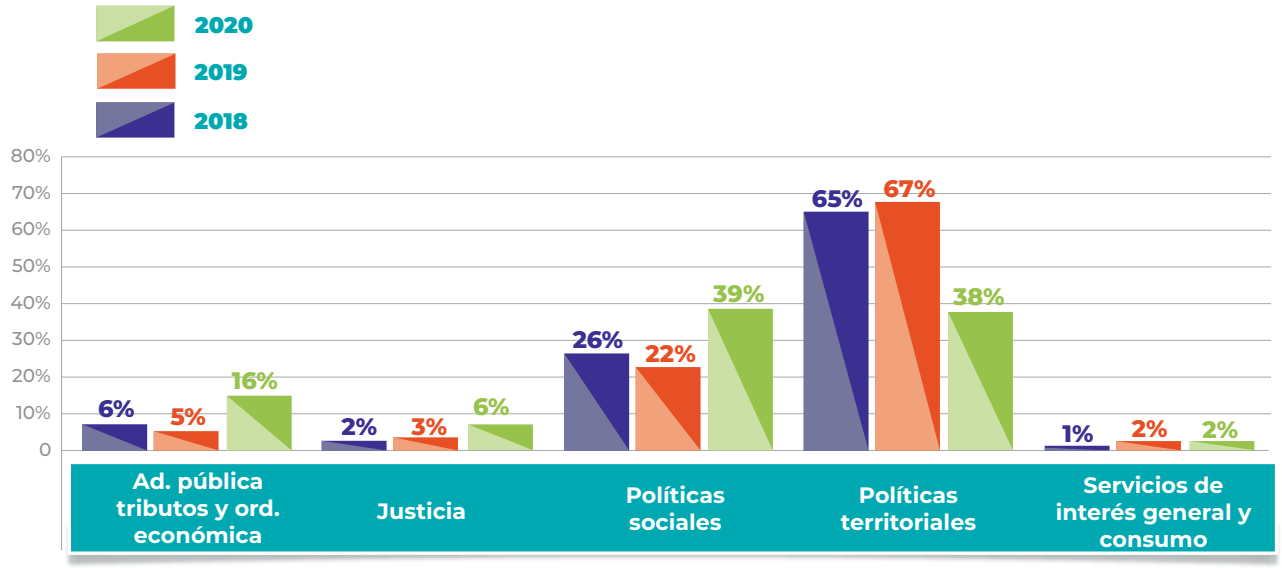
% de materia "Consumo", en las provincias de Andalucía (análisis intraprovincias)



7.2.4. Mediaciones

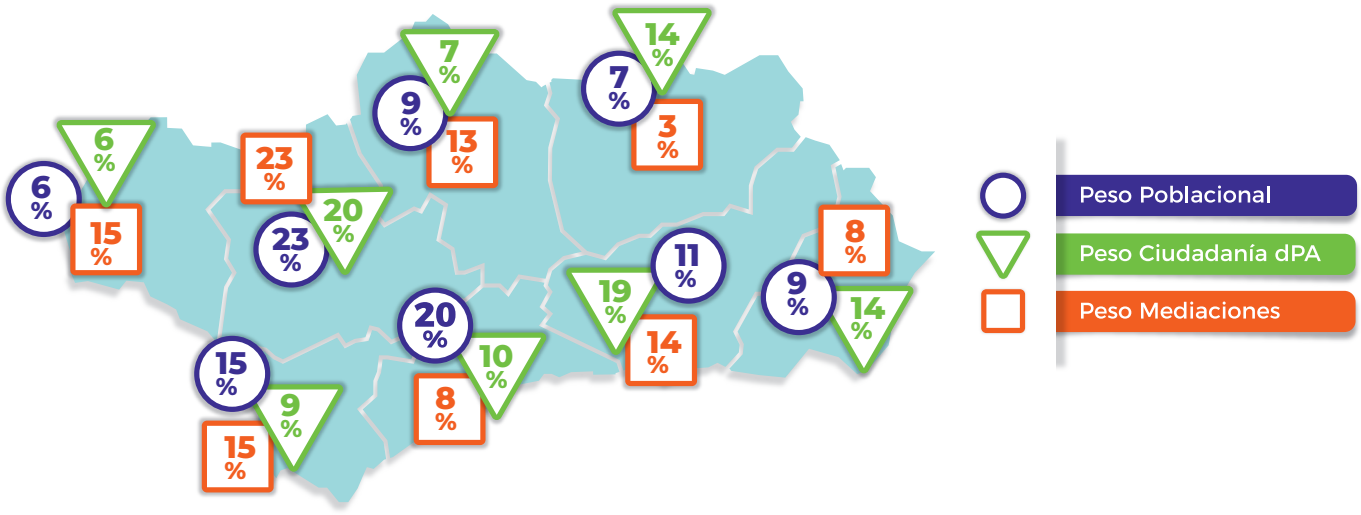
La labor de mediación de la Oficina del dPA, con un total de 189 actuaciones durante 2020, ha sido muy significativa, superando las previsiones iniciales.

Distribución de las mediaciones por grandes grupos de materias.



En este gráfico, en cada provincia se relaciona el porcentaje que representa su peso poblacional en Andalucía y el porcentaje de las actuaciones del DPA en esa provincia, con el porcentaje que han supuesto nuestras intervenciones de mediación.

Distribución de mediaciones en relación al peso poblacional, por provincias.

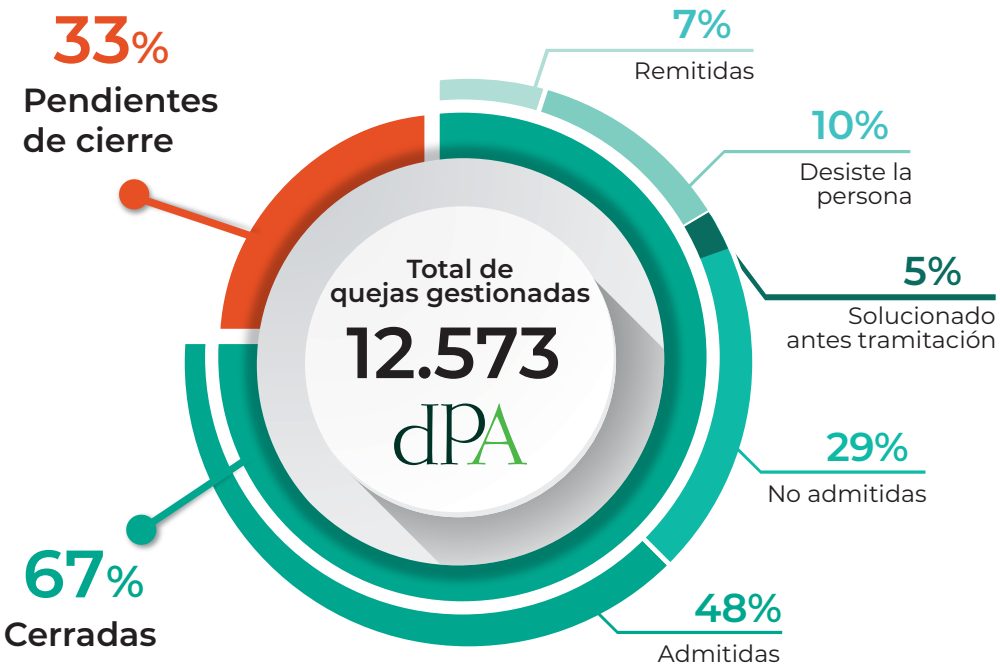


7.3. Nuestros resultados

7.3.1. La Administración acepta nuestra actuación en el 95% de los casos cerrados donde se había detectado irregularidad

Del total de las quejas gestionadas en 2020, 8.435 expedientes se cerraron (67%) y otro 33% está pendiente. De los cerrados, 4.084 quejas se admitieron, otras 397 se solucionaron antes de la tramitación y 3.954 quejas fueron no admitidas por diferentes causas; en 871 la persona desistió de continuar el proceso y 604 quejas las remitimos a otros organismos por no ser competencia de nuestra actuación. Ver Tabla Anexo Análisis de las causas de Cierre de las Quejas Gestionadas y Análisis de las causas de cierre por no admisión y desestimientos de las quejas gestionadas por Materias.

Total de quejas gestionadas.



Grado de aceptación



De los 4.084 casos admitidos a trámite y cerrados en este ejercicio, en 2.685 se ha detectado que existe irregularidad de la Administración. **Ver tabla Anexo Resumen Gestión de Quejas**. De ellos, en 2.564 de los casos, un 95%, las administraciones han aceptado nuestra actuación y hemos logrado que el asunto se haya solucionado o se encuentre en vías de solución. Solo en el 5% de los casos no se han atendido nuestras resoluciones y hemos dado cuenta de este hecho al Parlamento.

7.3.2. Resultados positivos de nuestra actividad (85%)

Nuestras actuaciones han resultado positivas en mayor o menor medida a gran parte de la ciudadanía que ha acudido a nosotros, ya fuera por la resolución de su problema, ya fuera por su asesoramiento e información de sus derechos para un correcto ejercicio. La casi totalidad de las 16.828 consultas recibidas y un 67% de las quejas cerradas han dado lugar a actuaciones que han reportado alguna ayuda a las 35.146 personas que se han dirigido a esta Institución. Ello, además de otros aspectos de nuestra actividad como:

- Actuaciones presenciales de promoción y divulgación de derechos (422)
- Reuniones con colectivos, asociaciones, entidades del tercer sector (284)
- Cerca de un millón de visitas a nuestras webs (973.491)
- En nuestras redes hemos recibido 26.000 interacciones en Facebook y 14.229 en twitter (comentan, nos dan me gusta…)

Actuaciones que han beneficiado a la ciudadanía.



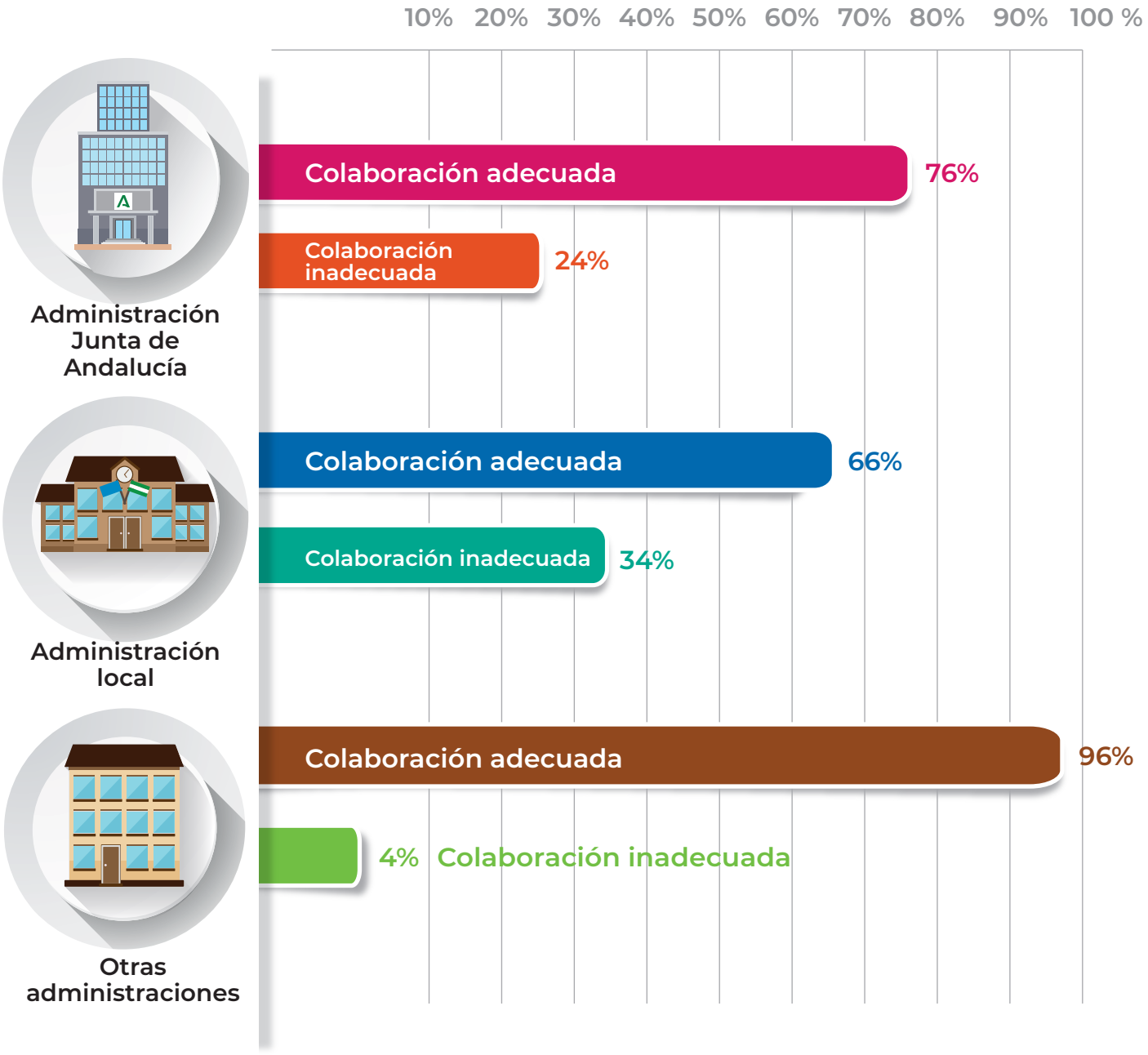
7.3.3. Un 74% de colaboración de las administraciones

La principal valoración es el normal desarrollo, en la mayoría de los casos, de los cauces de colaboración de las Administraciones Públicas con el Defensor del Pueblo Andaluz en el desempeño de sus funciones, que alcanza el 74%. De los 5.088 peticiones de informe, hemos obtenido respuesta en el mayor número de los casos en la primera petición o al primer reitero; aunque hubo que recurrir a un segundo reitero en 1.328 casos (26,1%), y en 61 (sólo el 1,2%) ocasiones ha sido necesario dirigir escritos de Advertencia ante la persistencia en no enviar la información. En total, en 1.389 casos el retraso de las administraciones públicas en el cumplimiento de sus deberes de informar, retrasa o impide poder actuar ante el problema que nos hace llegar un ciudadano o ciudadana. Aunque esta cifra supone que en un 26% de los casos podemos entender una inadecuada colaboración de las administraciones en los plazos de respuesta, no renunciamos a solicitar un mayor esfuerzo por acercarnos a lo legalmente exigible.

Grado de colaboración de la Administración de la Junta de Andalucía, de la Administración Local y de Otras Administraciones.



Grado de colaboración



Anexos

1.Distribución de Actuaciones, Gestionadas en el año, por Materias 568
2.Distribución de Quejas, Gestionadas en el año, por Materias y Causas de Conclusión 569
3.Distribución de Quejas, Iniciadas en el año, por Materias y Causas de Conclusión 570
4.Distribución de Quejas, Iniciadas en años anteriores, por Materias y Causas de Conclusión 571
5.Resumen Gestión de Quejas 572
6. Análisis de las Causas de Cierre de las Quejas Gestionadas 573
7.Análisis de las Causas de cierre por no admisión y desistimientos de las Quejas Gestionadas por Materias 574
8. Resoluciones efectuadas en el año por Materias y causas de conclusión 575
9.Distribución Geográfica del Objeto de las Quejas, iniciadas en el año, por Materias 576
10.Distribución Geográfica del Objeto de las Quejas, gestionadas en el año, por Materias 577
11.Relación Firmantes por Municipios Objeto de las Quejas iniciadas en el año 578
12. Municipios Objeto de las Quejas iniciadas en el año por tipo de tramitación 584
13.Distribución de Actuaciones, iniciadas en el año, por Sub-materias 585
14.Relación Actuaciones- Interesados por Materias 591
15.Distribución por materia de las actuaciones, iniciadas en el año, por sexo del promotor 592
16.Distribución por Provincia Residencia del Promotor de Actuaciones I.Partes por Sexo 593
17. Registro General 594
18.Entidades de primer orden Afectadas en las Quejas iniciadas en el año 595

Distribución de Actuaciones, Gestionadas en el año, por Materias

Áreas de Actuación	Total Quejas iniciadas en el año	Total Quejas procedentes de años anteriores	Total Quejas Gestionadas	Total Consultas Gestionadas	Total Expedientes Gestionados
Administración de Justicia	336	74	410	526	936
Agricultura, Ganaderia y Pesca	20	5	25	28	53
Administraciones Tributarias	204	107	311	242	553
Cultura y Deportes	118	36	154	94	248
Consumo	604	268	872	721	1.593
Dependencia	376	251	627	659	1.286
Educación	965	236	1.201	844	2.045
Extranjería	164	28	192	477	669
Igualdad de Género	26	12	38	61	99
Información y Atención al Ciudadano	4	-	4	2.051	2.055
Medio Ambiente	477	534	1.011	474	1.485
Menores	623	166	789	1.025	1.814
Ordenación Económica y Gestión Administrativa	297	96	393	280	673
Obras Públicas y Expropiaciones	42	49	91	43	134
Políticas Activas de Empleo	40	27	67	65	132
Seguridad Ciudadana y Política Interior	124	21	145	310	455
Personal del Sector Público	923	511	1.434	469	1.903
Prisiones	322	92	414	193	607
Salud	609	313	922	782	1.704
Seguridad Social	298	52	350	915	1.265
Servicios Sociales	958	374	1.332	4.132	5.464
Tic y Medios de Comunicación	27	-	27	29	56
Trabajo	159	17	176	264	440
Tráfico y Transportes	166	69	235	213	448
Urbanismo	211	198	409	309	718
Vivienda	543	285	828	1.619	2.447
Pendiente de Determinar	116	-	116	3	119
TOTAL	8.752	3.821	12.573	16.828	29.401

ÍNDICE

Distribución de Quejas, Gestionadas en el año, por Materias y Causas de Conclusión

Areas de Actuación	Total Quejas iniciadas en el año	Total Quejas procedentes de años anteriores	Total Quejas Gestionadas	En tramite	Concluidas	Admitidas	Solucionado antes de admisión	No admitidas	Desistimientos	Remitidas
Administración de Justicia	336	74	410	82	328	66	13	195	20	34
Agricultura, Ganaderia y Pesca	20	5	25	8	17	5	-	10	2	-
Administraciones Tributarias	204	107	311	100	211	125	3	31	21	31
Cultura y Deportes	118	36	154	50	104	71	3	25	5	-
Consumo	604	268	872	351	521	174	46	223	72	6
Dependencia	376	251	627	225	402	282	27	52	41	-
Educación	965	236	1.201	325	876	327	50	409	59	31
Extranjería	164	28	192	40	152	12	14	28	8	90
Igualdad de Género	26	12	38	11	27	11	1	6	5	4
Información y Atención al Ciudadano	4	-	4	-	4	-	3	-	-	1
Medio Ambiente	477	534	1.011	280	731	470	23	189	39	10
Menores	623	166	789	117	672	323	17	252	69	11
Ordenación Económica y Gestión Administrativa	297	96	393	175	218	126	8	51	18	15
Obras Públicas y Expropiaciones	42	49	91	34	57	41	4	9	3	-
Políticas Activas de Empleo	40	27	67	15	52	38	3	6	3	2
Seguridad Ciudadana y Política Interior	124	21	145	32	113	23	1	68	9	12
Personal del Sector Público	923	511	1.434	635	799	415	36	256	69	23
Prisiones	322	92	414	90	324	153	8	59	50	54
Salud	609	313	922	297	625	276	53	204	85	7
Seguridad Social	298	52	350	65	285	98	12	18	11	146
Servicios Sociales	958	374	1.332	457	875	527	32	150	161	5
Tic y Medios de Comunicación	27	-	27	7	20	1	-	16	3	-
Trabajo	159	17	176	30	146	19	4	27	10	86
Tráfico y Transportes	166	69	235	90	145	78	3	30	13	21
Urbanismo	211	198	409	197	212	146	7	41	14	4
Vivienda	543	285	828	309	519	277	26	124	81	11
Pendiente de Determinar	116	-	116	116	-	-	-	-	-	-
Totales	8.752	3.821	12.573	4.138	8.435	4.084	397	2.479	871	604

Distribución de Quejas, Iniciadas en el año, por Materias y Causas de Conclusión

Areas de Actuación	Inst.de parte	Oficio	Totales	En tramite	Concluidas	Admitidas	Solucionado antes de admisión	No admitidas	Desistimientos	Remitidas
Administración de Justicia	330	6	336	73	263	38	11	178	11	25
Agricultura, Ganaderia y Pesca	20	-	20	7	13	2	-	9	2	-
Administraciones Tributarias	203	1	204	89	115	50	1	27	7	30
Cultura y Deportes	108	10	118	42	76	46	2	25	3	-
Consumo	595	9	604	205	399	107	43	202	41	6
Dependencia	376	-	376	184	192	102	23	46	21	-
Educación	955	10	965	278	687	191	50	394	22	30
Extranjería	163	1	164	34	130	5	11	26	5	83
Igualdad de Género	22	4	26	8	18	5	-	6	3	4
Información y Atención al Ciudadano	4	-	4	-	4	-	3	-	-	1
Medio Ambiente	477	-	477	143	334	102	20	178	24	10
Menores	600	23	623	107	516	213	17	242	35	9
Ordenación Económica y Gestión Administrativa	295	2	297	154	143	62	7	48	11	15
Obras Públicas y Expropiaciones	42	-	42	23	19	6	3	8	2	-
Políticas Activas de Empleo	40	-	40	14	26	16	1	5	2	2
Seguridad Ciudadana y Política Interior	124	-	124	31	93	9	1	65	6	12
Personal del Sector Público	916	7	923	493	430	111	33	235	30	21
Prisiones	322	-	322	87	235	82	8	54	39	52
Salud	603	6	609	221	388	109	42	189	41	7
Seguridad Social	298	-	298	62	236	63	10	16	7	140
Servicios Sociales	957	1	958	405	553	278	30	139	101	5
Tic y Medios de Comunicación	27	-	27	7	20	1	-	16	3	-
Trabajo	159	-	159	28	131	11	4	25	7	84
Tráfico y Transportes	164	2	166	74	92	32	3	30	8	19
Urbanismo	210	1	211	122	89	36	6	35	8	4
Vivienda	539	4	543	229	314	129	21	123	30	11
Pendiente de Determinar	116	-	116	116	-	-	-	-	-	-
Totales	8.665	87	8.752	3.236	5.516	1.806	350	2.321	469	570

Distribución de Quejas, Iniciadas en años anteriores, por Materias y Causas de Conclusión

		Estado		Desglose Concluidas				
Areas de Actuación	Totales	En tramite	Concluidas	Admitidas	Solucionado antes de admisión	No admitidas	Desistimientos	Remitidas
Administración de Justicia	74	9	65	28	2	17	9	9
Agricultura, Ganaderia y Pesca	5	1	4	3	-	1	-	-
Administraciones Tributarias	107	11	96	75	2	4	14	1
Cultura y Deportes	36	8	28	25	1	-	2	-
Consumo	268	146	122	67	3	21	31	-
Dependencia	251	41	210	180	4	6	20	-
Educación	236	47	189	136	-	15	37	1
Extranjería	28	6	22	7	3	2	3	7
Igualdad de Género	12	3	9	6	1	-	2	-
Medio Ambiente	534	137	397	368	3	11	15	-
Menores	166	10	156	110	-	10	34	2
Ordenación Económica y Gestión Administrativa	96	21	75	64	1	3	7	-
Obras Públicas y Expropiaciones	49	11	38	35	1	1	1	-
Políticas Activas de Empleo	27	1	26	22	2	1	1	-
Seguridad Ciudadana y Política Interior	21	1	20	14	-	3	3	-
Personal del Sector Público	511	142	369	304	3	21	39	2
Prisiones	92	3	89	71	-	5	11	2
Salud	313	76	237	167	11	15	44	-
Seguridad Social	52	3	49	35	2	2	4	6
Servicios Sociales	374	52	322	249	2	11	60	-
Trabajo	17	2	15	8	-	2	3	2
Tráfico y Transportes	69	16	53	46	-	-	5	2
Urbanismo	198	75	123	110	1	6	6	-
Vivienda	285	80	205	148	5	1	51	-
Total	3.821	902	2.919	2.278	47	158	402	34

Resumen Gestión de Quejas				
2020	Año en curso	Años Anteriores	TOTAL	Porcentaje
Resumen Gestión	8.752	3.821	12.573	100,00%
Pendientes de Cierre	3.236	902	4.138	32,91%
Cerradas	5.516	2.919	8.435	67,09%
Desglose de Cerradas	Año en curso	Años Anteriores	TOTAL	Porcentaje por Desglose
Admitidas a trámite	1.806	2.278	4.084	48,42%
Existe irregularidad	1222	1.463	2.685	65,74%
No existe irregularidad	492	711	1.203	29,46%
Otras causas	92	104	196	4,80%
Solucionado antes de tramitación	350	47	397	4,71%
No Admitidas	2.321	158	2.479	29,39%
Por causas subjetivas	72	11	83	3,35%
Causas objetivas, con asesoramiento al interesado	2.249	147	2.396	96,65%
Desiste la persona interesada	469	402	871	10,33%
Remitidas a otras Instancias	570	34	604	7,16%

Análisis de las Causas de Cierre de las Quejas Gestionadas				
Causa de Cierre	Año en curso	Años anteriores	Total	%
- Administración acepta -	1.220	1.344	2.564	30,40%
Admón. acepta pretensión	612	479	1.091	12,93%
Admón. acepta resolución	24	329	353	4,18%
Admón. acepta silencio	220	162	382	4,53%
Cierre mediación con acuerdo parcial	3	1	4	0,05%
Cierre mediación con acuerdo total	5	17	22	0,26%
Cierre mediación por negociación bilateral	14	7	21	0,25%
Aceptada Resolución de Intermediación	1	2	3	
Acepta recordat.sobre silencio	6	38	44	0,52%
En vías de solución	335	309	644	7,63%
- Inclusión en Informe Anual -	2	64	66	0,78%
Artículo 15	-	1	1	0,01%
Artículo 18	-	1	1	0,01%
Artículo 29	2	62	64	0,76%
- Finalizadas tras tramitación -	584	870	1.454	17,24%
Desiste	26	41	67	0,79%
Discrepancia Técnica	-	55	55	0,65%
Duplicidad	7	-	7	0,08%
Jurídico-Privada	1	4	5	0,06%
Cierre mediación intentado sin acuerdo	2	-	2	0,02%
Cierre mediación intentado sin efecto	7	4	11	0,13%
No existe irregularidad	492	711	1.203	14,26%
Rechazada petición de Intermediación	1	3	4	0,05%
Sin competencia	4	7	11	0,13%
Sub-ludice	30	41	71	0,84%
Cierre mediación por otros motivos	7	2	9	0,11%
Sin recurrir a la Admón.	2	2	4	0,05%
Cierre por suspensión de las actuaciones de mediación	5	-	5	0,06%
- Solucionado antes de tramitación -	350	47	397	4,71%
Asunto solucionado antes de admisión	350	47	397	4,71%
- En Colaboración con otras Instancias -	570	34	604	7,16%
Remitidas Defensor del Pueblo	554	25	579	0,30%
Remitidas a otras Instancias	16	9	25	0,11%
- No Admitidas a Trámite -	2.321	158	2.479	29,39%
Anónima	18	2	20	0,24%
Duplicidad	44	4	48	0,57%
No existe irregularidad	876	55	931	11,04%
Jurídico-Privada	158	18	176	2,09%
Más de un año	18	4	22	0,26%
Expediente anulado	82	2	84	1,00%
Perjuicios a terceros	1	-	1	0,01%
Sin competencia	179	9	188	2,23%
Sin dirección/domicilio	1	2	3	0,04%
Sub-ludice	234	17	251	2,98%
Sin interés legítimo	9	3	12	0,14%
Sin pretensión	127	7	134	1,59%
Sin recurrir a la Admón.	574	35	609	7,22%
- Desistimientos -	469	402	871	10,33%
No Subsanación (completa datos/ratifica)	395	384	779	9,24%
Desiste	74	18	92	1,09%
SUMA TOTAL:	5.516	2.919	8.435	100,00%

Análisis de las Causas de cierre por no admisión y desistimientos de las Quejas Gestionadas por Materias

Causa	Anónima	Sin dirección/ domicilio	Duplicidad	No existe irregularidad	Jurídico-Privada	Más de un año	Perjuicios a terceros	Sin competencia	Sub-Iudice	Sin interés legítimo	Sin pretensión	Sin recurrir a la Admón.	Otros Cierres	SubTotal: No Admisión	No Subsanación	Desiste	SubTotal: Desistimientos	TOTAL
Administración de Justicia	-	-	3	25	19	-	-	16	123	-	1	7	1	195	17	3	20	215
Agricultura, Ganaderia y Pesca	-	-	-	4	-	1	-	1	-	-	-	4	-	10	2	-	2	12
Administraciones Tributarias	-	-	2	18	-	3	-	6	-	-	-	1	1	31	17	4	21	52
Cultura y Deportes	-	-	1	4	-	-	-	5	13	-	-	2	-	25	4	1	5	30
Consumo	-	-	-	48	65	1	-	11	8	1	1	82	6	223	58	14	72	295
Dependencia	-	1	3	30	4	-	-	1	-	1	6	5	1	52	35	6	41	93
Educación	-	-	1	134	3	1	-	8	1	1	64	190	6	409	51	8	59	468
Extranjería	-	-	4	5	-	-	-	2	5	1	2	8	1	28	4	4	8	36
Igualdad de Género	-	-	-	1	1	-	-	-	1	-	-	2	1	6	5	-	5	11
Medio Ambiente	3	1	-	72	24	3	-	5	3	1	5	72	-	189	33	6	39	228
Menores	14	-	1	102	4	-	-	25	52	1	-	52	1	252	63	6	69	321
Ordenación Económica y Gestión Administrativa	-	-	-	26	-	1	-	15	2	-	1	3	3	51	12	6	18	69
Obras Públicas y Expropiaciones	-	-	-	3	1	1	-	-	-	-	-	4	-	9	2	1	3	12
Políticas Activas de Empleo	-	-	-	2	-	-	-	-	1	-	-	3	-	6	3	-	3	9
Seguridad Ciudadana y Política Interior	-	-	-	34	2	-	-	19	1	-	-	12	-	68	8	1	9	77
Personal del Sector Público	-	-	1	179	12	-	1	3	6	-	4	42	8	256	63	6	69	325
Prisiones	1	-	1	9	1	1	-	2	22	-	3	10	9	59	49	1	50	109
Salud	1	1	17	53	8	3	-	45	4	2	24	41	5	204	79	6	85	289
Seguridad Social	-	-	-	5	-	-	-	3	2	1	1	2	4	18	7	4	11	29
Servicios Sociales	-	-	2	72	2	-	-	11	1	2	20	16	24	150	159	2	161	311
Tic y Medios de Comunicación	-	-	-	3	-	-	-	7	-	-	-	6	-	16	3	-	3	19
Trabajo	-	-	-	11	8	-	-	2	-	-	2	2	2	27	7	3	10	37
Tráfico y Transportes	1	-	1	11	2	6	-	1	-	-	-	6	2	30	13	-	13	43
Urbanismo	-	-	8	5	12	1	-	-	5	-	-	9	1	41	12	2	14	55
Vivienda	-	-	3	75	8	-	-	-	1	1	-	28	8	124	73	8	81	205
Total	20	3	48	931	176	22	1	188	251	12	134	609	84	2.479	779	92	871	3.350

Resoluciones efectuadas en el año por Materias y causas de conclusión

		Resoluciones.						Estado.		Desglose Concluidas			
Area de Actuación	Quejas afectadas	Resoluciones. Recordatorio	Resoluciones. Recomendación	Resoluciones. Sugerencia	Resoluciones. InterMediación	Resoluciones. Otras	Total Resoluciones	En trámite	Concluidas	Aceptadas	No Aceptadas	Discrepancia Técnica	Sin Respuesta
Administración de Justicia	2	-	1	1	-	-	2	1	1	1	-	-	-
Agricultura, Ganaderia y Pesca	2	1	1	-	-	-	2	1	1	1	-	-	-
Administraciones Tributarias	17	9	6	2	-	-	17	10	7	5	-	1	1
Cultura y Deportes	7	-	14	-	-	-	14	3	11	10	-	1	-
Consumo	5	2	2	4	-	-	8	7	1	1	-	-	-
Dependencia	58	-	59	-	-	-	59	10	49	42	7	-	-
Educación	6	-	7	-	-	-	7	4	3	1	2	-	-
Extranjería	1	-	1	-	-	-	1	-	1	1	-	-	-
Igualdad de Género	1	1	-	-	-	-	1	-	1	1	-	-	-
Medio Ambiente	36	8	32	-	-	-	40	25	15	14	-	-	1
Menores	11	2	10	1	-	-	13	3	10	7	2	1	-
Ordenación Económica y Gestión Administrativa	12	10	2	-	-	-	12	5	7	6	-	-	1
Obras Públicas y Expropiaciones	3	1	2	-	-	-	3	1	2	1	1	-	-
Políticas Activas de Empleo	1	-	1	-	-	-	1	-	1	-	-	1	-
Seguridad Ciudadana y Política Interior	1	-	1	-	-	-	1	-	1	1	-	-	-
Personal del Sector Público	46	2	86	4	-	-	92	72	20	15	1	3	1
Prisiones	1	-	1	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-
Salud	39	-	38	1	-	-	39	10	29	22	4	3	-
Seguridad Social	18	-	36	-	-	-	36	12	24	20	-	-	4
Servicios Sociales	83	-	84	-	-	-	84	20	64	50	12	2	-
Trabajo	1	-	1	-	-	-	1	-	1	1	-	-	-
Tráfico y Transportes	5	5	-	-	-	-	5	2	3	3	-	-	-
Urbanismo	25	8	28	1	-	-	37	23	14	12	1	-	1
Vivienda	33	2	34	2	-	-	38	22	16	11	1	4	-
Total	414	51	447	16	0	0	514	232	282	226	31	16	9

Distribución Geográfica del Objeto de las Quejas, iniciadas en el año, por Materias

Área de actuación	Almería	Cádiz	Córdoba	Granada	Huelva	Jaén	Málaga	Sevilla	Comunidad Andalucía	Tota Andalucia	Otras Provincias españolas	Nacional	Extranjero	Sin Municipio Afectado	Sin Determinar	Total
Educación	38	88	91	53	17	28	103	174	288	880	4	31	-	50	-	965
Servicios Sociales	36	142	77	58	28	43	187	365	8	944	2	-	-	8	4	958
Personal del Sector Público	29	82	41	50	41	56	106	173	210	788	10	1	-	123	1	923
Menores	20	44	27	45	16	17	126	187	43	525	10	19	1	68	-	623
Salud	28	86	37	42	36	29	118	210	15	601	5	-	-	3	-	609
Consumo	47	74	19	53	39	22	82	194	27	557	6	5	-	36	-	604
Vivienda	15	59	32	35	23	13	114	223	5	519	9	-	-	15	-	543
Medio Ambiente	26	85	25	51	29	18	76	141	12	463	1	-	-	13	-	477
Dependencia	17	39	36	34	14	13	33	183	-	369	5	-	-	2	-	376
Administración de Justicia	23	60	27	22	18	15	57	78	10	310	16	-	3	7	-	336
Prisiones	5	94	18	16	26	14	31	103	1	308	8	-	-	6	-	322
Seguridad Social	5	35	12	17	8	10	81	106	12	286	10	1	-	1	-	298
Ordenación Económica y Gestión Administrativa	17	45	29	30	27	16	30	75	19	288	2	-	1	6	-	297
Urbanismo	14	42	19	21	16	9	46	40	1	208	-	-	-	3	-	211
Administraciones Tributarias	15	31	7	13	8	12	64	45	5	200	2	-	-	2	-	204
Tráfico y Transportes	6	26	8	20	14	6	27	55	1	163	2	-	-	1	-	166
Extranjería	10	20	7	8	8	3	25	66	4	151	2	-	-	11	-	164
Trabajo	3	21	10	8	6	9	39	46	10	152	2	4	-	1	-	159
Seguridad Ciudadana y Política Interior	9	17	4	11	7	5	20	37	2	112	5	-	-	7	-	124
Cultura y Deportes	3	8	2	29	7	3	11	33	20	116	2	-	-	-	-	118
Pendiente de Determinar	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	115	116
Obras Públicas y Expropiaciones	5	3	4	4	3	7	9	6	-	41	-	-	-	1	-	42
Políticas Activas de Empleo	-	4	3	3	2	6	12	9	1	40	-	-	-	-	-	40
Tic y Medios de Comunicación	1	3	4	2	-	3	2	5	4	24	-	1	-	2	-	27
Igualdad de Género	1	2	2	2	-	-	6	7	-	20	3	-	-	3	-	26
Agricultura, Ganaderia y Pesca	-	1	4	2	-	5	3	2	2	19	-	-	-	1	-	20
Información y Atención al Ciudadano	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	4
Total	373	1.112	545	629	393	362	1.408	2.563	700	8.085	106	62	5	374	120	8.752

Distribución Geográfica del Objeto de las Quejas, gestionadas en el año, por Materias

Área de actuación	Almería	Cádiz	Córdoba	Granada	Huelva	Jaén	Málaga	Sevilla	Comunidad Andalucía	Tota Andalucia	Otras Provincias españolas	Nacional	Extranjero	Sin Municipio Afectado	Sin Determinar	Total
Personal del Sector Público	41	116	68	75	60	69	153	257	447	1.286	11	1	-	135	1	1.434
Servicios Sociales	38	200	101	87	38	53	253	526	13	1.309	2	-	-	17	4	1.332
Educación	43	109	101	75	20	31	130	280	316	1.105	4	32	-	60	-	1.201
Medio Ambiente	44	133	49	84	51	35	113	304	13	826	1	-	-	184	-	1.011
Salud	47	134	47	78	55	54	173	295	25	908	9	-	-	5	-	922
Consumo	63	124	28	73	54	29	110	258	52	791	6	6	-	69	-	872
Vivienda	36	90	48	45	32	23	159	357	8	798	9	-	-	21	-	828
Menores	28	58	34	54	20	21	162	258	49	684	10	19	1	75	-	789
Dependencia	19	63	69	57	17	19	60	309	1	614	5	-	-	8	-	627
Prisiones	6	108	21	23	34	16	52	136	3	399	9	-	-	6	-	414
Administración de Justicia	27	69	32	25	25	19	72	95	16	380	20	-	3	7	-	410
Urbanismo	21	65	30	40	25	20	78	109	3	391	-	-	-	18	-	409
Ordenación Económica y Gestión Administrativa	25	56	34	45	36	20	40	103	24	383	3	-	1	6	-	393
Seguridad Social	5	38	15	17	8	10	97	134	14	338	10	1	-	1	-	350
Administraciones Tributarias	25	46	10	19	14	15	104	65	6	304	5	-	-	2	-	311
Tráfico y Transportes	10	32	14	29	18	11	38	76	2	230	4	-	-	1	-	235
Extranjería	13	22	7	9	10	3	27	84	4	179	2	-	-	11	-	192
Trabajo	4	24	12	10	6	11	40	50	12	169	2	4	-	1	-	176
Cultura y Deportes	3	10	6	33	12	4	15	48	21	152	2	-	-	-	-	154
Seguridad Ciudadana y Política Interior	9	19	6	12	7	5	23	49	3	133	5	-	-	7	-	145
Pendiente de Determinar	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	115	116
Obras Públicas y Expropiaciones	6	7	4	14	7	10	16	24	-	88	-	-	-	3	-	91
Políticas Activas de Empleo	1	8	5	7	5	7	12	18	3	66	1	-	-	-	-	67
Igualdad de Género	1	2	2	2	1	-	9	12	1	30	3	-	-	5	-	38
Tic y Medios de Comunicación	1	3	4	2	-	3	2	5	4	24	-	1	-	2	-	27
Agricultura, Ganaderia y Pesca	-	1	4	5	1	6	3	2	2	24	-	-	-	1	-	25
Información y Atención al Ciudadano	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	4
Total	516	1.538	751	920	556	494	1.941	3.854	1.042	11.612	123	64	5	649	120	12.573

Relación Firmantes por Municipios Objeto de las Quejas iniciadas en el año

Población	Quejas	Firmantes
Ámbito Provincial Almería	31	31
Adra	5	5
Albox	3	3
Alcóntar	3	3
Alhabia	1	1
Alhama de Almería	2	2
Almería	101	1.605
Almerimar	3	3
Antas	1	1
Arboleas	1	1
Bédar	1	1
Benahadux	3	3
Berja	5	100
Canjáyar	5	5
Cantoria	1	1
Carboneras	7	256
Cuevas del Almanzora	8	8
Dalías	1	1
El Ejido	30	30
El Parador de Vicar	1	1
Fiñana	1	1
Fondón	1	1
Garrucha	7	7
Huércal de Almería	5	5
Huércal-Overa	7	7
La Cañada de San Urbano	5	5
Las Tres Villas	1	1
Líjar	1	1
Los Gallardos	3	3
Lúcar	1	1
Macael	2	2
Mojácar	3	3
Níjar	20	20
Olula del Río	4	4
Oria	1	1
Pulpí	3	3
Purchena	4	4
Rioja	1	1
Roquetas de Mar	53	53
Sorbas	1	1
Tíjola	3	34
Vélez Rubio	2	2
Vera	14	14
Viator	3	3
Vícar	7	7
Zurgena	1	1
Total ALMERÍA:	367	2.246
Ámbito Provincial Cádiz	21	21
Alcalá de los Gazules	1	1
Alcalá del Valle	5	5
Algeciras	7	7
Algeciras	128	128
Algodonales	2	2
Arcos de la Frontera	15	15
Barbate	26	26
Benalup-Casas Viejas	4	4
Benaocaz	2	2
Bornos	7	7
Cádiz	99	99
Castellar de la Frontera	1	1
Chiclana de la Frontera	64	64
Chipiona	13	13
Conil de la Frontera	22	27
El Gastor	2	2
El Puerto de Santa María	163	164
Espera	3	3
Grazalema	1	1
Jerez de la Frontera	152	277
Jimena de la Frontera	6	6
La Línea de la Concepción	33	33
Los Barrios	32	33
Medina Sidonia	6	6
Olvera	6	6
Paterna de Rivera	2	2
Prado del Rey	2	2
Pueblo Nuevo de Guadiaro	1	1
Puerto Real	37	37
Puerto Serrano	6	6
Rota	40	40
San Fernando	61	61
San José del Valle	2	2
San Roque	21	21
Sanlúcar de Barrameda	64	64
Tarifa	19	19
Trebujena	10	10
Ubrique	11	11
Vejer de la Frontera	4	4
Villamartín	6	6
Total CÁDIZ:	1.107	1.239
Ámbito Provincial Córdoba	44	44
Adamuz	5	5
Aguilar de la Frontera	7	7
Alcaracejos	1	1
Almedinilla	1	1
Almodóvar del Río	3	3
Baena	6	6
Belmez	3	3
Benamejí	5	5
Bujalance	4	4
Cabra	13	13
Cardeña	1	1
Castro del Río	2	2
Córdoba	227	228
Doña Mencía	2	2
Dos Torres	1	1
El Viso	1	1
Encinas Reales	1	1

Espejo	2	2
Fernán Núñez	5	5
Fuente Obejuna	2	2
Fuente Palmera	2	2
Fuente Tójar	1	1
Hinojosa del Duque	1	1
Iznájar	1	1
La Carlota	4	4
La Rambla	2	2
Lucena	70	70
Luque	3	3
Montalbán de Córdoba	3	3
Montemayor	2	2
Montilla	6	6
Montoro	20	20
Monturque	2	2
Moriles	3	3
Nueva Carteya	4	4
Obejo	4	4
Palma del Río	7	7
Pedro Abad	1	1
Pedroche	1	1
Peñarroya-Pueblonuevo	3	3
Posadas	3	3
Pozoblanco	14	14
Priego de Córdoba	14	15
Puente Genil	13	13
Rute	3	3
San Sebastián de los Ballesteros	3	3
Santaella	1	1
Torrecampo	2	2
Valsequillo	1	1
Villa del Río	3	3
Villafranca de Córdoba	1	1
Villanueva de Córdoba	5	5
Villanueva del Duque	3	3
Zuheros	1	1
Total CÓRDOBA:	543	545
Ámbito Provincial Granada	49	49
Albolote	28	28
Albondón	1	1
Albuñol	1	1
Albuñuelas	3	3
Alfacar	2	2
Algarinejo	3	3
Alhama de Granada	1	1
Alhendín	4	4
Almuñécar	19	19
Alpujarra de la Sierra	1	1
Alquife	2	2
Armilla	18	18
Atarfe	10	10
Baza	16	16
Beas de Granada	1	1
Benalúa	1	1
Benamaurel	2	2
Bubión	1	1

Cájar	1	1
Campotéjar	1	1
Caniles	3	3
Capileira	1	1
Castilléjar	6	6
Castril	1	1
Cenes de la Vega	5	5
Chauchina	3	3
Churriana de la Vega	7	7
Cijuela	4	4
Cogollos de la Vega	2	2
Cortes de Baza	2	2
Cortes y Graena	1	1
Cuevas del Campo	4	4
Cúllar	2	2
Cúllar Vega	1	1
Deifontes	2	2
Dúdar	1	1
Dúrcal	2	2
Escúzar	2	180
Freila	1	1
Fuente Vaqueros	2	2
Galera	1	1
Gójar	4	4
Granada	177	2.683
Guadahortuna	3	3
Guadix	9	9
Güéjar Sierra	1	1
Güevéjar	2	2
Huéscar	6	6
Huétor Santillán	1	1
Huétor Vega	9	9
Huétor-Tájar	1	14
Íllora	3	3
Itrabo	2	2
Iznalloz	1	1
Jayena	1	1
Jun	3	4
La Malahá	2	2
La Zubia	10	10
Láchar	2	2
Lanjarón	2	2
Lanteira	1	1
Las Gabias	6	6
Lecrín	3	3
Loja	3	3
Lújar	1	1
Maracena	11	11
Marchal	2	2
Moclín	2	2
Molvízar	4	403
Monachil	8	8
Montefrío	1	1
Montillana	1	1
Motril	29	29
Ogíjares	8	8
Órgiva	4	4

Otura	4	4
Padul	1	1
Peligros	3	3
Pinos Genil	2	2
Pinos Puente	5	5
Puebla de Don Fadrique	5	5
Pulianas	4	4
Purullena	1	1
Rubite	5	5
Salar	1	1
Salobreña	10	10
Santa Fe	13	13
Soportújar	1	1
Sorvilán	3	3
Trevélez	1	2
Ugíjar	3	3
Valderrubio	2	2
Valle del Zalabí	1	1
Válor	1	1
Vegas del Genil	8	60
Vélez de Benaudalla	3	3
Ventas de Zafarra	1	1
Víznar	1	1
Zafarraya	1	1
Zújar	1	1
Total GRANADA:	622	3.772
Ámbito Provincial Huelva	48	48
Aljaraque	14	14
Almonaster la Real	1	1
Almonte	20	20
Alosno	2	2
Aracena	9	9
Aroche	1	1
Arroyomolinos de León	1	1
Ayamonte	18	18
Beas	10	10
Bollullos Par del Condado	8	8
Bonares	1	1
Calañas	4	4
Campofrío	1	1
Cañaveral de León	1	1
Cartaya	10	10
Cortegana	2	2
El Campillo	1	1
El Cerro de Andévalo	2	2
El Granado	1	1
El Portil	1	1
Encinasola	2	2
Escacena del Campo	1	1
Gibraleón	8	8
Higuera de la Sierra	4	4
Hinojos	1	1
Huelva	105	105
Isla Cristina	7	7
Jabugo	1	1
La Palma del Condado	7	7
La Zarza-Perrunal	1	1

Lepe	16	16
Linares de la Sierra	1	1
Los Marines	1	1
Lucena del Puerto	1	1
Manzanilla	1	1
Minas de Riotinto	3	3
Moguer	12	12
Nerva	3	4
Niebla	2	2
Palos de la Frontera	13	13
Puebla de Guzmán	1	1
Punta Umbría	5	5
Rociana del Condado	5	5
Rosal de la Frontera	1	1
San Bartolomé de la Torre	2	2
San Juan del Puerto	10	10
Sanlúcar del Guadiana	1	1
Santa Ana la Real	1	1
Santa Olalla del Cala	1	1
Trigueros	5	5
Valverde del Camino	1	1
Villablanca	1	1
Villalba del Alcor	2	2
Villanueva de las Cruces	1	1
Villanueva de los Castillejos	1	1
Villarrasa	1	1
Zalamea la Real	2	2
Zufre	1	1
Total HUELVA:	388	389
Ámbito Provincial Jaén	23	23
Alcalá la Real	12	16
Alcaudete	2	2
Andújar	25	25
Arjona	2	2
Arjonilla	2	2
Arroyo del Ojanco	2	2
Baeza	14	14
Bailén	6	6
Beas de Segura	2	2
Begíjar	5	5
Bélmez de la Moraleda	2	2
Cabra del Santo Cristo	1	1
Cambil	2	2
Campillo de Arenas	1	1
Canena	3	3
Carboneros	2	2
Cárcheles	3	3
Castellar	1	1
Castillo de Locubín	4	4
Cazalilla	1	1
Cazorla	1	1
Chilluévar	1	1
Fuensanta de Martos	1	1
Fuerte del Rey	3	3
Guarromán	1	1
Higuera de Arjona	1	1
Hinojares	1	1

Hornos	2	2
Huelma	1	1
Ibros	2	2
Jabalquinto	1	1
Jaén	88	88
Jamilena	4	4
Jódar	3	3
La Carolina	9	9
La Guardia de Jaén	2	2
La Iruela	2	2
La Puerta de Segura	1	1
Linares	32	32
Lopera	1	1
Los Villares	5	5
Mancha Real	2	2
Marmolejo	1	1
Martos	7	7
Mengíbar	1	1
Navas de San Juan	2	2
Orcera	3	3
Peal de Becerro	6	6
Porcuna	4	4
Pozo Alcón	4	4
Sabiote	2	2
Santa Elena	3	3
Santiago de Calatrava	2	2
Santisteban del Puerto	2	2
Santo Tomé	2	2
Segura de la Sierra	1	1
Torredelcampo	5	5
Torredonjimeno	6	6
Torreperogil	2	2
Torres	2	2
Torres de Albánchez	1	1
Úbeda	12	12
Valdepeñas de Jaén	1	1
Vilches	1	1
Villacarrillo	3	3
Villanueva de la Reina	1	1.443
Villanueva del Arzobispo	6	6
Total JAÉN:	359	1.805
Ámbito Provincial Málaga	119	119
Alameda	1	1
Alcaucín	2	2
Algarrobo	5	5
Alhaurín de la Torre	48	48
Alhaurín El Grande	9	9
Almáchar	1	1
Almayate (Málaga)	3	3
Almogía	2	2
Álora	9	9
Alozaina	5	5
Antequera	28	28
Archidona	18	57
Arenas	2	3
Arriate	4	4
Benahavís	1	1

Benalauría	1	1
Benalmádena	57	57
Benamargosa	1	1
Benamocarra	5	5
Campillos	4	21
Canillas de Aceituno	4	4
Canillas de Albaida	1	1
Cañete la Real	2	2
Cártama	16	16
Casabermeja	1	1
Casarabonela	3	3
Casares	6	6
Coín	26	26
Colmenar	4	4
Cómpeta	2	2
Cortes de la Frontera	2	2
Cuevas de San Marcos	2	2
El Borge	1	1
Estepona	53	53
Frigiliana	6	6
Fuengirola	54	54
Fuente de Piedra	1	1
Gaucín	1	1
Guaro	1	1
Humilladero	2	2
Igualeja	2	2
Iznate	8	8
Macharaviaya	1	1
Málaga	485	538
Manilva	8	8
Marbella	82	82
Mijas	67	67
Moclinejo	21	21
Mollina	2	2
Monda	2	2
Nerja	16	16
Ojén	1	1
Pizarra	6	6
Rincón de la Victoria	28	28
Ronda	25	263
Sayalonga	1	1
Sierra de Yeguas	2	2
Teba	2	2
Tolox	1	1
Torremolinos	68	68
Torrox	9	9
Totalán	1	1
Valle de Abdalajís	3	3
Vélez Málaga	38	538
Villanueva del Rosario	7	7
Villanueva del Trabuco	6	6
Total MÁLAGA:	1.405	2.253
Ámbito Provincial Sevilla	127	127
Aguadulce	2	2
Alanís	2	2
Albaida del Aljarafe	4	268
Alcalá de Guadaíra	110	110

Alcalá del Río	12	490
Alcolea del Río	2	2
Algámitas	1	1
Almadén de la Plata	2	2
Almensilla	9	9
Arahal	12	12
Aznalcázar	4	4
Aznalcóllar	3	3
Benacazón	7	7
Bollullos de la Mitación	6	6
Bormujos	24	24
Brenes	15	15
Burguillos	17	17
Camas	43	44
Cantillana	14	85
Cañada Rosal	3	3
Carmona	35	35
Carrión de los Céspedes	3	3
Casariche	2	2
Castilblanco de los Arroyos	8	8
Castilleja de Guzmán	5	5
Castilleja de la Cuesta	22	221
Castillo de las Guardas	1	1
Cazalla de la Sierra	7	7
Constantina	5	5
Coria del Río	32	32
Dos Hermanas	92	92
Écija	27	27
El Coronil	2	2
El Cuervo de Sevilla	3	3
El Garrobo	3	4
El Madroño	4	4
El Pedroso	2	2
El Ronquillo	1	1
El Rubio	1	1
El Saucejo	4	4
El Viso del Alcor	12	12
Espartinas	18	23
Estepa	9	9
Fuentes de Andalucía	9	9
Gelves	12	12
Gerena	11	50
Gilena	1	1
Gines	12	12
Guadalcanal	1	1
Guillena	17	17
Herrera	2	2
Huévar del Aljarafe	4	4
Isla Mayor	2	2
La Algaba	14	14
La Campana	2	2
La Luisiana	7	7
La Puebla de Cazalla	8	8
La Puebla de los Infantes	1	1
La Puebla del Río	11	11
La Rinconada	33	33
La Roda de Andalucía	3	3
Lantejuela	3	3
Las Cabezas de San Juan	6	35
Las Navas de la Concepción	1	1
Lebrija	19	19
Lora del Río	8	8
Los Corrales	5	5
Los Molares	1	1
Los Palacios y Villafranca	21	21
Mairena del Alcor	23	23
Mairena del Aljarafe	53	53
Marchena	11	12
Marinaleda	4	8
Martín de la Jara	1	1
Morón de la Frontera	93	93
Olivares	13	32
Osuna	13	14
Palomares del Río	13	13
Paradas	2	2
Pedrera	2	2
Peñaflor	2	2
Pilas	19	19
Pruna	4	4
Salteras	1	1
San Juan de Aznalfarache	41	41
San Nicolás del Puerto	1	1
Sanlúcar la Mayor	19	19
Santiponce	5	5
Sevilla	1.135	1.712
Tocina	9	9
Tomares	35	36
Umbrete	14	14
Utrera	57	57
Valencina de la Concepción	9	163
Villamanrique de la Condesa	1	1
Villanueva de San Juan	1	1
Villanueva del Ariscal	13	13
Villanueva del Río y Minas	12	12
Villaverde del Río	8	8
Total SEVILLA:	2.545	4.389
Andalucía	662	1.011
Total ÁMBITO AUTONÓMICO:	**662**	**1.011**
España	62	62
Total ÁMBITO ESTATAL:	**62**	**62**
Ámbito Provincial Albacete	1	1
Total ALBACETE:	**1**	**1**
Ámbito Provincial Alicante	1	1
Agres	1	1
Alicante	1	1
Jijona	1	1
Total ALICANTE:	**4**	**4**
Ámbito Provincial Badajoz	2	2
Badajoz	1	1
Mérida	1	1
Total BADAJOZ:	**4**	**4**
Calan Blanes - Ciutadella	2	2
Total BALEARES:	**2**	**2**
Ámbito Provincial Barcelona	1	1

Badalona	1	1
Barcelona	3	3
Hospitalet de Llobregat	1	1
Matadepera	1	1
Sabadell	1	1
Santa Coloma de Gramanet	1	1
Vilanova I la Geltru	1	1
Total BARCELONA:	**10**	**10**
Aranda de Duero	1	1
Burgos	1	1
Total BURGOS:	**2**	**2**
Ámbito Provincial Cáceres	1	1
Cáceres	2	2
Total CÁCERES:	**3**	**3**
Ciudad Real	1	1
Miguelturra	1	1
Total CIUDAD REAL:	**2**	**2**
Teixeiro - Curtis	2	2
Total LA CORUÑA:	**2**	**2**
Girona	1	1
Total GERONA:	**1**	**1**
San Sebastián/Donostia	4	4
Total GUIPÚZCOA:	**4**	**4**
León	1	1
Mansilla de las Mulas	1	1
Total LEÓN:	**2**	**2**
Ámbito Provincial Madrid	2	2
Colmenar Viejo	2	2
Getafe	1	1
Madrid	11	11
Móstoles	2	2
Navalcarnero	1	1
Pinto	1	1
Tres Cantos	1	1
Valdemoro	1	1
Total MADRID:	**22**	**22**
Ámbito Provincial Murcia	2	2
Alguazas	1	1
La Alberca	1	1
Murcia	3	3
Total MURCIA:	**7**	**7**
Ámbito Provincial Oviedo	3	3
Oviedo	1	1
Total ASTURIAS:	**4**	**4**
Dueñas	1	1
Total PALENCIA:	**1**	**1**

Lanzarote	1	1
Las Palmas	1	1
Total LAS PALMAS:	**2**	**2**
San Isidro	1	1
Total SANTA CRUZ DE TENERIFE:	**1**	**1**
Santander	1	1
Total CANTABRIA:	**1**	**1**
Soria	1	1
Total SORIA:	**1**	**1**
Ámbito Provincial Tarragona	2	2
Reus	1	1
Total TARRAGONA:	**3**	**3**
Toledo	3	3
Yuncos (Toledo)	1	1
Total TOLEDO:	**4**	**4**
Ámbito Provincial Valencia	5	5
Carlet	1	1
Valencia	4	4
Xirivella (Valencia)	1	1
Total VALENCIA:	**11**	**11**
Valladolid	3	3
Total VALLADOLID:	**3**	**3**
Bilbao	1	1
Zeanuri	1	1
Total VIZCAYA:	**2**	**2**
Ámbito Provincial Zamora	1	1
Total ZAMORA:	**1**	**1**
Ámbito Provincial Ceuta	1	1
Ceuta	2	2
Total CEUTA:	**3**	**3**
Melilla	3	3
Total MELILLA:	**3**	**3**
Alemania	1	1
Colombia	1	1
Estados Unidos	1	1
Méjico	1	1
Perú	1	1
Total EXTRANJERO:	**5**	**5**
Municipio Objeto del Expediente sin Determinar	120	120
Total SIN DETERMINAR:	**120**	**120**
Sin municipio conocido afectado	374	376
Total SIN MUNICIPIO:	**374**	**376**
Quejas de Oficio	87	-
Total QUEJAS DE OFICIO:	**87**	**-**
TOTAL :	**8.752**	**18.318**

Municipios Objeto de las Quejas iniciadas en el año por tipo de tramitación				
Resumen	Total Quejas	Quejas Oficio	Quejas I.Partes	Firmantes
ALMERÍA	373	6	367	2.246
CÁDIZ	1.112	5	1.107	1.239
CÓRDOBA	545	2	543	545
GRANADA	629	7	622	3.772
HUELVA	393	5	388	389
JAÉN	362	3	359	1.805
MÁLAGA	1.408	3	1.405	2.253
SEVILLA	2.563	18	2.545	4.389
ÁMBITO AUTONÓMICO	700	38	662	1.011
TOTAL COMUNIDAD ANDALUZA	8.085	87	7.998	17.649
ÁMBITO ESTATAL	62		62	62
OTRAS PROVINICIAS ESPAÑOLAS	106	-	106	106
EXTRANJERO	5		5	5
Municipio Objeto del Expediente sin Determinar	120		120	120
Sin municipio conocido afectado	374		374	376
TOTAL:	8.752	87	8.665	18.318

Distribución de Actuaciones, iniciadas en el año, por Sub-materias				
Materia	Quejas	Consultas	Total	%
ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA	336	526	862	3,37%
Funcionamiento Ad. de Justicia	227	248	475	55,10%
Profesionales	29	63	92	10,67%
Jurídico-Privadas	27	152	179	20,77%
Recuperación de la Memoria Histórica	22	10	32	3,71%
Silencio. Administración de Justicia	1	-	1	0,12%
Otras Cuestiones. Administración de Justicia	30	53	83	9,63%
AGRICULTURA, GANADERIA Y PESCA	20	28	48	0,19%
Agricultura	7	12	19	39,58%
Ganaderia	4	4	8	16,67%
Pesca	5	3	8	16,67%
Desarrollo Rural	4	2	6	12,50%
Responsabilidad Patrimonial. Agricultura, Ganadería y Pesca	-	1	1	2,08%
Silencio. Agricultura, Ganadería y Pesca	-	1	1	2,08%
Otras Cuestiones. Agricultura, Ganadería y Pesca	-	5	5	10,42%
ADMINISTRACIONES TRIBUTARIAS	204	242	446	1,74%
Impuestos	86	85	171	38,34%
Tasas	27	42	69	15,47%
Contribuciones Especiales	-	1	1	0,22%
Procedimientos Tributarios	86	82	168	37,67%
Tributos Autonómicos	-	1	1	0,22%
Silencio. Administraciones Tributarias	-	1	1	0,22%
Otras Cuestiones. Administraciones Tributarias	5	30	35	7,85%
CULTURA Y DEPORTES	118	94	212	0,83%
Bienes Culturales	58	36	94	44,34%
Promoción Cultural	9	7	16	7,55%
Deportes	34	30	64	30,19%
Promoción Deportiva	2	10	12	5,66%
Silencio. Cultura y Deportes	-	4	4	1,89%
Otras Cuestiones. Cultura y Deportes	15	7	22	10,38%
CONSUMO	604	721	1.325	5,18%
Servicios Energéticos	156	129	285	21,51%
Servicios de Suministro de Agua	98	197	295	22,26%
Servicios Financieros	114	133	247	18,64%
Servicios de Telecomunicaciones	48	40	88	6,64%
Administraciones de Consumo	75	40	115	8,68%
Políticas de Consumo	1	3	4	0,30%
Servicios de Transporte	22	17	39	2,94%
Responsabilidad Patrimonial. Consumo	-	1	1	0,08%
Otras Cuestiones. Consumo	90	161	251	18,94%
DEPENDENCIA	376	659	1.035	4,05%
Valoración	130	175	305	29,47%
Pia	165	274	439	42,42%
Prestaciones	13	68	81	7,83%
Ayudas	3	5	8	0,77%
Servicios y Centros	44	87	131	12,66%
Financiación / Copago	1	9	10	0,97%
Política, Planes y Programas	9	4	13	1,26%

Silencio. Dependencia.	3	2	5	0,48%
Otras Cuestiones. Dependencia	8	35	43	4,15%
EDUCACIÓN	965	844	1.809	7,07%
Educacion Especial y Compensatoria	115	105	220	12,16%
Escolarización	118	108	226	12,49%
Edificios Escolares	90	26	116	6,41%
Administracion Educativa	297	101	398	22,00%
Alumnado	50	266	316	17,47%
Organos de Participación	2	2	4	0,22%
Educacion Infantil 0-3 Años	34	9	43	2,38%
Formación Profesional	20	17	37	2,05%
Educación Permanente	1	1	2	0,11%
Enseñanzas de Regimen Especial	51	20	71	3,92%
Enseñanza Universitaria	70	47	117	6,47%
Responsabilidad Patrimonial. Educacion	2	1	3	0,17%
Silencio. Educación	6	-	6	0,33%
Otras Cuestiones. Educación	109	141	250	13,82%
EXTRANJERÍA	164	477	641	2,51%
Incidentes y Malos Tratos	11	6	17	2,65%
Visados	5	12	17	2,65%
Expulsiones	6	12	18	2,81%
Autorizaciones Iniciales	19	155	174	27,15%
Renovaciones	11	65	76	11,86%
Reagrupaciones Familiares	4	12	16	2,50%
Nacionalidad	29	89	118	18,41%
Inscripciones Registrales	-	7	7	1,09%
Condiciones de Trabajo	4	7	11	1,72%
Asilo y Refugio	32	48	80	12,48%
Otras Cuestiones. Extranjería	43	64	107	16,69%
IGUALDAD DE GÉNERO	26	61	87	0,34%
Políticas Para la Igualdad	3	5	8	9,20%
Violencia de Género	20	48	68	78,16%
Discriminación Por Razón de Sexo	1	-	1	1,15%
Familias Monoparentales	-	2	2	2,30%
Silencio. Igualdad de Género	1	-	1	1,15%
Otras Cuestiones. Igualdad de Género	1	6	7	8,05%
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	4	2.051	2.055	8,03%
Información Sobre Institución	-	131	131	6,37%
Información Jurídico-Privada	-	52	52	2,53%
Otras Cuestiones. Información y Atención al Ciudadano	4	1.868	1.872	91,09%
MEDIO AMBIENTE	477	474	951	3,72%
Espacios Naturales Protegidos	11	3	14	1,47%
Proteccion Flora y Fauna	33	17	50	5,26%
Caza	6	1	7	0,74%
Espacios Forestales	2	2	4	0,42%
Vias Pecuarias	2	9	11	1,16%
Prevencion y Calidad Ambiental	14	4	18	1,89%
Sanidad y Salubridad Ambiental	23	47	70	7,36%
Aguas	23	11	34	3,58%
Proteccion del Litoral	2	3	5	0,53%
Residuos Urbanos	59	50	109	11,46%

Residuos Especiales	1	1	2	0,21%
Contaminación Atmosférica	13	26	39	4,10%
Contaminación Lumínica	1	1	2	0,21%
Contaminación Electromagnética	9	5	14	1,47%
Contaminación de Suelos	-	2	2	0,21%
Participación	9	16	25	2,63%
Promoción Ambiental	-	3	3	0,32%
Contaminación Acústica	221	213	434	45,64%
Responsabilidad Patrimonial. Medio Ambiente	3	3	6	0,63%
Silencio. Medio Ambiente	23	15	38	4,00%
Otras Cuestiones. Medio Ambiente	22	42	64	6,73%
MENORES	623	1.025	1.648	6,44%
Menores en Situación de Riesgo	89	158	247	14,99%
Maltrato	23	55	78	4,73%
Guarda Administrativa	-	18	18	1,09%
Desamparo y Tutela Administrativa	31	110	141	8,56%
Acogimiento	40	84	124	7,52%
Adopción	5	9	14	0,85%
Responsabilidad Penal de los Menores	24	13	37	2,25%
Menores con Necesidades Especiales	11	8	19	1,15%
Menores Extranjeros y Minorías Étnicas o Culturales	28	24	52	3,16%
Conductas Contrarias a la Convivencia Social	1	47	48	2,91%
Derechos Personales	9	9	18	1,09%
Servicios de Información y Comunicación	9	4	13	0,79%
Familia	276	380	656	39,81%
Administraciones y Entidades Colaboradoras	-	1	1	0,06%
Cultura, Ocio y Deportes	64	6	70	4,25%
Juventud	1	5	6	0,36%
Otras Áreas Temáticas	4	4	8	0,49%
Otras Cuestiones. Menores	8	90	98	5,95%
ORDENACIÓN ECONÓMICA Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA	297	280	577	2,26%
Industria	39	10	49	8,49%
Turismo	6	5	11	1,91%
Comercio	42	41	83	14,38%
Fomento. Subvenciones y Ayudas	14	6	20	3,47%
Contratación	8	5	13	2,25%
Bienes	4	6	10	1,73%
Administración Electrónica y Protección de Datos	19	5	24	4,16%
Transparencia, Participación y Buena Aministración	48	44	92	15,94%
Organización Local	78	111	189	32,76%
Responsabilidad Patrimonial. Ordenación Económica y Gestión Administrativa.	11	10	21	3,64%
Otras Cuestiones. Ordenación Económica y Gestión Administrativa.	28	37	65	11,27%
OBRAS PÚBLICAS Y EXPROPIACIONES	42	43	85	0,33%
Mantenimiento y Conservación	13	12	25	29,41%
Demanda de Infraestructuras	1	-	1	1,18%
Expropiaciones en Obras Públicas	7	3	10	11,76%
Responsabilidad Patrimonial. Obras Públicas y Expropiaciones	11	10	21	24,71%
Otras Cuestiones. Obras Públicas y Expropiaciones	10	18	28	32,94%
POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO	40	65	105	0,41%
Incentivos a la Contratación	2	2	4	3,81%
Orientación E Inserción	-	4	4	3,81%

Escuelas Talleres de Empleo	2	1	3	2,86%
Contratación Temporal	2	4	6	5,71%
Autoempleo	3	4	7	6,67%
Centros Especiales de Empleo	2	3	5	4,76%
Emprendimiento	4	4	8	7,62%
Formación Profesional	24	21	45	42,86%
Otras Cuestiones. Políticas Activas de Empleo	1	22	23	21,90%
SEGURIDAD CIUDADANA Y POLÍTICA INTERIOR	124	310	434	1,70%
Seguridad Ciudadana	105	206	311	71,66%
Política Interior	3	11	14	3,23%
Otras Cuestiones. Seguridad Ciudadana y Política Interior	16	93	109	25,12%
PERSONAL DEL SECTOR PÚBLICO	923	469	1.392	5,44%
Personal Funcionario de Adm. Gral. Junta de Andalucía	257	44	301	21,62%
Personal Laboral de Adm. Gral. Junta de Andalucía	67	56	123	8,84%
Personal Docente	78	46	124	8,91%
Personal Sanitario	243	92	335	24,07%
Personal de Justicia	62	2	64	4,60%
Personal de Entidades Instrumentales	28	18	46	3,30%
Personal de Administración Local	117	106	223	16,02%
P.A.S. Universidades Andaluzas	5	10	15	1,08%
Silencio. Personal del Sector Público	34	21	55	3,95%
Otras Cuestiones. Personal del Sector Público	32	74	106	7,61%
PRISIONES	322	193	515	2,01%
Traslados	21	13	34	6,60%
Vigilancia Penitenciaria	2	-	2	0,39%
Toxicómanos	4	6	10	1,94%
Permisos y Clasificaciones	34	18	52	10,10%
Suspensión Condena	-	2	2	0,39%
Malos Tratos	29	10	39	7,57%
Indulto	-	2	2	0,39%
Prisión Preventiva	10	8	18	3,50%
Libertad Condicional	11	5	16	3,11%
Asistencia Sanitaria	60	29	89	17,28%
Régimen Penitenciario	26	24	50	9,71%
Infraestructura Penitenciaria	11	6	17	3,30%
Talleres y Actividades	2	-	2	0,39%
Mujeres Presas	7	3	10	1,94%
Sanciones E Incidentes	10	3	13	2,52%
Forma Especial Ejecución Pena	17	5	22	4,27%
Indigentes	5	2	7	1,36%
Procesal	-	1	1	0,19%
Disminuidos y Enfermos Psiquicos	14	15	29	5,63%
Acumulación y Refundición de Condenas	1	1	2	0,39%
Extranjeros (Expulsión Sí/No)	3	-	3	0,58%
Otras Cuestiones. Prisiones	55	40	95	18,45%
SALUD	609	782	1.391	5,44%
Salud Pública	106	58	164	11,79%
Atención Primaria	90	37	127	9,13%
Atención Especializada	77	105	182	13,08%
Atención Pediátrica	21	8	29	2,08%
Salud Mental	36	122	158	11,36%

Lista de Espera	90	87	177	12,72%
Urgencias y Emergencias	22	14	36	2,59%
Gestión Administrativa	2	16	18	1,29%
Centros y Servicios Sanitarios	19	35	54	3,88%
Prestación Farmaceútica	24	60	84	6,04%
Prestaciones Complementarias	15	20	35	2,52%
Agencias Públicas Empresariales Sanitarias	-	2	2	0,14%
Colegios Profesionales	1	1	2	0,14%
Control Incapacidad Temporal	26	23	49	3,52%
Políticas de Salud	7	27	34	2,44%
Derechos Usuarios Salud	29	34	63	4,53%
Praxis Asistencial	25	41	66	4,74%
Responsabilidad Patrimonial. Salud	1	7	8	0,58%
Silencio. Salud	13	2	15	1,08%
Otras Cuestiones. Salud	5	83	88	6,33%
SEGURIDAD SOCIAL	298	915	1.213	4,74%
Prestaciones Contributivas	60	121	181	14,92%
Prestaciones No Contributivas	125	335	460	37,92%
Devolución de Prestaciones Indebidas	8	13	21	1,73%
Cotizaciones	6	15	21	1,73%
Ingreso Mínimo Vital	79	281	360	29,68%
Silencio. Seguridad Social	-	3	3	0,25%
Otras Cuestiones. Seguridad Social	20	147	167	13,77%
SERVICIOS SOCIALES	958	4.132	5.090	19,90%
Mayores	22	62	84	1,65%
Discapacitados	166	266	432	8,49%
Minorias Etnicas	-	5	5	0,10%
Exclusión Social y Servicios Sociales.	91	737	828	16,27%
Políticas/Planes de Servicios Sociales	18	35	53	1,04%
Adicciones	2	5	7	0,14%
Programas de Solidaridad	643	2.755	3.398	66,76%
Silencio. Servicios Sociales	8	30	38	0,75%
Otras Cuestiones. Servicios Sociales	8	237	245	4,81%
TIC Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN	27	29	56	0,22%
Infraestructuras (Excepto Servicio Universal)	-	4	4	7,14%
Brecha Digital (Excepto Servicio Universal)	2	3	5	8,93%
Televisión (Frecuencias / Autorizaciones)	-	1	1	1,79%
Radio (Frecuencias / Autorizaciones)	1	2	3	5,36%
Contenidos de Medios de Comunicación	22	11	33	58,93%
Otras Cuestiones. Tic y Medios de Comunicación	2	8	10	17,86%
TRABAJO	159	264	423	1,65%
Gestión del Empleo	11	74	85	20,09%
Relaciones Laborales	8	25	33	7,80%
Seguridad y Salud Laboral	7	18	25	5,91%
Necesidad de Empleo	90	61	151	35,70%
Otras Cuestiones Laborales	7	29	36	8,51%
Silencio. Trabajo	1	-	1	0,24%
Otras Cuestiones. Trabajo	35	57	92	21,75%
TRÁFICO Y TRANSPORTES	166	213	379	1,48%
Tráfico	106	109	215	56,73%
Servicios de Transporte Público	30	59	89	23,48%

Responsabilidad Patrimonial. Tráfico y Transportes	7	4	11	2,90%
Silencio. Tráfico y Transportes	3	1	4	1,06%
Otras Cuestiones. Tráfico y Transportes	20	40	60	15,83%
URBANISMO	211	309	520	2,03%
Planeamiento	23	16	39	7,50%
Disciplina Urbanística	80	133	213	40,96%
Getión Urbanística	26	33	59	11,35%
Ordenación del Territorio	-	4	4	0,77%
Regeneración y Rehabilitación Urbana	4	14	18	3,46%
Barreras	23	38	61	11,73%
Responsabilidad Patrimonial. Urbanismo	8	18	26	5,00%
Silencio. Urbanismo	18	9	27	5,19%
Otras Cuestiones. Urbanismo	29	44	73	14,04%
VIVIENDA	543	1.619	2.162	8,45%
Infracciones al Régimen Legal de V.P.O.	12	49	61	2,82%
Infracciones al Régimen Legal de V.P.P.	2	6	8	0,37%
Necesidad de Vivienda	125	418	543	25,12%
Irregularidades Ocupación de Viviendas Protegidas	10	23	33	1,53%
Ayudas a la Vivienda	210	520	730	33,77%
Desahucio de Viviendas	93	324	417	19,29%
Viviendas Marginales	1	11	12	0,56%
Protección Consumidores y Usuarios	2	18	20	0,93%
Planes de Viviendas	1	2	3	0,14%
Discapacidad	-	2	2	0,09%
Permuta de Viviendas	10	41	51	2,36%
Propiedad Horizontal	7	19	26	1,20%
Barreras Arquitectónicas	3	4	7	0,32%
Intermediación con Entidades Financieras	18	27	45	2,08%
Responsabilidad Patrimonial. Vivienda	-	3	3	0,14%
Silencio. Vivienda	4	15	19	0,88%
Otras Cuestiones. Vivienda	45	137	182	8,42%
PENDIENTE DE DETERMINAR	116	3	119	0,47%
Otras Cuestiones. Pendiente de Determinar	116	3	119	100,00%
TOTAL	8.752	16.828	25.580	

Relación Actuaciones- Interesados por Materias								
Área de actuación	Quejas Oficio	Quejas I.de parte	Nº de Firmantes en Quejas	Consultas	Total Personas Interesadas	Porcentaje	Nº Total Expedientes	Porcentaje
Administración de Justicia	6	330	331	526	857	2,44%	862	3,37%
Agricultura, Ganaderia y Pesca	-	20	24	28	52	0,15%	48	0,19%
Administraciones Tributarias	1	203	203	242	445	1,27%	446	1,74%
Cultura y Deportes	10	108	156	94	250	0,71%	212	0,83%
Consumo	9	595	973	721	1.694	4,82%	1.325	5,18%
Dependencia	-	376	393	659	1.052	2,99%	1.035	4,05%
Educación	10	955	1.935	844	2.779	7,91%	1.809	7,07%
Extranjería	1	163	164	477	641	1,82%	641	2,51%
Igualdad de Género	4	22	22	61	83	0,24%	87	0,34%
Información y Atención al Ciudadano	-	4	4	2.051	2.055	5,85%	2.055	8,03%
Medio Ambiente	-	477	2.914	474	3.388	9,64%	951	3,72%
Menores	23	600	600	1.025	1.625	4,62%	1.648	6,44%
Ordenación Económica y Gestión Administrativa	2	295	326	280	606	1,72%	577	2,26%
Obras Públicas y Expropiaciones	-	42	1.486	43	1.529	4,35%	85	0,33%
Políticas Activas de Empleo	-	40	40	65	105	0,30%	105	0,41%
Seguridad Ciudadana y Política Interior	-	124	537	310	847	2,41%	434	1,70%
Personal del Sector Público	7	916	1.056	469	1.525	4,34%	1.392	5,44%
Prisiones	-	322	322	193	515	1,47%	515	2,01%
Salud	6	603	922	782	1.704	4,85%	1.391	5,44%
Seguridad Social	-	298	298	915	1.213	3,45%	1.213	4,74%
Servicios Sociales	1	957	3.488	4.132	7.620	21,68%	5.090	19,90%
Tic y Medios de Comunicación	-	27	27	29	56	0,16%	56	0,22%
Trabajo	-	159	159	264	423	1,20%	423	1,65%
Tráfico y Transportes	2	164	762	213	975	2,77%	379	1,48%
Urbanismo	1	210	271	309	580	1,65%	520	2,03%
Vivienda	4	539	789	1.619	2.408	6,85%	2.162	8,45%
Pendiente de Determinar	-	116	116	3	119	0,34%	119	0,47%
TOTAL	87	8.665	18.318	16.828	35.146	100,00%	25.580	100,00%

Distribución por materia de las actuaciones, iniciadas en el año, por sexo del promotor

	Mujeres				Hombres				Sin Determinar				Desglose Expedientes I. Partes					
-	Quejas I.Partes	Csults	Total	%	Quejas I.Partes	Csults	Total	%	Quejas I.Partes	Csults	Total	%	Quejas I.Partes	Csults	Total Expedtes I.Partes	%	QJ Oficio	Total Edtes
Administración de Justicia	122	257	379	2,66%	207	268	475	4,41%	1	1	2	0,41%	330	526	856	3,36%	6	862
Agricultura, Ganaderia y Pesca	2	5	7	0,05%	18	22	40	0,37%	-	1	1	0,21%	20	28	48	0,19%	-	48
Administraciones Tributarias	63	95	158	1,11%	138	146	284	2,64%	2	1	3	0,62%	203	242	445	1,75%	1	446
Cultura y Deportes	28	22	50	0,35%	67	70	137	1,27%	13	2	15	3,09%	108	94	202	0,79%	10	212
Consumo	277	371	648	4,55%	284	341	625	5,80%	34	9	43	8,87%	595	721	1.316	5,16%	9	1.325
Dependencia	222	401	623	4,38%	154	257	411	3,82%	-	1	1	0,21%	376	659	1.035	4,06%	-	1.035
Educación	610	568	1.178	8,27%	323	262	585	5,43%	22	14	36	7,42%	955	844	1.799	7,06%	10	1.809
Extranjería	64	232	296	2,08%	93	241	334	3,10%	6	4	10	2,06%	163	477	640	2,51%	1	641
Igualdad de Género	20	55	75	0,53%	1	4	5	0,05%	1	2	3	0,62%	22	61	83	0,33%	4	87
Información y Atención al Ciudadano	1	1.105	1.106	7,77%	2	888	890	8,26%	1	58	59	12,16%	4	2.051	2.055	8,06%	-	2.055
Medio Ambiente	174	200	374	2,63%	292	263	555	5,15%	11	11	22	4,54%	477	474	951	3,73%	-	951
Menores	311	647	958	6,73%	268	361	629	5,84%	21	17	38	7,84%	600	1.025	1.625	6,37%	23	1.648
Ordenación Económica y Gestión Administrativa	83	132	215	1,51%	207	145	352	3,27%	5	3	8	1,65%	295	280	575	2,26%	2	577
Obras Públicas y Expropiaciones	15	28	43	0,30%	27	15	42	0,39%	-	-	-	0,00%	42	43	85	0,33%	-	85
Políticas Activas de Empleo	22	33	55	0,39%	18	31	49	0,45%	-	1	1	0,21%	40	65	105	0,41%	-	105
Seguridad Ciudadana y Política Interior	32	116	148	1,04%	87	181	268	2,49%	5	13	18	3,71%	124	310	434	1,70%	-	434
Personal del Sector Público	492	220	712	5,00%	412	249	661	6,14%	12	-	12	2,47%	916	469	1.385	5,43%	7	1.392
Prisiones	67	128	195	1,37%	247	64	311	2,89%	8	1	9	1,86%	322	193	515	2,02%	-	515
Salud	315	453	768	5,39%	277	323	600	5,57%	11	6	17	3,51%	603	782	1.385	5,43%	6	1.391
Seguridad Social	164	524	688	4,83%	134	364	498	4,62%	-	27	27	5,57%	298	915	1.213	4,76%	-	1.213
Servicios Sociales	663	2.798	3.461	24,31%	287	1.235	1.522	14,13%	7	99	106	21,86%	957	4.132	5.089	19,96%	1	5.090
Tic y Medios de Comunicación	10	12	22	0,15%	15	15	30	0,28%	2	2	4	0,82%	27	29	56	0,22%	-	56
Trabajo	63	118	181	1,27%	95	144	239	2,22%	1	2	3	0,62%	159	264	423	1,66%	-	423
Tráfico y Transportes	63	77	140	0,98%	99	132	231	2,14%	2	4	6	1,24%	164	213	377	1,48%	2	379
Urbanismo	82	117	199	1,40%	124	189	313	2,91%	4	3	7	1,44%	210	309	519	2,04%	1	520
Vivienda	354	1.129	1.483	10,42%	179	463	642	5,96%	6	27	33	6,80%	539	1.619	2.158	8,47%	4	2.162
Pendiente de Determinar	72	2	74	0,52%	43	1	44	0,41%	1	-	1	0,21%	116	3	119	0,47%	-	119
TOTAL	4.391	9.845	14.236	55,84%	4.098	6.674	10.772	42,25%	176	309	485	1,90%	8.665	16.828	25.493	100,00%	87	25.580

ÍNDICE

Distribución por Provincia Residencia del Promotor de Actuaciones I.Partes por Sexo

(Ponderación de expedientes por cada 100.000 habitantes)

-	Mujeres				Hombres				Sin Determinar				Total Expedtes I.Partes	Población derecho	Ponderación de Expedtes I.Partes	Total Expedtes
	Quejas I.Partes	Csults	Total	%	Quejas I.Partes	Csults	Total	%	Quejas I.Partes	Csults	Total	%				
Almería	155	298	453	3,18%	156	202	358	3,32%	4	2	6	1,24%	817	709.340	115,18	817
Cádiz	435	1.104	1.539	10,81%	525	729	1.254	11,64%	12	14	26	5,36%	2.819	1.238.714	227,57	2.819
Córdoba	257	510	767	5,39%	227	382	609	5,65%	7	4	11	2,27%	1.387	785.240	176,63	1.387
Granada	305	512	817	5,74%	264	470	734	6,81%	20	7	27	5,57%	1.578	912.075	173,01	1.578
Huelva	147	286	433	3,04%	164	205	369	3,43%	1	-	1	0,21%	803	519.932	154,44	803
Jaén	140	322	462	3,25%	204	278	482	4,47%	4	4	8	1,65%	952	638.099	149,19	952
Málaga	690	1.273	1.963	13,79%	592	855	1.447	13,43%	14	6	20	4,12%	3.430	1.641.121	209,00	3.430
Sevilla	1331	3.629	4.960	34,84%	1160	2.274	3.434	31,88%	30	11	41	8,45%	8.435	1.941.887	434,37	8.435
Otras Provincias	65	126	191	1,34%	80	163	243	2,26%	1	3	4	0,82%	438			438
Extranjero	2	12	14	0,10%	3	3	6	0,06%	-	1	1	0,21%	21			21
Sin Determinar	864	1.773	2.637	18,52%	723	1.113	1.836	17,04%	83	257	340	70,10%	4.813			4.813
Expedientes de Oficio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			87
TOTAL	4.391	9.845	14.236		4.098	6.674	10.772		176	309	485		25.493	8.386.408		25.580

Registro General

Registro	Documentos	Porcentaje
ENTRADA		
Correo postal	5.510	16,81%
Entrega en mano, Interesado	1.144	3,49%
Fax	105	0,32%
Via Internet	25.939	79,15%
E-mail ordinario	21.563	
E-mail firmado digitalmente	12	
Formulario Web	780	
Telemática (certificado digital)	3.584	
Oficina Información (Comp. Interesado)	30	0,09%
Otros	42	0,13%
Total Entrada	32.770	
QUEJAS		
Correo postal	870	9,94%
Entrega en mano, Interesado	410	4,68%
Fax	21	0,24%
Via Internet	7.322	83,66%
E-mail ordinario	5.715	
Formulario Web	522	
Telemática (certificado digital)	1.085	
Oficina Información (Comp. Interesado)	26	0,30%
Otros	103	1,18%
Total Quejas	8.752	
CONSULTAS		
Correo postal	46	0,27%
Presencial	1.218	7,24%
Telefónica	11.576	68,79%
Internet	2.373	14,10%
Teléfono del Menor	139	0,83%
Redes Sociales	1.476	8,77%
Total Consultas	16.828	

SALIDA		
Correo postal	20.726	37,67%
Entrega en mano	13	0,02%
Fax	1	0,00%
Via Internet	34.245	62,24%
E-mail ordinario	27.249	
Telemática (certificado digital)	6.996	
Otros	39	0,07%
Total Salida	55.024	
Entrada Electrónica de Quejas por mes		
Mes	Total Quejas	
Enero	491	
Febrero	483	
Marzo	626	
Abril	622	
Mayo	535	
Junio	598	
Julio	612	
Agosto	581	
Septiembre	694	
Octubre	702	
Noviembre	757	
Diciembre	621	
Total Quejas	7.322	
Entrada Electrónica de Consultas por mes		
Mes	Total Consultas	
Enero	52	
Febrero	124	
Marzo	159	
Abril	314	
Mayo	277	
Junio	296	
Julio	177	
Agosto	255	
Septiembre	204	
Octubre	178	
Noviembre	180	
Diciembre	157	
Total Consultas	2.373	

Entidades de primer orden Afectadas en las Quejas iniciadas en el año

Entidades	Total Quejas afectadas
Junta de Andalucía	4.159
Entes Locales	2.034
Otras Instituciones	27
Universidades	52
Órganos Judiciales	259
Administración del Estado	975
Otras Administaciones territoriales	65
Colegios Profesionales	23
Empresas pretadoras de servicios de interés general	274
Otras Entidades	16
Total Entidades	7.884
Sin Entidades afectadas	583
Sin determinar	285
Total Quejas	8.752
JUNTA DE ANDALUCÍA	4.159
Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible. Junta de Andalucía	80
Consejería de Cultura y Patrimonio Histórico. Junta de Andalucía	53
Consejería de Educación y Deporte	937
Consejería de Empleo, Formación y Trabajo Autónomo. Junta de Andalucía	57
Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio. Junta de Andalucía	233
Consejería de Hacienda y Financiación Europea de la Junta de Andalucía	51
Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación. Junta de Andalucía	1.384
Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior. Junta de Andalucía	322
Consejería de Salud y Familias. Junta de Andalucía	837
Consejería de Transformación Económica, Industria, Conocimiento y Universidades	55
Consejero de Turismo, Regeneración, Justicia y Admón Local. Junta de Andalucía	143
Presidencia Junta de Andalucía	7
ENTES LOCALES	2.034
AYUNTAMIENTOS	1.873
Provincia de Almería	113
Ayuntamiento de Almería	35
Ayuntamiento de Níjar	9
Ayuntamiento de Carboneras	3
Ayuntamiento de Huércal de Almería	2
Ayuntamiento de Bédar	1
Ayuntamiento de Alhama de Almería	1
Ayuntamiento de Benahadux	2
Ayuntamiento de Canjáyar	5
Ayuntamiento de Alhabia	1
Ayuntamiento de Huércal-Overa	4
Ayuntamiento de Cuevas del Almanzora	6
Ayuntamiento de Vera	5
Ayuntamiento de Antas	1
Ayuntamiento de Garrucha	2
Ayuntamiento de Turre	1
Ayuntamiento de Pulpí	1
Ayuntamiento de El Ejido	9
Ayuntamiento de Balanegra	1
Ayuntamiento de Vícar	4
Ayuntamiento de Roquetas de Mar	10
Ayuntamiento de Dalías	1
Ayuntamiento de Adra	1
Ayuntamiento de Albox	1
Ayuntamiento de Oria	1
Ayuntamiento de Chercos	1
Ayuntamiento de Purchena	1
Ayuntamiento de Tíjola	1
Ayuntamiento de Lúcar	1
Ayuntamiento de Alcóntar	2
Provincia de Cádiz	287
Ayuntamiento de Cádiz	18
Ayuntamiento de San Fernando	14
Ayuntamiento de Chiclana de la Frontera	15
Ayuntamiento de Conil de la Frontera	7
Ayuntamiento de Vejer de la Frontera	2
Ayuntamiento de Barbate	7
Ayuntamiento de Medina Sidonia	2
Ayuntamiento de Paterna de Rivera	1
Ayuntamiento de Algeciras	33
Ayuntamiento de la Línea de la Concepción	3
Ayuntamiento de Jimena de la Frontera	4
Ayuntamiento de San Roque	12
Ayuntamiento de Los Barrios	19
Ayuntamiento de Tarifa	6
Ayuntamiento de Jerez de la Frontera	28
Ayuntamiento de El Puerto de Santa María	28
Ayuntamiento de Puerto Real	4
Ayuntamiento de Rota	22
Ayuntamiento de Sanlúcar de Barrameda	30
Ayuntamiento de Chipiona	8
Ayuntamiento de Trebujena	3
Ayuntamiento de Ubrique	1
Ayuntamiento de Grazalema	1
Ayuntamiento de Arcos de la Frontera	8

	Ayuntamiento de Bornos	2
	Ayuntamiento de Espera	1
	Ayuntamiento de Villamartín	3
	Ayuntamiento de Puerto Serrano	4
	Ayuntamiento de Algodonales	1
	Provincia de Córdoba	129
	Ayuntamiento de Córdoba	61
	Ayuntamiento de Fuente Palmera	3
	Ayuntamiento de Peñarroya-Pueblonuevo	2
	Ayuntamiento de Valsequillo	1
	Ayuntamiento de Belmez	1
	Ayuntamiento de Villanueva del Duque	2
	Ayuntamiento de Hinojosa del Duque	1
	Ayuntamiento de Fuente Obejuna	1
	Ayuntamiento de Obejo	1
	Ayuntamiento de Pozoblanco	3
	Ayuntamiento de Adamuz	3
	Ayuntamiento de Villanueva de Córdoba	1
	Ayuntamiento de Cardeña	1
	Ayuntamiento de El Viso	1
	Ayuntamiento de Alcaracejos	2
	Ayuntamiento de Puente Genil	3
	Ayuntamiento de Moriles	1
	Ayuntamiento de Fernán Núñez	1
	Ayuntamiento de Santaella	1
	Ayuntamiento de Montalbán de Córdoba	4
	Ayuntamiento de Montilla	4
	Ayuntamiento de Montoro	2
	Ayuntamiento de Villa del Río	2
	Ayuntamiento de Palma del Río	1
	Ayuntamiento de Almodóvar del Río	1
	Ayuntamiento de Posadas	1
	Ayuntamiento de Priego de Córdoba	1
	Ayuntamiento de Castro del Río	1
	Ayuntamiento de Baena	3
	Ayuntamiento de Nueva Carteya	1
	Ayuntamiento de Doña Mencía	3
	Ayuntamiento de Zuheros	1
	Ayuntamiento de Lucena	3
	Ayuntamiento de Benamejí	1
	Ayuntamiento de Aguilar de la Frontera	4
	Ayuntamiento de Monturque	1
	Ayuntamiento de Cabra	4
	Ayuntamiento de Rute	1
	Provincia de Granada	166
	Ayuntamiento de Granada	40
	Ayuntamiento de Armilla	4
	Ayuntamiento de las Gabias	3
	Ayuntamiento de Alhama de Granada	1
	Ayuntamiento de Jayena	1
	Ayuntamiento de la Zubia	1
	Ayuntamiento de Gójar	2
	Ayuntamiento de Ogíjares	1
	Ayuntmaiento de Quéntar	1
	Ayuntamiento de Vegas del Genil	8

	Ayuntamiento de Churriana de la Vega	2
	Ayuntamiento de Pulianas	2
	Ayuntamiento de Huétor Vega	2
	Ayuntamiento de Maracena	1
	Ayuntamiento de Cogollos de la Vega	2
	Ayuntamiento de Güevéjar	1
	Ayuntamiento de Jun	1
	Ayuntamiento de Albolote	3
	Ayuntamiento de Atarfe	2
	Ayuntamiento de Pinos Puente	4
	Ayuntamiento de Íllora	2
	Ayuntamiento de Algarinejo	2
	Ayuntamiento de Loja	1
	Ayuntamiento de Salar	1
	Ayuntamiento de Santa Fe	1
	Ayuntamiento de Chauchina	1
	Ayuntamiento de Fuente Vaqueros	1
	Ayuntamiento de Órgiva	2
	Ayuntamiento de Guadix	3
	Ayuntamiento de Benalúa	1
	Ayuntamiento de Beas de Guadix	2
	Ayuntamiento de la Peza	1
	Ayuntamiento de Alquife	2
	Ayuntamiento de Iznalloz	1
	Ayuntamiento de Guadahortuna	2
	Ayuntamiento de Colomera	1
	Ayuntamiento de Campotéjar	1
	Ayuntamiento de Deifontes	2
	Ayuntamiento de Motril	5
	Ayuntamiento de Molvízar	2
	Ayuntamiento de Padul	1
	Ayuntamiento de Albuñuelas	1
	Ayuntamiento de Vélez de Benaudalla	1
	Ayuntamiento de Salobreña	3
	Ayuntamiento de Almuñécar	7
	Ayuntamietno de Albondón	1
	Ayuntamiento de Rubite	4
	Ayuntamiento de Torrenueva	2
	Ayuntamiento de Baza	12
	Ayuntamiento de Caniles	2
	Ayuntamiento de Zújar	2
	Ayuntamiento de Freila	1
	Ayuntamiento de Cuevas del Campo	2
	Ayuntamiento de Cortes de Baza	2
	Ayuntamiento de Castril	1
	Ayuntamiento de Castilléjar	5
	Ayuntamiento de Puebla de Don Fadrique	2
	Ayuntamiento de Galera	1
	Provincia de Huelva	87
	Ayuntamiento de Huelva	34
	Ayuntamiento de Punta Umbría	2
	Ayuntamiento de Aljaraque	2
	Ayuntamiento de Aracena	2
	Ayuntamiento de Zufre	1
	Ayuntamiento de Higuera de la Sierra	2
	Ayuntamiento de Cortegana	1

	Ayuntamiento de Aroche	1
	Ayuntamiento de Rosal de la Frontera	1
	Ayuntamiento de Calañas	2
	Ayuntamiento La Zarza-Perrunal	1
	Ayuntamiento de El Cerro de Andévalo	1
	Ayuntamiento de Ayamonte	11
	Ayuntamiento de Isla Cristina	2
	Ayuntamiento de Lepe	7
	Ayuntamiento de Cartaya	7
	Ayuntamiento de Gibraleón	4
	Ayuntamiento de San Bartolomé de la Torre	1
	Ayuntamiento de Alosno	1
	Ayuntamiento de Puebla de Guzmán	1
	Ayuntamiento de Villablanca	1
	Ayuntamiento de San Juan del Puerto	2
	Ayuntamiento de Trigueros	2
	Ayuntamiento de Nerva	3
	Ayuntamiento de La Palma del Condado	1
	Ayuntamiento de Rociana del Condado	2
	Ayuntamiento de Almonte	15
	Ayuntamiento de Moguer	3
	Ayuntamiento de Palos de la Frontera	8
	Ayuntamiento de Villalba del Alcor	1
	Provincia de Jaén	71
	Ayuntamiento de Jaén	14
	Ayuntamiento de Cambil-Arbuniel	1
	Ayuntamiento de Fuerte del Rey	1
	Ayuntamiento de Santa Elena	1
	Ayuntamiento de Beas de Segura	1
	Ayuntamiento de Hornos	1
	Ayuntamiento de Villanueva del Arzobispo	2
	Ayuntamiento de la Puerta de Segura	2
	Ayuntamiento de Segura de la Sierra	1
	Ayuntamiento de Úbeda	6
	Ayuntamiento de Canena	1
	Ayuntamiento de Rus	1
	Ayuntamiento de Baeza	5
	Ayuntamiento de Peal de Becerro	2
	Ayuntamiento de la Iruela	1
	Ayuntamiento de Begíjar	3
	Ayuntamiento de Cabra del Santo Cristo	1
	Ayuntamiento de Huelma	1
	Ayuntamiento de Martos	3
	Ayuntamiento de Santiago de Calatrava	1
	Ayuntamiento de Torredelcampo	1
	Ayuntamiento de Torredonjimeno	1
	Ayuntamiento de Jamilena	2
	Ayuntamiento de Castillo de Locubín	4
	Ayuntamiento de Linares	17
	Ayuntamiento de Bailén	1
	Ayuntamiento de Baños de la Encina	1
	Ayuntamiento de Andújar	2
	Ayuntamiento de Arjona	1
	Provincia de Málaga	327
	Ayuntamiento de Málaga	99

	Ayuntamiento de Coín	7
	Ayuntamiento de Monda	1
	Ayuntamiento de Alhaurín El Grande	2
	Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre	1
	Ayuntamiento de Almogía	2
	Ayuntamiento de Colmenar	3
	Ayuntamiento de Totalán	1
	Ayuntamiento de Antequera	11
	Ayuntamiento de Valle de Abdalajís	1
	Ayuntamiento de Archidona	2
	Ayuntamiento de Campillos	2
	Ayuntamiento de Teba	1
	Ayuntamiento de Cañete la Real	1
	Ayuntamiento de Arriate	1
	Ayuntamiento de Ronda	5
	Ayuntamiento de Álora	3
	Fuente de Piedra	1
	Ayuntamiento de Pizarra	2
	Ayuntamiento de Casarabonela	1
	Ayuntamiento de Alozaina	6
	Ayuntamiento de Cártama	3
	Ayuntamiento de Marbella	28
	Ayuntamiento de Torremolinos	21
	Ayuntamiento de Benalmádena	16
	Ayuntamiento de Fuengirola	11
	Ayuntamiento de Mijas	14
	Ayuntamiento de Estepona	18
	Ayuntamiento de Casares	3
	Ayuntamiento de Manilva	1
	Ayuntamiento de Vélez Málaga	22
	Ayuntamiento de Alcaucín	2
	Ayuntamiento de Canillas de Aceituno	2
	Ayunyamiento de El Borge	1
	Ayuntamiento de Rincón de la Victoria	13
	Ayuntamiento de Moclinejo	1
	Ayuntamiento de Algarrobo	1
	Ayuntamiento de Sayalonga	1
	Ayuntamiento de Árchez	1
	Ayuntamiento de Cómpeta	1
	Auntamiento de Canillas de Albaida	1
	Ayuntamiento de Torrox	5
	Ayuntamiento de Nerja	6
	Ayuntamiento de Frigiliana	2
	Provincia de Sevilla	649
	Ayuntamiento de Sevilla	316
	Ayuntamiento de Coria del Río	10
	Ayuntamiento de Bollullos de la Mitación	1
	Ayuntamiento de Almensilla	8
	Ayuntamiento de Gelves	2
	Ayuntamiento de La Puebla del Río	2
	Ayuntamiento de Isla Mayor	1
	Ayuntamiento de Alcalá del Río	5
	Ayuntamiento de Guillena	5
	Ayuntamiento de Burguillos	7
	Ayuntamiento de Castilblanco de los Arroyos	7
	Ayuntamiento de La Rinconada	13

	Ayuntamiento de Brenes	4
	Ayuntamiento de Villaverde del Río	4
	Ayuntamiento de Cantillana	2
	Ayuntamiento de Tocina	1
	Ayuntamiento de Villanueva del Río y Minas	6
	Ayuntamiento de El Pedroso	1
	Ayuntamiento de Cazalla de la Sierra	4
	Ayuntamiento de Alanís	2
	Ayuntamiento de Écija	8
	Ayuntamiento de Carmona	6
	Ayuntamiento de Fuentes de Andalucía	1
	Ayuntamiento de la Campana	2
	Ayuntamiento de Lora del Río	3
	Ayuntamiento de Alcolea del Río	1
	Ayuntamiento de Constantina	3
	Ayuntamiento de la Puebla de los Infantes	1
	Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra	25
	Ayuntamiento de Mairena del Alcor	4
	Ayuntamiento de El Viso del Alcor	1
	Ayuntamiento de Morón de la Frontera	9
	Ayuntamiento de la Puebla de Cazalla	3
	Ayuntamiento de Estepa	1
	Ayuntamiento de Marinaleda	3
	Ayuntamiento de la Roda de Andalucía	1
	Ayuntamiento de Arahal	4
	Ayuntamiento de Marchena	6
	Ayuntamiento de Lantejuela	2
	Ayuntamiento de Osuna	3
	Ayuntamiento de Pruna	1
	Ayuntamiento de Dos Hermanas	20
	Ayuntamiento de Utrera	16
	Ayuntamiento de los Palacios y Villafranca	5
	Ayuntamiento de Las Cabezas de San Juan	2
	Ayuntamiento de Lebrija	1
	El Cuervo de Sevilla	1
	Ayuntamiento de los Molares	2
	Ayuntamiento de El Coronil	1
	Ayuntamiento de Coripe	1
	Ayuntamiento de Sanlúcar la Mayor	4
	Ayuntamiento de Olivares	1
	Ayuntamiento de Benacazón	3
	Ayuntamiento de Umbrete	3
	Alcaldesa Ayuntamiento de Espartinas	6
	Ayuntamiento de Villanueva del Ariscal	3
	Ayuntamiento de Huévar del Aljarafe	2
	Ayuntamiento de Pilas	6
	Ayuntamiento de Aznalcázar	1
	Ayuntamiento de Villamanrique de la Condesa	1
	Ayuntamiento de Gerena	3
	Ayuntamiento de El Garrobo	1
	Ayuntamiento de El Castillo de las Guardas	1
	Ayuntamiento de Camas	12
	Ayuntamiento de Valencina de la Concepción	3
	Ayuntamiento de Castilleja de Guzmán	2
	Ayuntamiento de San Juan de Aznalfarache	11

	Ayuntamiento de Mairena del Aljarafe	14
	Ayuntamiento de Palomares del Río	3
	Ayuntamiento de Bormujos	5
	Ayuntamiento de Tomares	8
	Ayuntamiento de Castilleja de la Cuesta	6
	Ayuntamiento de Gines	4
	Ayuntamiento de Santiponce	2
	Ayuntamiento de La Algaba	6
	Ayuntamiento de otras Provincias	1
ENTES LOCALES AUTÓNOMOS Y/O MENORES		5
DIPUTACIONES		100
	Diputación Provincial de Almería	2
	Diputación Provincial de Cádiz	14
	Diputación Provincial de Córdoba	6
	Diputación Provincial de Granada	6
	Diputación Provincial de Huelva	5
	Diputación Provincial de Jaén	6
	Diputación Provincial de Málaga	36
	Diputación Provincial de Sevilla	25
EMPRESAS MUNICIPALES		49
FEDERACIONES Y FUNDACIONES DE ENTES LOCALES		-
MANCOMUNIDADES - CONSORCIOS		7
	OTRAS INSTITUCIONES	27
	UNIVERSIDADES	52
	Universidad de Almería	3
	Universidad de Cádiz	7
	Universidad de Córdoba	3
	Universidad de Granada	7
	Universidad de Huelva	1
	Universidad de Jaén	4
	Universidad de Málaga.	5
	Universidad de Sevilla.	21
	Universidades fuera de Andalucía	1
	ÓRGANOS JUDICIALES	259
	ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO	975
	OTRAS ADMINISTRACIONES TERRITORIALES	65
	COLEGIOS PROFESIONALES	23
	EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE INTERÉS GENERAL	274
	OTRAS ENTIDADES	16

dPA defensor del pueblo Andaluz

INFORME ANUAL 2020

dPA
¡síguenos!

www.defensordelpuebloandaluz.es

CC BY SA