

DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ

INFORME ANUAL 2023

40
años

dIPA
defensor del
pueblo Andaluz

DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ

INFORME ANUAL 2023

40
años

dPA
defensor del
pueblo Andaluz



Tirada: 90 ejemplares

Edita: DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ

Calle Reyes Católicos, 21

41001 Sevilla

Teléfono: 954 21 21 21 - Fax: 954 21 44 97

<https://www.defensordelpuebloandaluz.es>

defensor@defensor-and.es



Esta publicación está sujeta a una licencia Reconocimiento – Compartir Igual 4.0 de Creative Commons.

La licencia completa se puede consultar en la siguiente dirección:

https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.es_ES



[Certificado de calidad nº 2445/23 UNE-EN ISO 9001:2015](#)

Depósito legal: SE-1521-2005

Maquetación: Seis60 Comunicación SCA

Impresión: Podiprint

ÍNDICE

Presentación 17

Balance del Defensor 23

B1. Introducción 23

B2. Los Ejes 25

B2.1. Personas 25

B2.1.1. Introducción 25

B2.1.2. Los retos del futuro y el impacto en la población más vulnerable 26

B2.1.3. El bienestar emocional es el centinela de la salud mental 26

B2.1.4. Lamentamos los retrasos en la concesión de las prestaciones y valoraciones 27

B2.1.5. Las dificultades para disfrutar de un techo digno 27

B2.1.6. La pobreza energética incide en el riesgo de exclusión social 28

B2.1.7. El código postal, a veces, influye más que el código genético 28

B2.1.8. Trabajamos por la erradicación total de los asentamientos 28

B2.1.9. Las personas privadas de libertad provienen en su mayoría de contextos vulnerables 29

B2.1.10. Retrasos preocupantes en los tiempos de asistencia sanitaria 29

B2.1.11. Personas mayores y el riesgo del edadismo 30

B2.1.12. Falta de respeto por el retraso en las ayudas a la dependencia 30

B2.1.13. La protección de la infancia: esfuerzos aún insuficientes 31

B2.1.14. La educación: quedan tareas por hacer y un reto preocupante, la Inteligencia Artificial 31

B2.1.15. El compromiso del Defensor del Pueblo andaluz por la igualdad de género y trato 32

B2.2 Planeta y Prosperidad 32

B2.2.1. Introducción 32

B2.2.2. Nos queda camino por recorrer en la aspiración hacia una Transición energética justa 33

B2.2.3. Necesitamos un abordaje más amplio y global de los cortes de luz 33

B2.2.4. La transición digital: oportunidades y riesgos de nuevas formas de exclusión 34

B2.2.5. Ciudades inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles 35

B2.2.6. La contaminación atmosférica siguen siendo motivo de preocupación 35

B2.2.7. El transporte sostenible y la movilidad son fundamentales para el desarrollo sostenible 36

B2.2.8. La prosperidad de las personas y las posibilidades de acceso a un empleo 36

B2.2.9. Caminar en busca del pleno y mejor empleo mejora la vida de las personas 37

B2.3 Cultura de Paz y Alianza 37

B2.3.1. Introducción 37

B2.3.2. La ciudadanía sigue quejándose de procedimientos lentos y burocráticos 38

B2.3.3. Escuchar y conocer la problemática in situ en las visitas comarcales 38

B2.3.4. El desafío de conseguir el acceso a una justicia más rápida, ágil y eficaz 38

B2.3.5. Los procesos de mediación para la resolución de conflictos 39

B2.3.6. Seguimos comprometidos con los valores en materia de Memoria Democrática 39

B2.3.7. Hemos continuado colaborando estrechamente con el movimiento social y los agentes sociales 40

1. Actuaciones relevantes del dPA	43
1.1. Bioética y salud mental	43
1.1.1. Introducción	43
1.1.2. El Plan de la Administración Sanitaria: Plan Estratégico de Salud Mental y Adicciones de Andalucía (PESMA-A)	45
1.1.3. La atención al bienestar emocional y a la salud mental de la infancia y adolescencia: promoción, prevención y detección e intervención temprana	46
1.1.4. La atención a la salud mental de las personas mayores: una asignatura pendiente	47
1.1.5. La salud mental de los colectivos vulnerables: desafíos comunes	48
1.1.6. La conducta suicida: una epidemia creciente	50
1.1.7. La patología dual: hacia un enfoque integral de salud mental y adicciones	52
1.1.8. La perspectiva de familiares, asociaciones y entidades: reivindicaciones basadas en la experiencia de una labor 24/7	52
1.1.9. Recursos residenciales del sistema sanitario en salud mental o del Sistema de la Dependencia	53
1.2. Compromiso del Defensor del Pueblo Andalúz con la igualdad de género y trato	54
1.2.1. Introducción	54
1.2.2. Análisis de las quejas que llegan al Defensor desde un enfoque de perspectiva de género	55
1.2.2.1. Situaciones de violencia y discriminación contra la mujer	56
1.2.2.2. Los menores, víctimas invisibles de la violencia de género	58
1.2.2.3. Salud y bienestar	58
1.2.2.4. Dependencia	60
1.2.2.5. Necesidad de vivienda	61
1.2.2.6. Feminización de la pobreza	62
1.2.2.7. Discapacidad con perspectiva de género	64
1.2.2.8. Población femenina reclusa	64
1.2.2.9. Servicios de Interés General	64
1.2.2.10. Justicia	65
1.2.2.11. Acciones de formación y sensibilización	66

2. Actividad del dPA para la garantía de derechos 70

2.1. PERSONAS 71

2.1.1. Dependencia y personas mayores	71
2.1.1.1. Dependencia	71
2.1.1.1.1. Introducción	71
2.1.1.1.2. Valoración del grado de dependencia	72
2.1.1.1.3. El Programa Individual de Atención (PIA)	72
2.1.1.1.4. Dilaciones por cambio de domicilio	73
2.1.1.1.5. Prestación Económica para cuidados en el Entorno Familiar	74
2.1.1.1.6. Servicio residencial	76
2.1.1.1.7. Servicio de Ayuda a Domicilio	79
2.1.1.2. Personas mayores	80
2.1.1.2.1. Introducción	80
2.1.1.2.2. Respeto a la autonomía de la voluntad	81
2.1.1.2.3. La respuesta administrativa en situaciones de vulnerabilidad: diligencia, eficacia y coordinación interadministrativa	85
2.1.1.2.4. La vulneración de derechos sociales por las dilaciones en la respuesta del Sistema para la promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia	86
2.1.1.2.5. El derecho a la protección de la salud y a la atención sanitaria de las personas mayores	87
2.1.1.2.6. Centros de Participación Activa	88
2.1.1.3. Actuaciones de Oficio	90
2.1.2. Educación y Universidades	91
2.1.2.1. Educación no universitaria	91
2.1.2.1.1. Introducción	91
2.1.2.1.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	93
2.1.2.1.2.1. Educación Infantil 0-3 años	93
2.1.2.1.2.2. Escolarización del alumnado	94
2.1.2.1.2.3. Convivencia escolar	95
2.1.2.1.2.4. Instalaciones escolares	96
2.1.2.1.2.5. Servicios educativos complementarios y actividades extraescolares	97
2.1.2.1.2.6. Equidad en la Educación	98
2.1.2.1.2.7. Formación Profesional	101
2.1.2.2. Enseñanza Universitaria	102
2.1.2.3. Actuaciones de oficio	105
2.1.3 Infancia y adolescencia	106
2.1.3.1. Introducción	106
2.1.3.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	107
2.1.3.2.1. Situaciones de riesgo de la infancia y adolescencia	107
2.1.3.2.2. Intervención del Ente Público de Protección de Menores	110
2.1.3.2.2.1. Maltrato a personas menores de edad	112

2.1.3.2.2. Acogimiento Familiar	113
2.1.3.2.3. Acogimiento Residencial	114
2.1.3.2.3. Infancia especialmente vulnerable	115
2.1.3.2.4. Responsabilidad penal de menores	117
2.1.3.3. Actuaciones de oficio	119
2.1.4. Personas en situación y/o riesgo de vulnerabilidad	121
2.1.4.1. Introducción	121
2.1.4.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	123
2.1.4.2.1. Personas vulneradas (en exclusión)	124
2.1.4.2.1.1. Prestaciones económicas	124
2.1.4.2.1.1.1. Ingreso Mínimo Vital: una renta básica garantizada (IMV)	124
2.1.4.2.1.1.2. La Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía (RMISA)	125
2.1.4.2.1.1.3. Prestaciones no contributivas por jubilación e incapacidad (PNC)	126
2.1.4.2.1.2. La vivienda: un derecho difícil de alcanzar	127
2.1.4.2.1.2.1. Falta de adecuación entre el precio del alquiler y los recursos económicos de las familias	129
2.1.4.2.1.2.2. Existencia de un parque residencial que no cubre las necesidades de las personas destinatarias	130
2.1.4.2.1.2.3. Déficit de viviendas de promoción pública	130
2.1.4.2.1.2.4. Las órdenes de lanzamiento: el último recurso al que acudir	131
2.1.4.2.1.3. Segregación residencial	132
2.1.4.2.1.3.1. Barriadas de promoción pública	132
2.1.4.2.1.3.2. Asentamientos humanos informales	135
2.1.4.2.1.3.3. Sinhogarismo: Un problema sin resolver y un reto para la sociedad	138
2.1.4.2.2. Personas vulnerables o en riesgo de exclusión	140
2.1.4.2.2.1. Desequilibrios relacionados con el derecho a la vivienda	140
2.1.4.2.2.1.1. Dificultades para la emancipación, bono joven	141
2.1.4.2.2.1.2. Oportunidades de la rehabilitación del parque residencial	142
2.1.4.2.2.2. Retrasos en la valoración de la discapacidad	143
2.1.4.2.2.3. Otros factores de vulnerabilidad	147
2.1.4.2.3. Exclusión por pertenencia a grupo social	149
2.1.4.2.3.1. Personas migrantes	150
2.1.4.2.3.1.1. El empadronamiento, una obligación que abre la puerta a derechos	150
2.1.4.2.3.1.2. Residencia por circunstancias excepcionales: El arraigo social	152
2.1.4.2.3.1.3. Derecho a la vivienda de la población migrante. El caso concreto de la eliminación de los asentamientos mediante soluciones habitacionales	153
2.1.4.2.3.2. Personas privadas de libertad	156
2.1.4.2.3.2.1. Atención sanitaria	157
2.1.4.2.3.2.2. Discapacidad en prisión	160
2.1.4.2.3.2.3. Salud mental en prisión	161
2.1.4.2.3.3. Pueblo gitano	162
2.1.4.2.3.3.1. Dificultades del Pueblo Gitano para alcanzar la plena inclusión	163
2.1.4.2.4. Recursos públicos vertebradores de las políticas de inclusión	164
2.1.4.2.4.1. El empadronamiento: una obligación que otorga derechos	164
2.1.4.2.4.2. Servicios sociales comunitarios	166
2.1.4.2.4.3. Políticas Palanca para la Cohesión Social	169

2.1.5. Salud y bienestar	172
2.1.5.1. Introducción	172
2.1.5.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	172
2.1.5.2.1. Atención Primaria	172
2.1.5.2.2. Tiempos de respuesta asistencial	175
2.1.5.2.3. Atención Especializada	180
2.1.5.2.4. Centros y servicios sanitarios	181
2.1.5.2.5. Prestaciones sanitarias	182
2.1.5.2.6. Políticas de Salud	182
2.1.5.2.7. Derechos de las personas usuarias	184
2.1.5.3. Actuaciones de oficio	190

2.2. PLANETA Y PROSPERIDAD 193

2.2.1. Administración Tributaria, Ordenación Económica y Gobernanza Pública	193
2.2.1.1. Introducción	193
2.2.1.2. Análisis de las quejas	194
2.2.1.2.1. Administración tributaria	194
2.2.1.2.1.1. Conceptos generales	194
2.2.1.2.1.2. Tributos locales	195
2.2.1.2.2. Ordenación económica	197
2.2.1.2.2.1. Industria	198
2.2.1.2.2.2. Comercio	200
2.2.1.2.2.3. Turismo	201
2.2.1.2.3. Gobernanza pública	203
2.2.1.2.3.1. Gobernanza local	203
2.2.1.2.3.2. Transparencia, participación ciudadana y protección de datos	205
2.2.1.2.3.3. Transición digital	207
2.2.1.3. Actuaciones de oficio	208
2.2.2. Cultura y deportes	209
2.2.2.1. Introducción	209
2.2.2.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	210
2.2.2.2.1. Cultura	210
2.2.2.2.1.1. Amenazas al patrimonio histórico y monumental	210
2.2.2.2.1.2. Mejoras en el régimen jurídico de tutela del patrimonio	212
2.2.2.2.1.3. Patrimonio Arqueológico	213
2.2.2.2.2. Deporte	214
2.2.2.3. Actuaciones de oficio	215
2.2.3. Empleo Público	216
2.2.3.1. Introducción	216
2.2.3.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	217
2.2.3.2.1. Procesos selectivos de acceso a la Administración Pública	217
2.2.3.2.2. Personas empleadas del ámbito general de la Junta de Andalucía	222

2.2.3.2.3. Personas empleadas del ámbito sanitario	229
2.2.3.2.4. Personas empleadas del ámbito docente	231
2.2.3.2.5. Personas empleadas del ámbito local	233
2.2.3.3. Actuaciones de oficio	234
2.2.4. Movilidad y Accesibilidad	235
2.2.4.1. Movilidad	235
2.2.4.1.1. Ordenación del tráfico	235
2.2.4.1.2. Régimen sancionador de tráfico	235
2.2.4.1.3. Aparcamientos	235
2.2.4.1.4. Servicios de transporte público	236
2.2.4.2. Accesibilidad	236
2.2.4.2.1. Discapacidad en materia de tráfico	239
2.2.4.2.2. Personas con discapacidad y transportes públicos	239
2.2.4.2.3. Barreras urbanísticas que impiden o dificultan la accesibilidad	240
2.2.4.3. Actuaciones de oficio	240
2.2.5. Políticas activas de empleo	241
2.2.5.1. Introducción	241
2.2.5.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	242
2.2.5.2.1. Ayudas para la inclusión de colectivos desfavorecidos	242
2.2.5.2.2. Quejas referidas al emprendimiento y al trabajo autónomo	243
2.2.5.2.3. Quejas referidas a la gestión del Servicio Andaluz de Empleo (SAE)	243
2.2.6. Servicios de Interés General y Consumo	246
2.2.6.1. Análisis de las quejas admitidas a trámite	246
2.2.6.1.1. Servicios de interés general	246
2.2.6.1.1.1. Energía	248
2.2.6.1.1.1.1. Bono social térmico	248
2.2.6.1.1.1.2. Personas electrodependientes	249
2.2.6.1.1.1.3. Derechos de las personas usuarias ante denuncias por fraude o anomalía	250
2.2.6.1.1.1.4. Cortes de luz en barriadas desfavorecidas	251
2.2.6.1.1.2. Suministro domiciliario de agua	252
2.2.6.1.1.3. Servicios financieros	256
2.2.6.1.1.4. Telefonía e Internet	258
2.2.6.1.1.5. Servicios de transporte y postales	259
2.2.6.1.2. Otras cuestiones relacionadas con Consumo	260
2.2.6.2. Actuaciones de oficio	263
2.2.7. Sostenibilidad y Medio Ambiente	264
2.2.7.1. Contaminación acústica	264
2.2.7.1.1. Actividades sujetas a autorización previa o declaración responsable	264
2.2.7.1.2. Otros focos de contaminación acústica	268
2.2.7.2. Contaminación atmosférica, calidad ambiental, sanidad y salubridad	270
2.2.7.3. Residuos	271
2.2.7.4. Prevención ambiental	272

2.2.7.5. Aguas	274
2.2.7.6. Actuaciones de oficio	276
2.2.8. Urbanismo y ordenación del territorio	277
2.2.8.1. Introducción	277
2.2.8.2. Ordenación del territorio	279
2.2.8.3. Urbanismo	280
2.2.8.3.1. Planeamiento urbanístico	280
2.2.8.3.2. Disciplina Urbanística	280
2.2.8.3.3. Gestión urbanística	283
2.2.8.3.4. Responsabilidad patrimonial y silencio en materia urbanística	283
2.2.8.4. Obras públicas	283
2.3. JUSTICIA Y CULTURA DE PAZ	287
2.3.1. Atención a la ciudadanía	287
2.3.1.1. Introducción	287
2.3.1.2. Datos cuantitativos	289
2.3.1.3. Temática general de las consultas	291
2.3.1.4. Acceso a la información y derechos fundamentales	295
2.3.1.5. Las visitas comarcales. Acercando la Institución a las personas	298
2.3.1.5.1. Mejora en la relación con la ciudadanía	299
2.3.1.5.2. Aumentar la presencia en el territorio	300
2.3.1.5.3. Diseñar e implementar un modelo de relaciones menos burocráticas. Las visitas a los Servicios Sociales y ayuntamientos	300
2.3.2. Justicia, Memoria Democrática y Política Interior	303
2.3.2.1. Introducción. La co-gobernanza en una Justicia sostenible	303
2.3.2.2. Justicia	304
2.3.2.2.1. La normalidad en el funcionamiento anormal de la Justicia	305
2.3.2.2.2. El caso especial del Registro Civil	309
2.3.2.2.3. Justicia Gratuita	310
2.3.2.3. Memoria democrática	313
2.3.2.4. Política interior	314
2.3.2.5. Actuaciones de Oficio	317
2.3.3. Mediación	318
2.3.3.1. Introducción	318
2.3.3.2. Análisis de las actuaciones de mediación	318
2.3.3.2.1. Quejas relativas al eje de Personas	319
2.3.3.2.2. Quejas relativas al eje de Planeta	323
2.3.3.2.3. Quejas relativas al eje de Prosperidad	325
2.3.3.2.4. Evaluación de resultados de la mediación	328
2.3.4. Informe monográfico del enfoque actual del Defensor sobre la mediación. Radiografía de los servicios de mediación en Andalucía	332
2.3.4.1. Introducción	332

2.3.4.1.1. Metodología del estudio	333
2.3.4.2. Situación de la mediación en Andalucía	334
2.3.4.2.1. Información cualitativa sobre la mediación pública en Andalucía	334
2.3.4.2.2. Información cuantitativa sobre la mediación pública en Andalucía	334
2.3.4.2.3. Retos de la mediación en Andalucía derivados de la investigación realizada	336
2.3.4.3. Conclusiones y sugerencias del Defensor del Pueblo andaluz	336
2.3.4.3.1. Conclusiones del estudio	337
2.3.4.3.1.1. Sobre la cultura de paz	337
2.3.4.3.1.2. Sobre la mediación como método	337
2.3.4.3.1.3. Sobre la persona mediadora	338
2.3.4.3.2. Sugerencias del Defensor del Pueblo andaluz tras el estudio de las entidades de mediación en Andalucía	338

2.4. Resoluciones **343**

2.4.1. Personas	343
2.4.1.1. Dependencia y Personas mayores	343
2.4.1.2. Educación y Universidades	347
2.4.1.3. Infancia y Adolescencia	349
2.4.1.4. Personas en situación y/o riesgo de vulnerabilidad	351
2.4.1.5. Salud y Bienestar	356
2.4.2. Planeta y Prosperidad	359
2.4.2.1. Administración Tributaria, Ordenación económica y Gobernanza pública	359
2.4.2.2. Cultura y deporte	362
2.4.2.3. Empleo Público y Trabajo	363
2.4.2.4. Servicios de Interés General y Consumo	367
2.4.2.5. Sostenibilidad y Medioambiente	368
2.4.2.6. Urbanismo y ordenación del territorio	371
2.4.3. Justicia y Cultura de Paz	372
2.4.3.1. Justicia y Memoria Democrática	372

3. Actividad institucional 379

3.1. Relaciones institucionales	379
3.1.1. Relaciones con el Parlamento	379
3.1.2. Relaciones con el Defensor del Pueblo de las Cortes Generales y los defensores del pueblo autonómicos	381
3.1.3. Relaciones con otras instituciones afines	382
3.1.4. Relaciones de colaboración con asociaciones y agentes sociales	383
3.1.5. Relaciones de colaboración con administraciones públicas	386
3.2. Otra actividad institucional	387
3.3. Convenios y protocolos con entidades que colaboran con el Defensor del Pueblo andaluz en la promoción y defensa de los derechos y libertades de la ciudadanía en Andalucía	393
3.4. Página web, redes sociales y medios de comunicación	394

4. Colaboración de la administración 399

4.1. Introducción	399
4.2. Casos de No colaboración. Análisis por bloques temáticos de materias	400
4.2.1. Personas	400
4.2.1.1. Dependencia y Servicios Sociales	400
4.2.1.2. Educación y Universidades	400
4.2.1.3. Infancia y adolescencia	401
4.2.1.4. Personas en situación y/o riesgo de vulnerabilidad	401
4.2.1.5. Salud y Bienestar	401
4.2.2. Planeta y prosperidad	401
4.2.2.1. Administración Tributaria, Ordenación económica y Gobernanza pública	401
4.2.2.2. Cultura (Patrimonio) y Deportes	402
4.2.2.3. Empleo Público	402
4.2.2.4. Servicios de interés general y Consumo	402
4.2.2.5. Sostenibilidad y Medio Ambiente	402
4.2.2.6. Urbanismo y Ordenación del Territorio	403
4.2.3. Justicia y cultura de paz	403
4.2.3.1. Actuaciones Cuerpos de Policía Local y Autonómica	403
4.2.3.2. Memoria Democrática	403
4.3. Declaraciones de actitud entorpecedora	404

5. Rendición de cuentas	407
5.1. Datos estadísticos	407
5.1.1 La ciudadanía	408
5.1.1.1. Acuden al Defensor 34.882 personas	408
5.1.1.2. Nuestra web y redes sociales	408
5.1.1.3. Ciudadanía y género	409
5.1.2. Nuestras actuaciones	411
5.1.2.1. Un total de 29.830 actuaciones en defensa de los derechos de los andaluces	411
5.1.2.2. Detalle de nuestra actividad en relación con los ODS de la Agenda 2030	412
5.1.2.3. Mediaciones	415
5.1.3. Nuestros resultados	418
5.1.3.1. La Administración acepta nuestra actuación en el 93% de los casos cerrados donde se había detectado irregularidad	418
5.1.3.2. Resultados positivos de nuestra actividad (85%)	419
5.1.3.3. Un 87% de colaboración de las administraciones	419
5.2 Quejas remitidas, no admitidas y sus causas	421
5.2.1. De las quejas remitidas a otras instituciones	421
5.2.2. De las quejas no admitidas y sus causas	422
5.2.3. De los desistimientos de la ciudadanía	424
5.3. Calidad y Estrategia del dPA	426
5.3.1. Planificación Estratégica	426
5.3.2. Indicadores de la Carta de Servicios	428
5.4. Transparencia, Protección de Datos y cumplimiento normativo	430
5.5. Presupuesto y contratación pública	432
5.6. Recursos humanos y Formación	438

Anexo 1. Listado de tablas **443**

Anexo 2. Publicaciones **477**

Informes anuales	477
Informes especiales o monográficos	477
Otros estudios	480
Otras publicaciones	481

INFORME ANUAL 2023

40
años

dPA
defensor del
pueblo Andaluz





Jesús Maeztu Gregorio de Tejada

*Defensor del Pueblo Andaluz
Defensor de la Infancia y
Adolescencia de Andalucía.*

Presentación

La Defensoría del Pueblo andaluz celebra sus primeros 40 años (1983-2023) sin perder de vista el objetivo que ha fundamentado nuestra actividad durante cuatro décadas: **garantizar la defensa de los derechos y libertades de la ciudadanía ante las actuaciones de las administraciones públicas.**

Han sido alrededor de 500.000 actuaciones destinadas a proteger y promocionar los derechos, con una atención preferente hacia los colectivos vulnerables, **los últimos de la fila.** Estoy convencido de que un Defensor del Pueblo debe enfocar su trabajo hacia la eliminación de la desigualdad y la garantía de los derechos humanos, en pro de una cultura de paz y de justicia. Este es, pues, el baremo del trabajo de la Defensoría, y su eficacia.

En base a estos principios, la descripción de nuestras actuaciones en el Informe Anual 2023 supone una exhaustiva rendición de cuentas como comisionado del Parlamento andaluz, en cumplimiento de la Constitución Española y el Estatuto de Autonomía de Andalucía. Este informe significa, asimismo, la **consolidación de un servicio que demuestra su utilidad para las más de 35.000 personas** que acudieron a esta Oficina en el ejercicio de referencia.

En 2023 se ha batido el **récord histórico de quejas nuevas**, más de 9.600, un millar más que en el ejercicio anterior, y entre las que se incluyen las emprendidas de oficio, unas 70, en las que elevamos la mirada más allá del interés particular, persiguiendo el beneficio de la comunidad en los diversos impactos a sus derechos. A estos registros se suman otras 4.000 quejas tramitadas y **más de 15.500 consultas atendidas** -cifra solo superada en 2020 a causa de la pandemia por Covid-, así como más de 600 acciones de promoción, por lo que **el Defensor del Pueblo andaluz alcanzó en 2023 cerca de 30.000 actuaciones.**

La mayoría de las mismas, el 56%, estuvieron relacionadas con nuestro **compromiso por la dignidad de las Personas**, el primero de nuestros ejes en línea con los principios de la Agenda 2030 de Naciones Unidas y los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), y en armonía con la Estrategia del Defensor del Pueblo andaluz 2021-2024.

La **sanidad, la dependencia y los servicios sociales** son las materias que mayor incremento de reclamaciones han experimentado este año. Se trata de los pilares, junto a la **educación y vivienda**, de nuestro Estado de Bienestar, que debe especial atención a las políticas para la **protección de la infancia y adolescencia, las personas mayores y los colectivos vulnerables.**

Merece una lectura detenida los apartados dedicados a exponer los principales problemas en la cobertura que la Administración ofrece a estos colectivos, así como resultan de interés las alertas sobre los excesivos retrasos en la tramitación de los expedientes en torno al **Ingreso Mínimo Vital, la tramitación de bonos eléctricos y**

La descripción de nuestras actuaciones en el Informe Anual 2023 supone una exhaustiva rendición de cuentas como comisionado del Parlamento andaluz, en cumplimiento de la Constitución Española y el Estatuto de Autonomía de Andalucía.

térmicos, el pago a tiempo del bono joven y la ayuda al alquiler y los retrasos en la valoración de los grados de discapacidad.

Destacamos en este Informe 2023 una preocupación a la que dedicamos el primer asunto relevante de este Informe: la atención a la **salud mental**. Este año hemos celebrado tres jornadas dedicadas a la protección de la salud mental para analizar, en **primer lugar**, la visión general de la Administración competente en materia de salud y las políticas públicas dirigidas a la salud mental; en **segundo lugar**, el bienestar emocional y la salud mental de la infancia y adolescencia; y, **por último**, el impacto en los colectivos de extrema vulnerabilidad, entre ellos población inmigrante, personas de etnia gitana y personas con discapacidad. Avanzamos en nuestra aportación al tema con una novedosa **visión sobre la epidemia creciente de suicidios**; un enfoque sobre las **adicciones y la patología dual**; y una conclusión acerca de los **recursos residenciales** del sistema sanitario o del sistema de la dependencia.

El segundo asunto relevante aborda el **compromiso del Defensor del Pueblo andaluz por la igualdad de género y trato**. El pasado 8 de marzo de 2023, Día Internacional de la Mujer, la Institución aprobó el vigente [Plan de Igualdad](#), asumiendo como principio la propia ejemplaridad de la Institución.

Supone nuestro compromiso que el enfoque o perspectiva de género impregne transversalmente los diversos ámbitos competenciales y materias de trabajo de esta Defensoría del Pueblo Andaluz, en nuestro trabajo de supervisar las políticas públicas y la actuación de las administraciones públicas, a la luz de la normativa y jurisprudencia nacional e internacional, de los objetivos de desarrollo sostenible de la Agenda 2030 y de las directrices sobre igualdad.

En el análisis de nuestra actividad para garantizar los derechos abordamos, en un segundo bloque tras el eje de Personas, la protección del **Planeta**, promoviendo la gestión sostenible de los recursos y frente al cambio climático, y la búsqueda de la **Prosperidad** entendida como el derecho a vivir una vida plena (37% de nuestras actuaciones). Estudiamos **medidas para hacer frente a la sequía**, priorizando el recurso del agua como un patrimonio al que proteger y defender, así como **la protección de nuestros entornos naturales**, caso de Doñana.

Por ello, nos sumamos con otros responsables públicos a colaborar con el uso responsable del agua como bien escaso tanto para la población como para la agricultura.

El tercero de los ejes aborda el compromiso del dPA por fomentar sociedades inclusivas y alianzas estratégicas, con el título de **Justicia y Cultura de Paz** (7% de las actuaciones).

Destaca el medio millar de actuaciones de mediación llevadas a cabo, con un 80% de acuerdo, elevándose a más de 1.700 las mediaciones celebradas por el Defensor del Pueblo andaluz desde la implantación de este servicio en 2017. Además, presentamos un primer informe monográfico titulado [Enfoque actual del Defensor del Pueblo Andaluz sobre la cultura de paz y la mediación en Andalucía](#), en el que rendimos cuentas sobre la propia actividad mediadora ejercida por la Institución, al tiempo que incorporamos un diagnóstico sobre los servicios públicos de mediación en la comunidad autónoma.

Nos sigue pareciendo de suma importancia el análisis de las limitaciones o dificultades para el acceso a las Administraciones públicas por parte de la ciudadanía. La **brecha digital** y el deber de ofrecer una buena administración nos motivó a celebrar una jornada en la que reflexionamos sobre los cambios que está suponiendo para la sociedad el progresivo desarrollo de la **administración electrónica** y los riesgos que comporta la incorporación de la **inteligencia artificial**.

Acorde con nuestro compromiso de acercarnos a la ciudadanía y al territorio y a los agentes sociales, y por fomentar sociedades inclusivas y alianzas estratégicas, hemos continuado con las visitas a las comarcas, con las que pretendemos paliar la sensación de olvido o inaccesibilidad que muchos andaluces manifiestan sentir, sin discriminación por que se viva en entorno urbano o rural. En 2023 nos hemos desplazado a las comarcas de Osuna; Sierra Morena; Valle de Lecrín, Valle del Guadiato; Jerez de la Frontera y Poniente de Almería.

Y también, para fomentar esta cercanía le hemos sugerido a la administración que proceda a regular la cita previa, incluyendo la posibilidad de atención presencial sin cita.

La figura del Defensor se presenta como un **colaborador leal para mejorar la vida de las personas y a la vez crítico de la Administración**, señalando casos que merecen ser revisados, sugiriendo modificaciones en el funcionamiento administrativo, e impulsando el cambio de la legalidad cuando resulte preciso y necesario. En 40 años se han emitido más de 15.000 resoluciones, de las cuales en 2023 se han dictado 319 resoluciones entre recordatorios de deberes legales, recomendaciones y sugerencias. Ocho de cada diez expedientes cerrados fueron admitidos por la Administración. La satisfacción que nos transmiten los usuarios con nuestro servicio alcanza el notable, un 7,5 en 2023.

En definitiva, estoy convencido de que un Defensor del Pueblo **debe ser la voz de los sin voz**, con la misión prioritaria de garantizar los derechos de las **personas con discapacidad**, para lograr su plena inclusión.; cuidar los derechos de las **personas mayores**; proteger y y promocionar los derechos y la participación de **la infancia y la adolescencia**; atender a las **personas migrantes**, y luchar contra los discursos que incitan al **odio, a la discriminación y al racismo y violencia**; **proteger nuestro entorno**; eliminar las **discriminaciones y desigualdades** que, todavía hoy, afectan a las mujeres; fortalecer los servicios de **sanidad, educación, servicios sociales y justicia**; y fomentar en la vida pública la **participación, la transparencia, la cercanía y la mediación** en los conflictos.

De esta manera, fomentando la política de los cuidados, la cultura del diálogo, la paz y la justicia, la prevalencia del servicio público, y la cooperación en una gestión más humana y cercana de las Administraciones Públicas, haremos posible el lema en el que hemos enfocado nuestro 40 aniversario como Institución cercana, útil y eficiente: **No podemos asumir como normal lo inaceptable**.

Jesús Maeztu Gregorio de Tejada

Defensor del Pueblo Andaluz y Defensor de la Infancia y Adolescencia de Andalucía.



Balance del Defensor





Balance del Defensor

B1. Introducción

Fue el 1 de diciembre de 1983 -a los dos años de nacer la Defensoría del Pueblo de España- cuando el pueblo andaluz se dotó de esta Institución, decana de las Defensorías autonómicas y comisionado del Parlamento andaluz con la aprobación por el Parlamento de Andalucía de la Ley del Defensor del Pueblo Andaluz, en cumplimiento de la Constitución Española y el Estatuto de Autonomía de Andalucía. Cumplimos cuatro décadas de funcionamiento con idéntica función: **garantizar y proteger los derechos y libertades de la ciudadanía** en relación al funcionamiento de la Administración Pública, siempre al servicio de los intereses generales que representa como consecuencia de su legitimación democrática.

Haciendo balance de estos 40 años, han sido **430.000 actuaciones** en la defensa, protección y promoción de derechos. Igualmente, hemos emitido **más de 15.000 resoluciones** en las que hemos exigido a la Administración autonómica y local el deber legal de garantizar derechos concretos; hemos recomendado cambios normativos de mejora; y hemos sugerido acciones encaminadas a expandir los beneficios de las leyes, siempre con un enfoque especial hacia los colectivos más vulnerables, como son **la infancia y adolescencia, las personas mayores y las personas con otras capacidades**.

Siempre, con fidelidad a unos valores bien identificados, como son la **independencia, la imparcialidad y la confidencialidad**, que conlleva como órgano autónomo del Parlamento no depender de poder alguno; la **autonomía** de obrar por nuestro propio criterio, y la **imparcialidad** en la toma de decisiones. La experiencia en el trabajo diario con las personas nos ha aportado otros valores: **velar por la justicia y la equidad**; garantizar la **igualdad real** y los derechos de los más desiguales; y evidenciar nuestro compromiso con un **perfil cercano**, accesible y con **procedimientos ágiles y flexibles**.

Bajo estos principios, supervisamos la labor de las administraciones públicas, e incorporamos también a compañías privadas que garantizan **servicios de interés general** porque su carestía dificulta la vida de las personas, como son la privación de luz o agua en los hogares, entre otras. Esta evolución ha incorporado de manera pionera en España la **mediación administrativa** como fórmula de resolución de conflictos, lo que supone otro avance en nuestra apuesta por la defensa de la cultura de paz.

Asimismo, hemos asumido en este tiempo una protección específica de los derechos de los niños y las niñas como **Defensor de la Infancia y Adolescencia**, [nueva denominación por ley](#) para el Defensor del Menor de Andalucía, creado hace 25 años, en 1998, en la misma persona.

La innovación sigue siendo uno de nuestros valores principales y nos hemos proporcionado como herramienta de trabajo una **Estrategia 2021-2024** para adaptar nuestra actividad a los desafíos futuros de la ciudadanía y de las democracias, como es el reto de la inteligencia artificial.

Por último, desde la presentación del Informe Anual 2022, hemos alineado nuestras actuaciones con los Ob-

Haciendo balance de estos 40 años, han sido 430.000 actuaciones en la defensa, protección y promoción de derechos. Igualmente, hemos emitido más de 15.000 resoluciones

jetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, adaptados a nuestro trabajo cotidiano. Esta dación de cuentas asimila el lenguaje universal que la propia Naciones Unidas ha propuesto para contar la capacidad transformadora de su actividad. Así, Naciones Unidas ha reordenado sus 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible en **5 esferas de importancia crítica para la humanidad y el planeta**. Esto es: el compromiso por la dignidad e igualdad de las Personas (ODS 1-5); el compromiso por el Planeta (alineado con los ODS 6, 12, 13, 14, 15) y por asegurar una vida próspera y plena en armonía con el entorno (alineado con los ODS 7, 8, 9, 10, y 11), y el compromiso por fomentar sociedades inclusivas y alianzas estratégicas (alineado con los ODS 16 y 17).

La relación de los ejes estratégicos con la actividad de derechos que viene realizando el Defensor del Pueblo andaluz permite ordenar el trabajo que recoge el Informe Anual 2023 en base a tres ejes básicos: **Personas; Planeta y Prosperidad; Justicia y Cultura de Paz**.

Personas.

Recogemos bajo este epígrafe los derechos que trabaja la Defensoría relacionados con los ODS que engloban este bloque y que tienen que ver con los Derechos Humanos fundamentales que permiten que las personas superen su situación de vulnerabilidad y desigualdad para disfrutar de una vida digna en igualdad.

- Dependencia y Personas mayores
- Educación y Universidades
- Infancia y adolescencia
- Salud y bienestar
- Vulnerabilidad económica y social (asuntos que afectan a servicios sociales, vivienda, personas con discapacidad, migrantes, personas presas y minorías étnicas)

Planeta y Prosperidad

Recogemos bajo este epígrafe los derechos que trabaja la Defensoría relacionados con los ODS que engloban este bloque y que buscan proteger el planeta, promoviendo la gestión sostenible de los recursos y hacer frente al cambio climático. Se enfoca además, a que los seres humanos puedan disfrutar de una vida próspera y plena.

- Administración Tributaria, Ordenación económica y Gobernanza pública
- Cultura (Patrimonio) y deportes
- Empleo Público
- Movilidad y Accesibilidad
- Políticas activas de empleo
- Servicios de Interés General y Consumo
- Sostenibilidad y Medio Ambiente
- Urbanismo y ordenación del territorio

Cultura de Paz y Alianza

Recogemos bajo este epígrafe los derechos que trabaja la Defensoría relacionados con los ODS que engloban este bloque y que tienen como objetivos promover sociedades pacíficas, justas e inclusivas que estén libres del temor y la violencia y movilizar los medios necesarios para implementar una Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.

- Atención e Información a la Ciudadanía
- Justicia y Política interior
- Mediación
- Informe monográfico del dPA sobre la mediación en Andalucía

Presentamos a continuación un balance de las actuaciones más destacadas del Defensor del Pueblo andaluz en línea a estos objetivos.

B2. Los Ejes

B2.1. Personas

B2.1.1. Introducción

“Es muy triste y frustrante la lucha encarnizada que uno ha de pelear para que le proporcionen los servicios a los que tiene derecho, resultando que, en muchas ocasiones, como en este caso ya llegan a destiempo, pero para pagar nunca hay caducidad. No obstante, muchas gracias por su interés y diligencias en que se resolviera el tema”.

“Mi nombre es ..., sé que no me van a poder ayudar, mi problema es que en unos meses me tengo que marchar de mi vivienda actual, llevo allí cinco años, es alquilada, pago 650 euros y los dueños la ponen a venta. Desde hace dos meses estoy buscando otra vivienda tengo dos niños menores, según las inmobiliarias no doy el perfil... He ido a mi ayuntamiento y me dicen que ellos no pueden ayudar, ya que no soy víctima de género y tengo trabajo, aunque gano el Salario Mínimo Interprofesional...”

“Estoy desesperada me tengo que ir debajo de un puente o irme de ocupa o qué, no lo entiendo, hay mil obras en mi pueblo, pero ni una para construir viviendas para personas normales. Desde hace años apuntada al registro vivienda pero nada no construyen nada... Solo pido la facilidad para poder alquilar algo: no pido limosna ni que me lo regalen. Otra opción es irme lejos de donde está mi entorno, sacar a mis niños del cole de toda la vida, e irme a la aventura, pero es tan injusto que por tener un trabajo normal de mileurista nadie me pueda ayudar a nada ...”.

“Buenos días. Un mes y medio intentando pedir cita con mi médico vía online, telefónica, ouija y señales de humo, sin éxito, he decidido desahogarme con todo mail que encuentro. Intenté llamar directamente al ambulatorio, por lo del desahogo saben? Sospecho que lo han dejado en silencio”.

En 2023 la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía del Defensor del Pueblo andaluz ha atendido más de **15.000 consultas** en las que las personas nos trasladan situaciones como estas. A ello se han sumado **9.600 quejas nuevas**, récord histórico en la Institución. Son muchos los retos y desafíos por delante, muchos de ellos vinculados a la Agenda 2030.

No dejaremos en el empeño de insistir ante las administraciones sobre la obligación de mejorar y hacer más comprensible las normas; ofrecer canales de comunicación y acceso fáciles para toda la población; y cuidar la regulación de las prestaciones sociales, para evitar que toda la población y en especial los grupos vulnerables encuentren barreras de acceso a las mismas.

B2.1.2. Los retos del futuro y el impacto en la población más vulnerable

Son muchas las entidades y organismos que realizan año tras año un análisis concienzudo de la vulnerabilidad, analizando distintos indicadores que nos aproximan a la realidad de muchas personas que bien por causas estructurales o por pertenecer a un grupo social tienen dificultades para alcanzar sus derechos.

Estas investigaciones siguen arrojando datos desfavorables para Andalucía. Valga como ejemplo el [XIII informe 'El Estado de la Pobreza en Andalucía'](#), elaborado por la Red Andaluza de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social. La plataforma de entidades sociales ha advertido de que la subida en los costes de la vivienda, la cesta de la compra o los suministros básicos afectaron principalmente a aquellos hogares que más dificultades tienen para llegar a fin de mes. Según los datos del informe, la carencia material social severa alcanzó al 11,3% de la población andaluza, con tasas muy superiores a las medias nacionales.

El porcentaje de población en riesgo de pobreza o exclusión social -la denominada tasa Arope- creció 1,7 puntos en 2023 en Andalucía respecto al año anterior (35,8%) hasta situarse en el 37,5 por ciento, que son once puntos más que la media nacional, que se situó en el 26,5%, según datos de la [Encuesta de Condiciones de Vida del Instituto Nacional de Estadística \(INE\)](#).

La Defensoría del Pueblo andaluz ha creado un área específica de Vulnerabilidad que nos permite abordar de una forma integral la distintas situaciones trasladadas por personas y colectivos que disponen de rentas económicas precarias, con riesgo de exclusión en cualquier momento. Asimismo, tratamos situaciones de quienes ya se encuentran en situaciones de vulnerabilidad extrema, que nos hacen llegar problemas por la falta de recursos económicos; la imposibilidad de asumir gastos de vivienda o de suministros, y la dificultad para ser atendidos por los servicios sociales comunitarios, caso de las personas sin hogar o las personas que viven en asentamientos.

B2.1.3. El bienestar emocional es el centinela de la salud mental

Al igual que la vulnerabilidad, **la atención a la salud mental** destaca en relación a nuestro compromiso por la dignidad de las personas. La importancia de dar a la salud mental una atención adecuada como elemento imprescindible del bienestar individual y colectivo supone una necesidad de alcance transversal, no limitada únicamente a la respuesta que deba darse desde los recursos del sistema sanitario.

El **bienestar o malestar emocional** se convierte en un indicador centinela situado en la antesala del problema de salud mental, que centra su campo de actuación en el plano preventivo y proporciona la alerta para una detección precoz de enfermedad, especialmente importante en el momento vital de infancia y adolescencia, así como para las personas con trayectorias vitales sujetas a factores de vulnerabilidad.

En este Informe 2023 analizamos la salud mental como una actuación relevante, en la que aportamos nuestra **visión sobre la epidemia creciente de suicidios**; un enfoque sobre las **adicciones y la patología dual**; y una conclusión acerca de los **recursos residenciales** del sistema sanitario o del sistema de la dependencia.

Compilamos en este trabajo los resultados de las tres jornadas celebradas este año sobre salud mental. La **primera** se celebró con el fin de conocer la visión general de la Administración competente en materia de salud y las políticas públicas dirigidas a la salud mental; la **segunda** abordó el bienestar emocional y la salud mental de la infancia y adolescencia, junto con Save the Children; y una **tercera** jornada trató sobre el impacto en los colectivos de extrema vulnerabilidad, entre ellos población inmigrante, personas de etnia gitana y personas con discapacidad.

B2.1.4. Lamentamos los retrasos en la concesión de las prestaciones y valoraciones

Desequilibrios puntuales provocados por incidencias en la ejecución de las políticas públicas repercuten en quienes ven tambalearse los débiles cimientos de sus economías. De este modo son muchas las personas que nos trasladan las dificultades para subsistir con menores a cargo y en muchas ocasiones siendo mujer y familia monoparental. Son personas con poca formación o carente de ella; con trabajos muy precarios, discontinuos y en muchas ocasiones procedentes de la economía sumergida y que al menos garantizan sus necesidades básicas gracias a prestaciones económicas como el Ingreso Mínimo Vital (IMV), la Renta Mínima de Inserción (RMISA) o la Prestación No Contributiva (PNC).

Este año vuelven a ser reiterativas las consultas que muestran la **desesperación e indignación** por la tardanza y la falta de claridad en el procedimiento y la resolución de estas prestaciones. A ello se une la imposibilidad de contactar con los servicios sociales o con las administraciones responsables de la tramitación de dichas prestaciones, porque no atienden las llamadas o porque no existen citas disponibles para poder ser atendidos personalmente.

En cuanto al IMV, al ser competencia de la Seguridad Social, las quejas son enviadas al Defensor del Pueblo de España (DPE), pero la lectura de las mismas nos permite conocer algunos de los problemas trasladados, como el retraso **en la concesión de las ayudas o las devoluciones de cobros indebidos**. De la misma manera, las **dilaciones** en la resolución de los expedientes de la Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía (RMISA) son otra de las causas que inciden directamente en la vulnerabilidad por razones económicas de muchas personas residentes en Andalucía.

Sobre la **valoración de la discapacidad**, según nos traslada la propia administración de la Junta de Andalucía, se tarda **en torno a 2 años** para que una persona sea citada, a lo que hay que añadir el tiempo en que se le emita la resolución, que no suele ser inmediata. Este retraso tiene consecuencias para las personas, dado que del reconocimiento del grado de la discapacidad se derivan derechos entre los que se encuentran las pensiones no contributivas. Durante este tiempo, ingresan en el limbo de la carencia y disfrute de estos derechos.

B2.1.5. Las dificultades para disfrutar de un techo digno

Otra de las cuestiones que concurren en las personas en situación de vulnerabilidad extrema es la necesidad de una **solución residencial adaptada a sus necesidades**. En 2023 hemos conocido situaciones que ilustran las dificultades para disfrutar de un techo digno que permita satisfacer los derechos constitucionales, a pesar de las medidas adoptadas en los textos legales aprobados a tal efecto.

Las precarias condiciones económicas de muchos andaluces y andaluzas conlleva que sean demandantes de una **vivienda protegida**, solicitándolo en sus ayuntamientos, que en unas ocasiones no cuentan con un parque público y en otras es insuficiente, a pesar de tener una demanda que lo requiere. Asimismo, en 2023 se han recibido quejas relacionadas con jóvenes que han visto dificultada su emancipación por la distintas problemáticas en la **gestión del bono joven** y a residentes en barrios obreros que se han sentido abandonados por la administración en sus procesos de **rehabilitación**.

Son muy numerosas las quejas que personas que han perdido sus viviendas con motivo de un **desahucio**. Las familias nos manifiestan la incertidumbre y el miedo que su situación de inestabilidad económica les provoca continuamente, porque ven cómo se acerca la posibilidad de encontrarse “en la calle”. Muchas de ellas forman parte de familias que han sufrido las dos últimas crisis económicas y vienen arrastrando la situación desde hace años. A pesar de la protección legal que se recogió para evitar los lanzamientos hasta después de 31 de diciembre de 2023, por distintas situaciones procedimentales, se han estado produciendo lanzamientos de personas que por su situación económica no encuentran alternativas.

B2.1.6. La pobreza energética incide en el riesgo de exclusión social

Existen otros factores que inciden en situaciones de vulnerabilidad. Uno de ellos es la **pobreza energética** que, cuando concurren con otros como la precariedad económica y residencial, conlleva pasar de estar en riesgo de exclusión a una **exclusión severa**.

Se considera pobreza energética aquella situación en la que una unidad familiar no puede mantener su vivienda a una temperatura adecuada y/o hacer frente a las facturas eléctricas. No se ha unificado un concepto unánime del consumidor vulnerable, asumiendo cada comunidad el suyo propio, lo que dificulta la adopción de medidas a escala superior.

En la Defensoría, año tras año, se reciben distintas quejas donde nos ponen de manifiesto estas realidades. Personas que por distintas causas viven sin poder bajar las altas temperaturas de sus viviendas durante los 4 meses de verano, pero también sin poder subirla en invierno. Personas que residen en viviendas unifamiliares o edificios poco eficientes energéticamente, cuando no residiendo en alquileres de bajo coste.

También recibimos quejas de personas que residen en viviendas del parque residencial público; en barrios obreros de viviendas de protección oficial, ya desprotegidas y de titularidad privada, así como en cascos históricos donde siguen existiendo zonas de vivienda aún no colonizadas por la **turistificación**. Situaciones que requieren políticas públicas encaminadas a promover la rehabilitación energética con medidas adaptadas a la población destinataria.

B2.1.7. El código postal, a veces, influye más que el código genético

En el trabajo que realizamos hay que tener en cuenta el factor de vulnerabilidad que implica vivir en una ciudad o un pueblo, en zona urbana o rural; en el centro de las ciudades o en un barrio. Al igual que tenemos un enfoque específico sobre la Andalucía vaciada, el enfoque se dirige a esos barrios de ciudades que se han quedado atrás en servicios públicos o equipamientos, relegándolos a categorías diferenciadas de ciudadanía.

En ciudades como Almería, Granada o Sevilla se encuentran grandes dificultades en función de los barrios donde se resida, teniendo los peores indicadores barrios como el Puche en Almería, la Zona Norte en Granada o el Polígono Sur en Sevilla, entre otros de las mismas características.

Llama la atención que, concurriendo tantos problemas, no se tengan registros significativos de quejas, ni individuales ni colectivas, en esta Oficina, lo que nos revela la extrema vulnerabilidad de la población y del descrédito en las distintas instancias para la solución a sus problemas. Es por esto que ponemos de manifiesto la realidad en la que viven muchas personas con economías precarias que no tienen capacidad para buscar una vivienda en otros entornos, dejando atrás familiares y amigos. Como hemos dicho en alguna ocasión, “el código postal, a veces, influye más que el código genético”.

B2.1.8. Trabajamos por la erradicación total de los asentamientos

Cuando se habla de vulnerabilidad extrema es imposible pensar en **personas que residen en los asentamientos, ámbitos no aceptables para el desarrollo de la vida personal y familiar**. Lugares donde el derecho a la vivienda no suele ser ni tan siquiera un referente a alcanzar.

En Andalucía siguen existiendo asentamientos chabolistas, algunos como el del Vacie -del que hemos recibido quejas que analizamos en este Informe-, y otros de una conformación más reciente, como los poblados chabolistas de personas migrantes.

Siguen siendo objeto de nuestra preocupación las actuaciones encaminadas a erradicar los **asentamientos chabolistas** de la provincia de Huelva y Almería. Localidades como Níjar en Almería o Lepe, Moguer, Lucena del Puerto o Palos de la Frontera en Huelva llevan años siendo objeto de atención y trabajo de esta Defensoría por sus asentamientos cronificados.

Como garantes de los derechos de esta población migrante, se está trabajando con una metodología basada en la recogida de información de los grupos de interés en el territorio (administraciones, tercer sector, sector empresarial y los propios migrantes) para conocer las medidas y planes implementados y de esta manera, paliar la situación de las personas afectadas.

Estamos convencidos de que las soluciones para mejorar la vida de las personas residentes en estos asentamientos requieren acciones que superan a cada una de los municipios afectados, por lo que resulta necesario la implicación de la administración autonómica y central, junto a sector empresarial, entidades del tercer sector y la propia población.

B2.1.9. Las personas privadas de libertad provienen en su mayoría de contextos vulnerables

Las personas privadas de libertad provienen en un porcentaje muy alto de contextos de extrema vulnerabilidad que se perpetúan, e incluso agravan, con la entrada en prisión. Año tras año venimos recibiendo quejas de personas privadas de libertad que solicitan nuestra intervención ante problemas de distinta índole. Unas son competencias de la administración central como las cuestiones inherentes al régimen penitenciario o a la instalaciones de los centros. En otras ocasiones, estas personas han solicitado el reconocimiento de la discapacidad o una pensión no contributiva, debiendo ser la administración autonómica la que garantice estos derechos.

En 2023 se han visitado los centros de Córdoba, Huelva, y el Hospital Psiquiátrico de Sevilla. Hemos abordado la sanidad primaria, la discapacidad, con especial atención a la sensorial y a las valoraciones de grado, y los recursos educativos prestados por la Junta de Andalucía, así como los destinos productivos, los relacionados con la formación y capacitación, sin olvidar los recursos residenciales para quienes carecen de apoyo familiar y las pensiones no contributivas que les proporcionan una base de ingresos necesarios para estas personas y sus familias.

B2.1.10. Retrasos preocupantes en los tiempos de asistencia sanitaria

Un año más la principal preocupación de la ciudadanía en materia sanitaria ha venido propiciada por los tiempos de respuesta asistencial en el acceso a la primera consulta de asistencia especializada y en intervención quirúrgica, un incremento de mayor consideración observado en la provincia de Jaén debido a la falta de profesionales sanitarios de diversas especialidades en la plantilla del complejo hospitalario.

Asimismo analizamos el estado de la **Atención Primaria**; la especial incidencia que provoca en el sistema la **insuficiencia de especialistas**; la pendencia de convocatoria del concurso para la adjudicación de las **Oficinas de Farmacia**; la aceptación de la resolución del Defensor sobre la mejora del **procedimiento de compensación de gastos electricidad por oxigenoterapia domiciliaria**; y un análisis sobre dos derechos específicos como son el **acceso a la historia clínica** y la **prestación de la ayuda para morir**. Otras cuestiones nos han despertado un interés concreto, como son, en primer lugar las controversias generadas en torno a la consideración de **persona afectada por talidomida** y, en segundo lugar, la preocupación por los efectos adversos de las cada vez más frecuentes e intensas olas de calor en las **personas mayores**, manifestada especialmente respecto de las personas con discapacidad por la Asociación Human Rights Watch.

B2.1.11. Personas mayores y el riesgo del edadismo

En cuanto al ámbito concreto de las personas mayores, el Defensor del Pueblo andaluz refleja las quejas recibidas de un grupo cada vez más numeroso de nuestra sociedad, cuyo peso específico sin embargo no resulta de su volumen, sino de su **especial riesgo de encontrarse en situación de vulnerabilidad**, a consecuencia de inercias de comportamiento social potencialmente generadoras de discriminación para con las mismas; de actitudes individuales discordes con su autonomía de la voluntad; y de las limitaciones que en el ejercicio de sus derechos ocasionan las nuevas formas de gestión y organización, públicas y privadas.

Sobre esto último, por ejemplo, llamamos la atención sobre la situación de estas personas en algunas residencias y el apartamiento indecente que padecen. En opinión de esta Institución, se trata de un sector en el que el Estado tendría que responsabilizarse de quienes trabajaron para la riqueza nacional, pero en cambio ha permitido un lucro incesante que en demasiadas ocasiones optimiza los ingresos gracias a contratar profesionales en precario sin mínima preparación, comidas de rancho infecto y desdén administrativo.

Las personas mayores precisan **instrumentos específicos de protección normativa, así como deben ser destinatarias de políticas públicas singulares**, que permitan adoptar en su beneficio medidas de discriminación positiva, imprescindibles para garantizar sus condiciones de igualdad.

Si esto no se cumple, y a tenor de las quejas recibidas, nos preguntamos si podemos considerar: ¿podemos considerar *edadismo* la infracción reiterada de la regulación normativa específica que reconoce a las personas mayores derechos propios, o derechos cuyo ejercicio es más previsible que corresponda a este grupo de población, dificultando su acceso al disfrute de los mismos, o la deficiencia de políticas públicas para la efectividad de los derechos de las personas mayores.

B2.1.12. Falta de respeto por el retraso en las ayudas a la dependencia

Andalucía debe continuar luchando contra el abandono escolar, un mal que afecta a España, pero que, a pesar de la mejora porcentual producida en los últimos años, parece haberse convertido en problema crónico en nuestro territorio

Las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia continúan padeciendo un importante retraso en el procedimiento. Es coincidente en las familias que solicitan la ayuda de esta Defensoría la idea generalizada de **falta de respeto al derecho subjetivo**, que se demora en el tiempo a la espera de que las personas solicitantes fallezcan antes de poder disfrutar del recurso correspondiente. Las circunstancias angustiosas que nos trasladan las personas afectadas son participadas por nuestra parte a los órganos territoriales, sin obtener más reacción que la de una aséptica fórmula ritual que no refiere siquiera a la adopción de medidas técnicas y/o personales para aminorar el retraso en el procedimiento. Lamentablemente existen numerosos expedientes de dependencia en los que las personas solicitantes **fallecen sin haber podido hacer efectivo el derecho subjetivo**, con perjuicio propio y de toda su familia.

El Defensor del Pueblo Andaluz hace valer su derecho a través de todos los instrumentos incardinados en su competencia estatutaria; acompañará a las personas afectadas en este camino, proporcionándoles toda la información que no han obtenido de las administraciones, autonómica o local, y cruzará los dedos para que no tengan que escribirnos comunicando el fallecimiento sin haber llegado a beneficiarse de lo que por derecho propio le correspondía.

Somos conscientes del deber de respeto del orden de las solicitudes que exige la tramitación procedimental. El Defensor del Pueblo Andalúz no exige de la Administración pública la infracción de la Ley, sino su cumplimiento íntegro, tanto en la observancia equitativa del orden de tramitación de las solicitudes, como con mayor razón, del plazo preceptivo en la finalización del procedimiento. Con independencia de poder recurrir a determinadas y urgentes prioridades para su ejecución.

B2.1.13. La protección de la infancia: esfuerzos aún insuficientes

Entre los retos del futuro y las medidas destinadas a los colectivos vulnerables, en los últimos tiempos se han realizado significativos avances para proteger a la infancia y adolescencia en riesgo. Sin embargo, **dichos esfuerzos aún resultan insuficientes**. El trabajo de esta Defensoría permite comprobar que se precisan de mayores medidas preventivas para evitar que el riesgo llegue a producirse. También somos testigos de cómo las medidas no llegan a todas las personas que las necesitan, de manera singular a las familias en situación de vulnerabilidad social. Y es que las intervenciones públicas ante el riesgo se producen en muchas ocasiones de forma tardía, cuando el problema se ha agravado o cronificado, y no es posible ya su reversión. Sobre esta problemática hemos debatido en las [XXXVI Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo](#) «Proteger a la infancia protegiendo sus derechos: un reto desde las defensorías» organizada por la Síndica de Greuges en Barcelona y cuyo taller preparatorio se celebró en Sevilla.

Hemos de lamentar la carencia de datos objetivos que permitan conocer con rigor y exactitud el número de niños y niñas que se encuentran en situación de riesgo en nuestra comunidad autónoma. La dificultad para conocer estos antecedentes así como los recursos humanos y económicos implicados y los resultados obtenidos tras la intervención de las administraciones públicas dificulta -cuando no hace inviable- el establecimiento de unas políticas públicas en materia de infancia que haga posible la planificación, diseño y establecimiento del sistema de atención a la infancia y adolescencia, evaluar dichas políticas, y formular propuestas de mejora.

En una materia tan delicada, y atendiendo a la fragilidad y vulnerabilidad de las personas afectadas, los poderes públicos deben seguir aunando esfuerzos para proteger y salvaguarda los derechos de la infancia en situación de riesgo.

B2.1.14. La educación: quedan tareas por hacer y un reto preocupante, la Inteligencia Artificial

Queda por delante, sin duda, una ardua tarea hasta el año 2030 para que la Educación pueda llegar a desempeñar el rol esencial otorgado para el desarrollo sostenible: la herramienta global más efectiva para conseguir la mejora de la calidad de vida y del medio ambiente de las generaciones futuras.

Los esfuerzos y recursos destinados por los poderes públicos de Andalucía para conseguir una educación inclusiva y de calidad no pueden dislumbrar los retos que aún quedan por delante.

Andalucía debe continuar luchando **contra el abandono escolar**, un mal que afecta a España, pero que, a pesar de la mejora porcentual producida en los últimos años, parece haberse convertido en problema crónico en nuestro territorio.

La administración educativa andaluza también ha de incrementar sus esfuerzos en la plena inclusión del **alumnado más vulnerable** que, a la postre, es el que se enfrenta a más barreras para acceder a la educación. Y dentro de este colectivo el alumnado afectado por algún tipo de discapacidad adquiere un singular protagonismo. No se trata solo de que el niño o niña tenga una plaza en un colegio o instituto, preferentemente un centro ordinario, sino de que disponga de todos los medios personales y materiales que necesita para el desarrollo de sus capacidades y habilidades. **Sin recursos no es posible la inclusión.**

A estos retos habría que añadir otros no menos importantes como son la necesidad de aumentar considerablemente la **oferta de docentes cualificados**, implicados, responsables y sometidos a un

proceso de formación permanente, implementar la figura de coordinación de bienestar y protección en los centros educativos, y también la mayor **participación de las familias** en los procesos educativos de sus hijos e hijas.

De otra parte, hemos de estar atentos a la incidencia de la **Inteligencia Artificial (IA)**. Esta novedosa herramienta proporciona el potencial necesario para abordar algunos de los desafíos mayores de la educación actual, e innovar las prácticas de enseñanza y aprendizaje. Sin embargo, dicho instrumento conlleva también de forma inevitable múltiples riesgos y desafíos, que hasta ahora han superado los debates políticos y los marcos regulatorios. En todo caso, la IA no puede ser un nuevo motivo de exclusión para determinados alumnos y alumnas, y su aplicación en contextos educativos debe responder a los principios básicos de inclusión y equidad.

B2.1.15. El compromiso del Defensor del Pueblo andaluz por la igualdad de género y trato

Hemos conocido que en España, casi uno de cada dos hombres y una de cada tres mujeres creen que las políticas de igualdad han ido demasiado lejos y ahora los discriminados son ellos. Seguimos siendo una sociedad sexista. Actualmente, las mujeres dedican el doble de tiempo a cuidar de los hijos, y a las tareas del hogar destinan una hora más al día que los hombres; a ellas les cuesta más acceder a puestos de responsabilidad en el mercado laboral; son ellas las asesinadas por ser mujeres.

La igualdad no es asunto de mujeres, nos atañe a todos. Por ello el Defensor del Pueblo andaluz dedica un segundo asunto relevante de este Informe 2023 al compromiso de esta Institución por la igualdad de género y trato. El pasado 8 de marzo de 2023, Día Internacional de la Mujer, la Institución aprobó el vigente [Plan de Igualdad](#), asumiendo como principio la propia ejemplaridad de la Institución.

Es nuestro compromiso que el enfoque o perspectiva de género impregne transversalmente los diversos ámbitos competenciales y materias de trabajo de esta Defensoría del Pueblo Andaluz en nuestro trabajo de supervisar las políticas públicas y la actuación de las administraciones públicas, a la luz de la normativa y jurisprudencia nacional e internacional, de los objetivos de desarrollo sostenible de la Agenda 2030 y de las directrices sobre igualdad.

Analizamos las situaciones de violencia contra la mujer (58 mujeres asesinadas en 2023 a manos de sus parejas o exparejas); los menores como víctimas invisibles de la violencia de género (57 menores huérfanos en España por culpa de la violencia machista); la feminización de la pobreza; y trabajamos con perspectiva de género las quejas recibidas en salud, dependencia, vivienda, discapacidad o justicia.

No en vano, del total de actuaciones a instancia de parte tramitadas ante esta Institución (quejas, consultas y asuntos generales), el 56% procedieron de mujeres, frente al 44% de hombres. Se trata de una diferencia que podría explicarse por varios factores: problemas que afectan en mayor medida a mujeres; mayor conciencia y acceso a información sobre los recursos disponibles, o mayor tendencia a buscar apoyo y asesoramiento ante dificultades que los hombres, entre otras posibles causas. Con todo, cabe con mayor razón, un análisis de nuestras actuaciones sobre Personas en perspectiva de género.

B2.2 Planeta y Prosperidad

B2.2.1. Introducción

La Directiva Marco del Agua del Parlamento Europeo, publicada en diciembre de 1998, considera que el agua no es un bien comercial como los demás, sino un patrimonio que hay que proteger, defender y tratar como tal. A los veinticinco años del documento, se ha incrementado la capacidad de almacenamiento y se han adoptado políticas de mayor eficiencia y eficacia pero, de no llover lo suficiente en los próximos meses, todo indica que encadenaremos un sexto año de sequía.

No parece que hayamos aprendido la lección. Nos advierten sobre el sobredimensionamiento actual de la demanda de agua, la gravedad de la sobreexplotación y contaminación de los acuíferos, mientras siguen siendo constantes las demandas para incrementar la superficie dedicada al riego y las peticiones para aprovechar el agua subterránea, incluso conociendo que ya existen acuíferos agotados. Los **cortes de suministro** que se han padecido en 2023 en diferentes puntos de la geografía andaluza, como algunos pueblos del norte de Córdoba ([queja de oficio](#) Valle del Guadiato y Valle de los Pedroches), amenazan con reproducirse durante 2024 en otros muchos y en las ciudades más pobladas de la Comunidad. La ampliación de regadíos en el entorno de Doñana ha abierto un serio debate que ha llegado a implicar a la Unión Europea y a la Unesco con el aviso de retirada del título de Patrimonio Mundial.

Así las cosas, nos solicitan un cambio profundo de las estructuras que gobiernan el agua e incorporar nuevos criterios y nuevas voces. En un marco de escasez del recurso, y con la amenaza permanente del cambio climático, solo cabe abogar por una transición justa, con un reparto social del agua y la defensa de los ecosistemas como respuesta a la crisis hídrica.

B2.2.2. Nos queda camino por recorrer en la aspiración hacia una Transición energética justa

Parece oportuno destacar las últimas recomendaciones de la Comisión Europea a los Estados miembros de la Unión Europea, instándoles a adoptar medidas para transponer y aplicar la definición de **pobreza energética**.

Señala que deben distinguirse claramente entre medidas estructurales para hacer frente a la pobreza energética y medidas para mejorar la asequibilidad de la energía. Las primeras deben orientarse para abordar las causas profundas de la pobreza energética, en lo que respecta a la eficiencia energética o acceso a energías renovables; mientras que las segundas se refieren a ayudas específicas a la renta y tarifas sociales, o para apoyar temporalmente a los hogares afectados por la pobreza energética.

Estas cuestiones se abordaron en España a través de la Estrategia Nacional contra la Pobreza Energética 2019-2024 y se han concretado en medidas legislativas como el **bono social** o el **suministro mínimo vital**.

En relación con estas medidas debemos señalar que, si bien han paliado situaciones de gasto energético desproporcionado, deberían ser objeto de continua revisión, teniendo en cuenta que algunas medidas han sido provisionales (por ejemplo los incrementos de porcentajes de descuento en el bono social) y que los datos que se publican no dejan de recordar la importante incidencia de factores de pobreza energética como no poder pagar en plazo o no poder mantener una temperatura adecuada en los hogares.

En cuanto a nuestras posibilidades de intervención, hacemos uso de las posibilidades que nos confiere nuestra normativa reglamentaria para la búsqueda de fórmulas de acuerdo y conciliación en relación a los conflictos que nos plantea la ciudadanía respecto de la **actuación de las empresas que prestan servicios de interés general**, o bien mediante la suscripción de protocolos y acuerdos de colaboración con algunas empresas, con objeto de permitir la tramitación de quejas referidas a la prestación de sus servicios en Andalucía, como los que tenemos suscritos con Endesa, Iberdrola, Movistar y Caixa.

B2.2.3. Necesitamos un abordaje más amplio y global de los cortes de luz

En esta Institución seguimos recibiendo las quejas que ponen de manifiesto los problemas existentes en algunas barriadas desfavorecidas de ciertas localidades andaluzas como consecuencia de los **cortes reiterados y prolongados de luz**.

En este año pasado han destacado las quejas procedentes de personas residentes en varios barrios de Sevilla, observando que el problema se había extendido desde barrios con una situación socioeconó-

mica conocida muy comprometida -Polígono Sur y Torreblanca- hasta otros barrios como Palmete, Padre Pío, Su Eminencia-La Plata, etc.

En todo caso, no se trata ya del problema particular de una barriada u otra, sino que esta situación se extiende cada vez por mas localidades andaluzas, propiciando nuestra intervención cuando se nos ha requerido. Se trata de una cuestión que, insistimos, requiere **un abordaje más amplio y global**, en el que se incluyan una valoración de la situación a nivel de Andalucía y la formulación de propuestas de intervención que fuesen escalables desde un nivel de comunidad autónoma a un nivel local.

Esta Defensoría ha propuesto un **plan integral con todos los actores que intervienen en la solución de este problema**, desde una perspectiva integral que incluye, entre otras medidas, el control de la vivienda pública; el acceso a las mismas; y la intervención de las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado y de la Fiscalía.

Entiende esta Institución que deberían priorizarse las inversiones en infraestructuras eléctricas en estas zonas, no solo por el mal estado que algunas puedan presentar, sino especialmente por el hecho de estar sometidas a unas condiciones de utilización que incrementan los riesgos y las posibles averías.

De modo particular venimos llamando la atención sobre las consecuencias que estos cortes de luz provocan en personas mayores y en la infancia y adolescencia, así como a un colectivo vulnerable al que hemos dedicado la [jornada Personas electrodependientes](#). *Hacia una regulación justa* celebrada en enero de 2023.

B2.2.4. La transición digital: oportunidades y riesgos de nuevas formas de exclusión

Analizamos el desarrollo del **proceso de transición digital** emprendido por la sociedad andaluza y en el que se atisban tantas oportunidades de desarrollo como riesgos de crear nuevas formas de exclusión. La administración electrónica será el objeto principal de nuestro interés y evaluaremos, a la luz de las quejas recibidas, si la puesta en marcha de la misma se está realizando garantizando los derechos de las personas mas desfavorecidas y respetando los principios de equidad, igualdad y universalidad.

Existe una **brecha digital que afecta desproporcionadamente a ciertos colectivos**. Una brecha que puede deberse a diversos factores como la situación económica; la discapacidad; la condición de persona migrante; el nivel educativo y cultural; la edad; el género; o el hecho de vivir en una zona rural.

Aquellas personas que tienen dificultades para integrarse en el mundo digital pueden acabar formando parte del colectivo de las **“personas en exclusión digital”**. Y esta exclusión digital puede tener graves consecuencias, ya que limita el acceso a servicios esenciales y a oportunidades en una sociedad cada vez más digitalizada.

Para abordar la brecha digital y lograr una administración electrónica inclusiva, es esencial adoptar un enfoque de diseño centrado en el ciudadano. Esto implica considerar las necesidades, habilidades y limitaciones de todos los usuarios al desarrollar servicios digitales. Se deben realizar evaluaciones de accesibilidad y usabilidad para garantizar que todas las personas puedan utilizar estos servicios de manera efectiva. Una solución importante para abordar la exclusión digital es **garantizar que siempre exista una vía alternativa a la telemática para aquellos ciudadanos que carecen de medios o habilidades digitales**. Esto implica mantener la opción de realizar procedimientos de forma presencial o mediante otros métodos no digitales.

De estas y otras cuestiones relacionadas nos ocupamos en la jornada celebrada en Granada en octubre con el título **Administración electrónica e inteligencia artificial. Los derechos de la ciudadanía ante un nuevo modelo de administración**.

El resultado de esta reflexión y debate fue muy positiva ya que hemos tenido la ocasión de conocer las valoraciones de reconocidos expertos en la materia y de trasladar las inquietudes que suscita en esta Institución la forma en que se está desarrollando el proceso de implementación de la Administración electrónica en Andalucía.

B2.2.5. Ciudades inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles

El concepto de sostenibilidad como modelo territorial y urbanístico, recogido en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, en concreto los objetivos 11 y 13, supone la configuración de **ciudades inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles**. Las innovaciones normativas han sido cruciales, considerando que el 22 de diciembre de 2022 resultó publicado en el BOJA la convalidación del [Decreto-ley 11/2022, de 29 de noviembre](#), por el que se modifica la Ley 7/2021, de 1 de diciembre, de impulso para la sostenibilidad del territorio de Andalucía ([LISTA](#)).

Para que los núcleos urbanos estén diseñados para las personas, la **disciplina urbanística** se erige como garantía de planificación. Durante 2023 hemos recibido, de nuevo, un gran número de quejas en las que la ciudadanía nos muestra su preocupación ante las graves agresiones que se vienen perpetrando en nuestro territorio contra el suelo rústico. En 2023 hemos avanzando en la queja incoada de oficio sobre la realización de un único inventario del suelo rústico de Andalucía o, en su defecto, uno por cada una de las ocho provincias andaluzas, para **analizar las alteraciones producidas en todo el suelo rústico** de Andalucía como consecuencia de la ejecución de obras y edificaciones no autorizadas, dada la enorme preocupación ante las graves agresiones que se vienen perpetrando en nuestro territorio contra el suelo rústico como consecuencia de la ejecución de obras y edificaciones no autorizadas con el importante daño, en muchos casos irreparable, que ello conlleva para sus valores naturales, medioambientales y agrícolas.

En esta línea, una de las misiones esenciales de esta Institución es supervisar la actuación de las Administraciones andaluzas que asumen competencias en la **conservación del patrimonio cultural**, a fin de comprobar el cumplimiento por las administraciones andaluzas de las obligaciones de garantizar la conservación y promover el enriquecimiento del patrimonio histórico, cultural y artístico de Andalucía. En este ejercicio relatamos las actuaciones sobre la deficiente conservación de la fachada del edificio integrado en la **Plaza de España de la ciudad de Sevilla**; la protección y tutela del **Baluarto de San Salvador** en Sanlúcar de Barrameda; las medidas de elaboración, discusión y aprobación de un marco común para dotar a las **catedrales de Andalucía** de sus respectivos Planes Directores; o la queja de oficio abierta relativa al seguimiento de las medidas de protección del **patrimonio histórico y cultural de Baza**.

B2.2.6. La contaminación atmosférica siguen siendo motivo de preocupación

La contaminación atmosférica continúa siendo motivo de seria preocupación en España y en el resto de Europa, y aún existen niveles de contaminación con efectos adversos muy significativos para el medio ambiente y la salud humana, particularmente en los núcleos urbanos.

La Ley 7/2021, de 20 de mayo, de cambio climático y transición energética, establece que los municipios españoles de más de 50.000 habitantes, los territorios insulares y los municipios de más de 20.000 habitantes, cuando se superen los valores límite de los contaminantes regulados en el Real Decreto 102/2011, de 28 de enero, relativo a la mejora de la calidad del aire, deberán adoptar, antes de 2023, **planes de movilidad urbana sostenible** que introduzcan medidas de mitigación, y reduzcan las emisiones derivadas de la movilidad incluyendo, al menos, entre otras, el establecimiento de Zonas de Bajas Emisiones (ZBE). Esta figura establece la limitación del **acceso, la circulación y el estacionamiento a los vehículos más contaminantes**, contribuirá al cumplimiento de los objetivos en materia de calidad del aire y cambio climático, además de favorecer la mejora de la calidad acústica.

Para la consecución de dichas mejoras en la calidad del aire y la mitigación del cambio climático, hemos abierto queja de oficio para investigar el cumplimiento de los municipios de la normativa de Zonas de Bajas Emisiones.

B2.2.7. El transporte sostenible y la movilidad son fundamentales para el desarrollo sostenible

Se entiende por **movilidad sostenible** el conjunto de procesos y acciones orientados a que el desplazamiento de personas y mercancías que facilitan el acceso a los bienes, servicios y relaciones se realicen con el menor impacto ambiental posible, contribuyendo a la lucha contra el cambio climático, al ahorro y a la eficiencia energética, y a la reducción de la contaminación acústica y atmosférica.

La movilidad en las áreas metropolitanas de Andalucía tiene una división modal sesgada hacia el uso del automóvil, que es la principal fuente de emisiones de efecto invernadero. Málaga (58,9%), Sevilla (53,9%), Granada (49,6%) y Bahía de Cádiz (48,9%) se sitúan significativamente por encima de la media nacional (42,2%), lo que normalmente implicaría un peor comportamiento en términos climáticos que el resto de áreas metropolitanas españolas.

Por su parte, las infraestructuras del transporte y la movilidad dan lugar a externalidades (accidentes, polución, ruido, emisiones de CO² etc.) cuyos efectos hay que considerar puesto que tienen un peso muy importante en el desarrollo sostenible y en el cambio climático, por los impactos ambientales que generan y los efectos directos e indirectos que tienen sobre la salud, la calidad de vida y la economía.

Como resultado, **Andalucía tiene un potencial significativo para la reducción de emisiones mejorando la movilidad urbana y metropolitana así como sus infraestructuras asociadas.**

B2.2.8. La prosperidad de las personas y las posibilidades de acceso a un empleo

Desde el compromiso de lucha de esta Defensoría por alcanzar una sociedad próspera, acogedora, equilibrada y plena en armonía con el entorno, supervisamos la gestión de la Administración en la ejecución de las **políticas activas de empleo** propuestas por los distintos niveles de gobierno.

El objetivo prioritario para las políticas activas de empleo o mercado de trabajo es **eleva las oportunidades para quienes buscan empleo**, para lo cual será necesario alcanzar una correspondencia adecuada entre las demandas para la contratación de personas trabajadoras y las solicitudes de empleo. Al hacerlo de esta forma, se contribuye a crear empleo y al crecimiento económico.

Por lo general, las políticas activas de empleo **fomentan la contratación laboral temporal para grupos específicos de personas que encuentran dificultades** particulares para incorporarse al mercado de trabajo; por ejemplo, los más jóvenes, los de edad avanzada, las personas con discapacidad, las mujeres en situación de riesgo o proclives a desembocar en situaciones de exclusión social o las personas desempleadas de larga duración. Las herramientas previstas para alcanzar estos objetivos pueden ser variadas, así, por ejemplo, las encaminadas a la realización de **cursos de formación profesional** para el empleo, obteniendo una titulación acorde con las necesidades del mercado de trabajo de cada momento, y con derecho a ayudas o becas de transporte y/o conciliación; las ayudas a la contratación; las ayudas económicas por situaciones de especial vulnerabilidad; etc.

El aspecto más significativo que presentan las referidas quejas recibidas durante el año 2023 se han centrado en **denuncias por impago de ayudas y becas** tras la realización de cursos formativos, mayoritariamente sobre transporte; dificultades con respecto a la **expedición de certificados de profesionalidad**; controversias vinculadas a los criterios de admisión en **cursos de formación**; la polémica en relación con la imposibilidad de participación en **programas para la inserción laboral**; quejas referidas al emprendimiento y al **trabajo autónomo**, y sobre la gestión del empleo que se desarrolla por el **Servicio Andaluz de Empleo**.

B2.2.9. Caminar en busca del pleno y mejor empleo mejora la vida de las personas

Erradicar el trabajo forzoso y en precario y caminar en busca del pleno y mejor empleo, con la protección de los derechos laborales y la consecución de un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, repercute en un crecimiento económico más fuerte e inclusivo y mejora la vida de miles de millones de personas. El trabajo decente incrementa los ingresos de los individuos y de las familias, y coadyuva a eliminar la pobreza y las desigualdades sociales.

En **empleo público** nos han llegado quejas de empleadas y empleados públicos adscritos al ámbito general, sanitario o educativo de la Administración de la Comunidad Autónoma Andaluza, de sus entidades locales y de sus entidades Institucionales que consideran que la Administración correspondiente no respeta sus derechos laborales, por lo que solicitan la intervención y supervisión de esta Defensoría. De igual manera, personas que se encuentran fuera de la Administración pero que aspiran a formar parte del conjunto de personas que trabajan en el sector público, a través de los distintos procesos selectivos, se dirigen a esta Institución para denunciar lo que consideran irregularidades en el desarrollo de los referidos procesos.

Los servicios públicos constituyen una garantía para la igualdad de oportunidades y la protección de los derechos fundamentales de la ciudadanía. Contar con empleadas y empleados públicos profesionalizados es una condición necesaria para dar respuesta a las necesidades de la población; promover el crecimiento económico; avanzar en el estado del bienestar; consolidar las instituciones públicas y promover la cohesión territorial y social.

En conclusión, la buena Administración pública -la que queremos que funcione en nuestra comunidad autónoma y en nuestro país- tiene que estar comprometida con **la mejora real de las condiciones de vida de las personas**, con sus problemas y procurar la mejora permanente e integral de sus condiciones de vida.

Uno de los objetivos del Desarrollo Sostenible consiste en la creación de instituciones eficaces y transparentes, así como en la consecución del acceso a la información y a que los derechos y libertades fundamentales sean realmente efectivos

B2.3 Cultura de Paz y Alianza

B.2.3.1. Introducción

Uno de los objetivos del Desarrollo Sostenible consiste en la creación de **instituciones eficaces y transparentes**, así como en la consecución del acceso a la información y a que los derechos y libertades fundamentales sean realmente efectivos. Para ello es muy importante que las administraciones públicas funcionen bien y sirvan con objetividad a la ciudadanía, siendo transparentes, sensibles y responsables en sus respuestas a las demandas de las personas que acuden a ellas.

B.2.3.2. La ciudadanía sigue quejándose de procedimientos lentos y burocráticos

Una parte importante de las consultas recibidas siguen poniendo de manifiesto que la relación de la ciudadanía con la Administración y con la atención que ésta presta suscita múltiples quejas. Nos trasladan su **desesperanza ante procedimientos lentos y burocráticos**, y denuncian que la falta de atención a sus demandas y aspiraciones provoca que **no se cumplan muchos de los derechos reconocidos** en nuestra Constitución, el Estatuto de Autonomía y las leyes que se promueven para garantizar estos derechos.

En resumen, en cuanto a la atención personal, la ciudadanía denuncia que no pueden acudir a presentar escritos ni documentos porque **no encuentran citas previas disponibles**. No tienen posibilidad de contactar con los **teléfonos de información**. Los **procedimientos digitales** distan de ser amigables y fáciles de utilizar. El **lenguaje** de la administración no se entiende. Si no tienen competencias digitales, nadie les ayuda. **Nunca resuelven en plazo**. Y no cuidan a los colectivos **vulnerables**, que pierden prestaciones sociales que les corresponden por derecho.

En línea con este objetivo, queremos llegar de la mejor forma a toda la población, por lo que es clave **aumentar la presencia de la Institución en el territorio** y, sobre todo, en los entornos rurales y de montaña y, en general, en las zonas más despobladas, que es donde se dan las mayores carencias de servicios públicos básicos y acceso a recursos comunitarios.

B2.3.3. Escuchar y conocer la problemática in situ en las visitas comarcales

Aunque la población puede comunicarse con nosotros por teléfono, por correo electrónico o por redes sociales, creemos que nunca se debe de perder el contacto personal. Así nos lo han transmitido tanto las personas, como los organismos y colectivos sociales que valoran muy positivamente ese acercamiento.

Acorde con nuestro compromiso de acercarnos a la ciudadanía y al territorio y a los agentes sociales, y por fomentar sociedades inclusivas y alianzas estratégicas hemos continuado con las **visitas a las comarcas**, habiendo realizado 6 visitas a lo largo de este año 2023: Osuna; Sierra Morena; Valle de Lecrín, Valle del Guadiato; Jerez de la Frontera y Poniente de Almería. En estas reuniones mantenemos reuniones con las organizaciones sociales y con los profesionales de servicios sociales, que nos ponen de relieve las carencias que detectan en el desempeño de sus funciones.

B2.3.4. El desafío de conseguir el acceso a una justicia más rápida, ágil y eficaz

La estrategia del Defensor del Pueblo Andaluz debe ser reflejo de la Agenda 2030, teniendo el reto de **conseguir la justicia y con ello la paz**, debiendo facilitar el derecho fundamental de acceso a la justicia para las personas más desfavorecidas y la aplicación de las nuevas tecnologías de forma que **la justicia sea más rápida, ágil y eficaz**.

Los objetivos y programas establecidos en la Justicia 2030 vienen definidos, entre otros, en los Proyectos de Eficiencia organizativa, Eficiencia procesal y Eficiencia digital, que se tradujeron en el año 2022. Sin embargo, concluyó el año 2022 sin que se culminasen estos proyectos de reforma de la estructura y organización judicial con su publicación oficial, siendo la situación casi idéntica en 2023, ya que no ha sido hasta finales de diciembre cuando se ha publicado el Real Decreto-ley de **medidas urgentes para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia en materia de servicio público de Justicia, función pública, régimen local y mecenazgo**, que contiene medidas para la transformación digital y procesal de la Administración de Justicia como es la creación de la **Carpeta Justicia, el Expediente Judicial Electrónico o el procedimiento testigo**.

La ciudadanía nos ha seguido trasladando situaciones que entiende que vulneran sus derechos. La percepción es que **la lentitud de la justicia es algo inherente al sistema** y por tanto irremediable, que los procedimientos se dilatan en el tiempo y que una vez son concluidos con su pronunciamiento pueden dejar de ser útiles para las partes y dejan de ser justos. Las quejas por estas demoras suelen ser debidas a una paralización del procedimiento que dan lugar por sí misma a una dilación injustificada en la tramitación, o a cuestiones relacionadas con los medios materiales y/o personales, la planta y demarcación, o con el reconocimiento del beneficio de la justicia jurídica gratuita.

B2.3.5. Los procesos de mediación para la resolución de conflictos

Esta Institución ha sido pionera en introducir la mediación administrativa en las Defensorías y en difundir y expandir esta herramienta en el ámbito nacional e internacional, como miembro de la Federación Iberoamericana de Ombudsperson. (FIO). Las intervenciones del Defensor del Pueblo durante 2023, con un total de **557 asuntos gestionados**, suponen una clara apuesta por contribuir de manera directa a la cultura de paz.

Ha sido recurrente la **insatisfacción general de la ciudadanía ante el silencio administrativo**. Este aspecto se resuelve en mediación, en la medida en que las administraciones públicas acuden a las sesiones y escuchan de primera mano a las personas afectadas, que sienten que por fin han sido atendidas y en bastantes ocasiones relajan su ofuscación al descubrir que la administración estaba llevando a cabo actuaciones aunque no eran conocedores de ello hasta el momento del encuentro. El porcentaje de **acuerdos alcanzados en las mediaciones** celebradas asciende 2023 a un **61%**. Es reseñable que de las mediaciones en las que ha habido sesión o sesiones de mediación, en solo dos las partes no lograron llegar a acuerdo. A la pregunta sobre el **nivel de satisfacción** alcanzado, con independencia del resultado del proceso, se alcanza un porcentaje de 96,2%.

Asimismo, seguimos en contacto para implantar la piloto de **mediación intrajudicial** para la gestión de asuntos derivados desde la jurisdicción, en orden a contribuir desde la Defensoría a impulsar el conocimiento y desarrollo de la mediación en el ámbito administrativo en nuestra Comunidad Autónoma.

En 2023 se ha publicado un primer **Informe Monográfico sobre el Enfoque actual del dPA sobre la cultura de paz y la mediación en Andalucía**, en el que en el que rendimos cuentas sobre la propia actividad mediadora ejercida por la Institución, al tiempo que incorporamos un diagnóstico sobre los servicios públicos de mediación en la comunidad autónoma.

B2.3.6. Seguimos comprometidos con los valores en materia de Memoria Democrática

La Defensoría sigue comprometida con los valores de la normativa estatal y autonómica en materia de Memoria Democrática, tramitando quejas remitidas tanto por ciudadanos particulares como por entidades memorialistas, así como las iniciadas de oficio, para conocer las actuaciones de las administraciones públicas al respecto.

En cuanto a la **eliminación de elementos contrarios** a la Memoria Democrática, existe un amplio grado de cumplimiento de la norma. Sin embargo, una cuestión que nos sigue preocupando ha sido la comunicación por algunas corporaciones locales, que ante la falta de certeza de considerar algunos elementos como contrarios a la memoria democrática, habían elevado consulta -tal y como establece la norma- al Comité Técnico de la actual Consejería de Turismo, Cultura y Deporte. Al no contar aún con miembros, se ha incoado una queja de oficio sobre la fecha en la que se tiene previsto conformar el comité técnico.

Asimismo, hemos considerado oportuno tomar mayor conocimiento en relación a los **Lugares y los Senderos de Memoria Democrática en Andalucía**, si bien de forma previa es procedente realizar una consulta previa a las distintas entidades memorialistas de las diferentes provincias, a quienes agradecemos su labor.

B2.3.7. Hemos continuado colaborando estrechamente con el movimiento social y los agentes sociales

Los colectivos sociales contribuyen a la eficaz tarea de defensa de los derechos y libertades constitucionales representa la colaboración con la iniciativa social.

El movimiento asociativo es altavoz de las demandas de la ciudadanía y resulta de extraordinaria utilidad para enfocar la actividad de la Defensoría. La Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz es un observatorio privilegiado que nos muestra la realidad social, en este caso, revelada a través del tejido asociativo, y nos permite articular nuevas actuaciones desde esta mirada, como una de las importantes responsabilidades que asume el titular de la Institución, dando voz a todas esas personas y contribuyendo a que tengan mejores condiciones de vida.

En el desarrollo de la actividad institucional, a lo largo del año 2023 se han mantenido **605 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.

También contamos con el funcionamiento del Consejo Asesor del Defensor del Pueblo Andaluz y Defensoría de la Infancia y Adolescencia de Andalucía en materia de Menores (el [e-foro de Menores](#)) creado por esta Institución en noviembre de 2008 y que ha facilitado asesoramiento a la Institución en esta materia y ha posibilitado la efectiva participación en la misma de los niños, niñas y adolescentes de Andalucía.

Como en años precedentes, se ha organizado la [XVI edición de los Premios de la Defensoría de la Infancia y la Adolescencia de Andalucía](#). Con ello consolidamos esta iniciativa que tan buena acogida tiene entre este sector de población para promocionar y divulgar los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

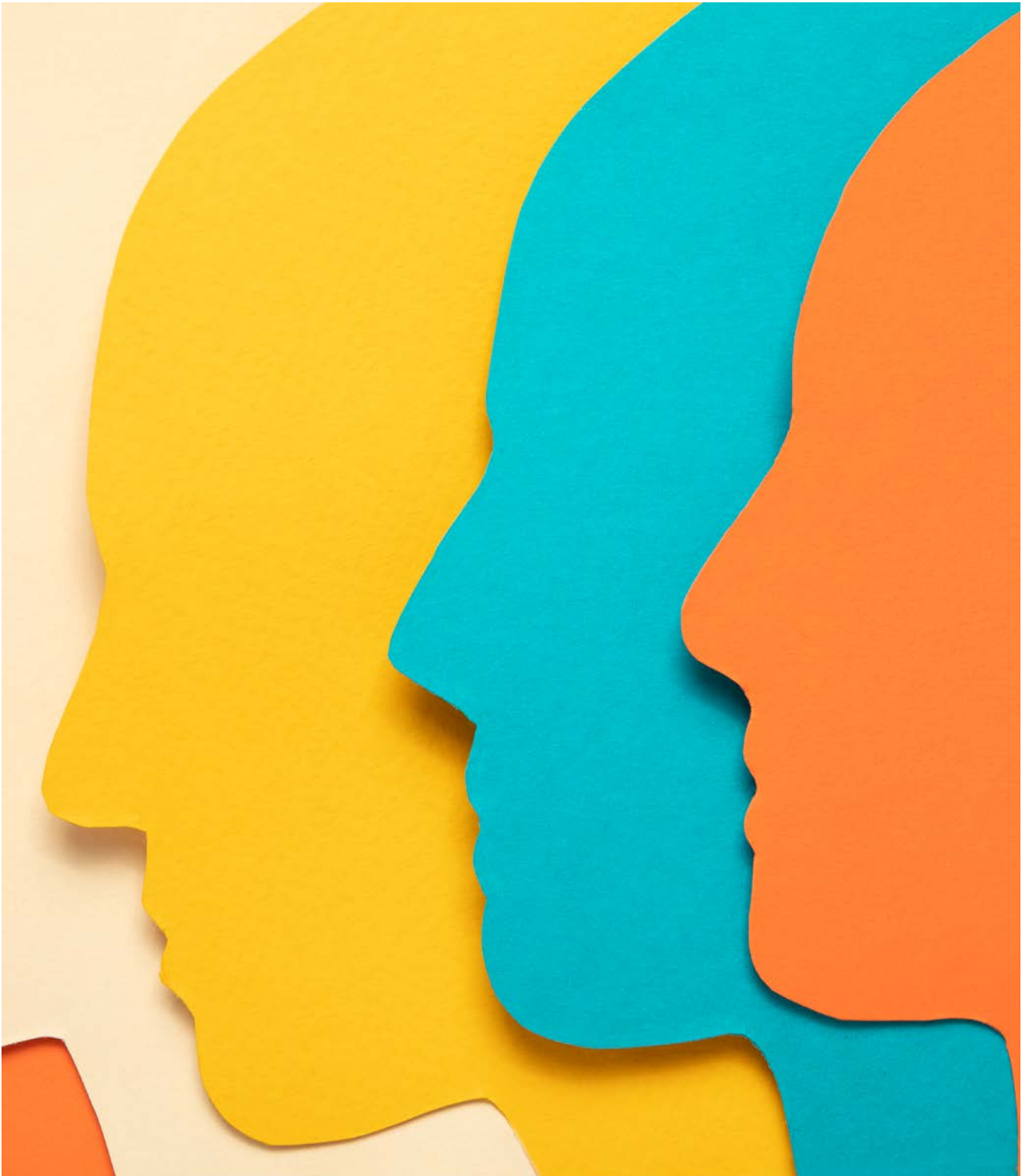
40
años

dPA
defensor del
pueblo Andaluz

1.

Actuaciones relevantes del dPA





1. Actuaciones relevantes del dPA

1.1. Bioética y salud mental

1.1.1. Introducción

La importancia de dar a la **salud mental** de las personas una atención adecuada como elemento imprescindible del bienestar individual y colectivo es una realidad que ya nadie ignora, hasta el punto de ser concebida como una **necesidad de alcance transversal**, no limitada únicamente a la respuesta que deba darse desde los recursos del sistema sanitario.

Desde esta concepción global y en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) contemplados en la Agenda 2030, garantizar una vida sana y promover el bienestar en todas las edades requiere tanto acciones del sistema sanitario específicamente dirigidas a la prevención, el tratamiento y la promoción de la salud mental y el bienestar, como de intervenciones en aquellos otros ámbitos que condicionan negativamente la salud mental y el bienestar de las personas.

El propósito es verdaderamente ambicioso, porque no solo requiere un enfoque sanitario, sino, en un plano más amplio, actuar sobre los factores culturales, medioambientales y de organización social y económica, que por generar desigualdades y entornos de vida hostiles influyen en el deterioro del bienestar y afectan a la salud mental de las personas.

El bienestar o malestar emocional se convierte así en un indicador centinela situado en la antesala del problema de salud mental, que centra su campo de actuación en el plano preventivo y proporciona la alerta para una detección precoz de enfermedad, especialmente importante en el momento vital de infancia y adolescencia, así como para las personas con trayectorias vitales sujetas a factores de vulnerabilidad.

En este momento es especialmente apreciable la contribución que aporta la comunidad educativa, los profesionales de los servicios sociales y las entidades del tercer sector.

La escueta expresión **“salud mental”**, por su parte, oculta bajo su manto todo un mundo infinito y, en cierto modo ignoto, de síntomas, diagnósticos, itinerarios asistenciales, tratamientos, pronósticos, evoluciones, desequilibrios vitales y consecuencias diversas en las aspiraciones personales, en las relaciones familiares y sociales y en las realizaciones académicas y profesionales.

De ahí la relevancia de un abordaje temprano y eficaz, con la intervención de dispositivos y tratamientos adaptados al tipo de trastorno y a sus síntomas y con la intensidad y seguimiento precisos.

La incompreensión que a menudo acompaña a las personas alcanzadas por algún tipo de trastorno en su salud mental hace preciso romper el aislamiento tejido en torno a ellas por un silencio ensordecedor y por miradas recelosas, que parecen culparlas por una fragilidad que causa rechazo en una sociedad competitiva, acostumbrada a encumbrar la fortaleza.

Han sido muchas las víctimas, no ya de la quiebra de su salud mental, sino del estigma asociado a la misma. Pero al fin hay esperanza, el velo del silencio ha caído, suavemente rasgado por voces cada



vez más unánimes que comparten la importancia de dar visibilidad a la realidad multiforme de la salud mental, por cuya espiral nadie está libre de deslizarse.

Crear conciencia, naturalizar esta necesidad, conocer su entidad, detectar sus puntos flacos, ahondar en las opciones de respuesta y sentar las bases que permitan caminar hacia un mejor horizonte, ha sido la contribución pretendida por el Defensor del Pueblo Andalúz en 2023, desde el fundamento de que la atención a la salud mental es, ante todo, un derecho y la convicción alcanzada tras 40 años como Institución de garantía de los derechos humanos de que **no podemos asumir como normal lo inaceptable**.

La defensa de los derechos en el ámbito de la salud mental forma parte ineludible de las actuaciones de esta Institución, cuyas principales carencias y demandas recogemos en los sucesivos **informes anuales**, ofreciendo el testimonio personal que nos confían las personas afectadas, la angustia de su familia más cercana y las reivindicaciones de las asociaciones o entidades que dedican su labor a contribuir a su mejora.

Dentro de las intervenciones específicas, han sido diversos los **informes especiales** y singulares efectuados desde hace muchos años. Entre los primeros podemos citar los monográficos sobre la [situación de la salud mental en Andalucía](#), el centrado en la situación de las [personas con problemas de salud mental internadas en centros penitenciarios andaluces](#), el referido a las [personas drogo-dependientes en prisión](#) y el general sobre las [personas afectadas por drogas y otras adicciones en Andalucía](#).

De forma tangencial a la salud mental, han sido tratados los efectos perniciosos para personas menores procedentes del acoso escolar y del ciberacoso y de su exposición a la violencia de género, así como el chabolismo y la vulnerabilidad de la inmigración, mayor y menor.

Entre los estudios singulares hemos abordado la necesidad de que la **salud mental infantil y juvenil** sea una prioridad en las políticas públicas, así como el análisis de otros factores con influencia en este ámbito, como el que proviene del acceso de menores a material pornográfico en internet, a los juegos de azar y al consumo de alcohol y la incidencia de la pobreza infantil.

La iniciativa del Defensor en 2023 ha consistido en tender la mano a todos aquellos que deben y pueden aportar la imagen más fidedigna, realista y plural de las bases que precisan bienestar emocional y salud mental, dándoles voz a través de tres foros, partiendo de un concepto trascendental aplicado a la salud mental, el de la bioética, entendida como el conjunto de principios y valores que han de inspirar en este ámbito una respuesta acorde con la dignidad del ser humano como sujeto de derechos.

La jornada inicial, titulada [Bioética y Salud mental: raíces comunes en la atención a los mayores, infancia y adolescencia](#), permitió conocer la visión general de la Administración competente en materia de salud y las políticas públicas dirigidas a la salud mental; obtener la opinión de profesionales que desempeñan su labor en este ámbito; y detectar las necesidades específicas de las personas en las etapas del comienzo y término de su vida, precisadas de instrumentos acordes con dichas etapas vitales.

La segunda jornada, bajo el lema [Bioética y salud mental: desafíos comunes en la población vulnerable](#), quiso hacer patente cómo incide la salud mental sobre las personas sometidas a especiales factores de vulnerabilidad social, en particular, las que viven en entornos desfavorecidos, las que pertenecen a determinados grupos sociales (caso de la población gitana y migrante), o las que han acabado recluidas tras los muros de un centro penitenciario.

La tercera jornada, organizada por Save The Children y la Defensoría de la Infancia y Adolescencia en Andalucía, con la colaboración del Ayuntamiento de Sevilla, se centró en la [Salud mental de infancia y adolescencia en Andalucía](#), ahondando en el bienestar emocional, en los factores preventivos y en el papel que deben desempeñar en este aspecto los profesionales de la salud, de la educación, los responsables de políticas públicas y los niños, niñas, adolescentes y sus familias.

En definitiva, lo trabajado por la Institución en 2023 permite ofrecer algunas conclusiones de conjunto que, partiendo del enfoque y planificación de la Administración sanitaria, se resume en la oportunidad crucial de prevención que puede desarrollarse en la etapa vital de la infancia y adolescencia como

momento idóneo en el que asentar unas bases sanas de bienestar emocional e higiene mental; el agujero negro en torno a la salud mental de las personas mayores, cuyos problemas de salud mental son subestimados y deficitariamente tratados; la garantía en derechos sociales que precisan los colectivos más vulnerables, como factor de prevención del trastorno mental secundario a ciertas situaciones de exclusión social; las vivencias de las familias; las reivindicaciones de las entidades del tercer sector; la pesadosa realidad de las conductas autolíticas; y la complejidad del abordaje a la patología dual sin vincular salud mental y adicciones.

1.1.2. El Plan de la Administración Sanitaria: Plan Estratégico de Salud Mental y Adicciones de Andalucía (PESMA-A)

Las manifestaciones de los responsables de la Administración sanitaria demuestran que la salud mental ha dejado de ser el eslabón perdido de la salud, aunque tenga ante sí el reto de un largo y abrupto camino.

El posicionamiento de dichos responsables parte de un llano reconocimiento de las deficiencias en la atención sanitaria a la salud mental, incluida la infradotación de profesionales de sus diferentes perfiles y, por ello, la intención consecuente de dar respuesta a sus necesidades, actuales y emergentes, desde un nuevo enfoque de abordaje, sentando los pilares de un cambio de modelo que enfatice la prevención y la detección precoz, reconfigure sus estructuras y dispositivos y actúe de forma transversal.

El instrumento para ello es el anunciado **Plan Estratégico de Salud Mental y Adicciones de Andalucía** (PESMA-A), previsto para una horquilla temporal de cuatro años, 2024-2028, que además afrontará por primera vez el enfoque conjunto, integrado y coordinado de salud mental y adicciones, con recursos integrales para la atención a las personas afectadas por patología dual.

El PESMA-A será la herramienta básica para el desarrollo de las políticas de salud mental en Andalucía, propiciando un cambio de modelo, estrategias y orientación a **la prevención y planificación en detección, intervención temprana, atención a los suicidios y adaptación a los diferentes colectivos, dentro de la debida perspectiva bioética de respeto a derechos, valores y cuidados.**

El reto expresado es alcanzar una buena salud mental, con énfasis en el diagnóstico precoz y la mejora en la atención y los recursos a disposición de las personas con diagnóstico de salud mental.

El Plan se concibe como un instrumento pragmático, adaptable y en evolución, que fijará objetivos a corto, medio y largo plazo y contará con la metodología que permita evaluar los resultados de sus medidas y acciones, corregir las desviaciones y mejorar las decisiones.

Se define igualmente como un plan que persigue dar transversalidad a la salud mental que, como problema complejo de responsabilidad individual y colectiva, precisa el enfoque desde diferentes ángulos y, con ello, la implicación de todas las instituciones, administraciones, especialmente la educativa, y de entidades e interesados.

Antes de exponer las demandas expresadas por colectivos específicos o en relación con aspectos concretos de la salud mental, hemos de señalar que es petición común en todas las reivindicaciones la que se refiere a la mejora de la ratio profesionales (psiquiatras, psi-

Las manifestaciones de los responsables de la Administración sanitaria demuestran que la salud mental ha dejado de ser el eslabón perdido de la salud

cólogos y de otros perfiles); la petición de un modelo de tratamiento biopsicosocial, que permita un tratamiento terapéutico y no solo farmacológico y un menor consumo de psicofármacos; y las demandas de formación específica en salud mental.

1.1.3. La atención al bienestar emocional y a la salud mental de la infancia y adolescencia: promoción, prevención y detección e intervención temprana

Si el descrito es el trascendente cometido que se ha impuesto la Administración sanitaria y la prevención y detección precoz sus instrumentos más destacados, debemos conocer cuáles son los problemas a solventar en el camino emprendido, comenzando por la raíz, es decir, por cómo evitar que la infancia y adolescencia acabe convirtiéndose en una generación de adultos heridos.

Los responsables públicos sostienen que los problemas de salud mental infanto-juvenil constituyen una realidad cuyo incremento cuantitativo se ha constatado, que desborda la capacidad de respuesta del sistema sanitario y hace que no sean idóneos sus actuales instrumentos.

En datos, algunas encuestas indican que nuestro país es el territorio de la UE con mayor prevalencia de trastornos mentales en niños y adolescentes de 10 a 19 años; que estos trastornos son más frecuentes en la adolescencia; que presentan más prevalencia en niñas que en niños, y que la pobreza es un factor de riesgo para ello.

Algunos estudios e investigaciones también reflejan que la pandemia ha disparado los ingresos de niños y adolescentes en hospitales psiquiátricos; que España es el país donde más ansiolíticos se consumen (11% de la población); que solamente el 36,6 % de los y las jóvenes en España afirma no haber experimentado ningún problema de salud mental en el último año.

Entre los **factores que pueden contribuir a la aparición de enfermedades mentales** en etapas tempranas, los expertos remiten a contextos familiares problemáticos y en crisis; a la familia nuclear y el modelo de padres-amigos; las redes sociales y presión del grupo (narcisismo, envidia social, quiebra en la comunicación, acoso y ciberacoso); los contenidos digitales; los entornos líquidos en las relaciones; las dificultades para gestionar conflictos; la identidad sexual; la soledad no deseada; el fallecimiento de un familiar; la importancia de la imagen corporal, y el consumo de tabaco o drogas.

El refuerzo del bienestar emocional y de la salud mental de la infancia y adolescencia se planifica en el **proyecto del PESMA-A** mediante **dos claves**, la promoción y la prevención. **Y una respuesta**, la detección e intervención temprana.

Se pretende para ello la **transformación del modelo de atención a la salud mental**, reforzando sus estructuras en la respuesta al grupo etario que va de los 8 a los 40 años, identificado como aquel en el que se concentra el mayor riesgo, prevalencia e incidencia de la patología de salud mental. Y dotado de dispositivos adecuados para el tratamiento, reforzando los destinados a dar respuesta a las fases tempranas.

La prevención precisa de **transversalidad** y en este ámbito el PESMA-A ha previsto la **implicación de la comunidad educativa**, asignando un papel central al trabajo en colegios e institutos, tanto de las enfermeras referentes escolares como de todas las personas y entidades interesadas, con acceso de todos ellos a la necesaria formación.

Entretanto ha tenido lugar la aprobación del **Plan Estratégico de Salud de la Infancia y Adolescencia de Andalucía 2023-2027**, publicado por [Acuerdo de 7 de noviembre de 2023, del Consejo de Gobierno](#).

Plan entre cuyas líneas de actuación también se contempla la atención a la salud mental de la infancia y adolescencia y que suponemos deberá conectarse y coordinarse con las medidas que prevea el plan

específico de salud mental y adicciones, el PESMA-A, para evitar el riesgo de caer en una redundancia de estrategias y planes desconectados cuyos resultados no trasciendan del papel.

Entre las **principales demandas** de la respuesta del sistema sanitario público a la salud mental de infancia y adolescencia, se citan las siguientes:

El refuerzo de la intervención de los equipos de salud mental comunitarios que permita dar respuesta a un incremento progresivo de demanda que no es de salud mental en sentido propio, sino que proviene de malestares de la vida cotidiana de los menores y sus familias, o de síntomas aislados subclínicos, no patológicos, que se enmarcan en un proceso evolutivo normal o provienen de carencias familiares, que solo necesitan de habilidades de autogestión y no de un diagnóstico ni de un tratamiento, ni merecen derivación.

Profesionales del ámbito comunitario señalan que el incremento de las demandas de atención sanitaria tiene fundamento en la falta de acompañamiento y escucha a los menores desde el mundo adulto y que esta demanda no clínica resta la atención adecuada a la que sí lo es.

En el plano preventivo destacan el papel de las Unidades de Salud Mental Comunitaria en el desarrollo de programas de atención comunitaria, actividades preventivas y de promoción de la salud, de cuidado, de rehabilitación y apoyo a la integración social

Desde los recursos especializados se alerta asimismo de la saturación de las Unidades de Salud Mental Infanto-Juvenil y se pide flexibilizar los protocolos de intervención de sus profesionales.

En lo alusivo al tratamiento, se expresa la conveniencia de transitar hacia un modelo biopsicosocial, que no se limite al tratamiento farmacológico e incluya terapias.

En el casos de infancia y adolescencia, en conclusión se hace patente que el bienestar emocional y la salud mental es una responsabilidad sobre todo colectiva y social.

1.1.4. La atención a la salud mental de las personas mayores: una asignatura pendiente

En relación con las personas mayores el problema es más preocupante, por su vacío, dado que presenta **dificultades en su detección**. La subestimación de síntomas que se achacan a la edad, impiden el posible diagnóstico y tratamiento.

No contamos prácticamente con datos sobre este problema en la Institución, salvo en los casos en que algún vecino, familiar lejano o entidad, alerta in extremis del desvalimiento y riesgo que corre una persona mayor que parece padecer algún trastorno mental y que vive sola, sin recursos, ni capacidad de autocuidado y sin tratamiento sanitario ni apoyo social.

La Administración sanitaria se remite a la existencia de programas no asistenciales, de índole preventiva y de cuidados, que pueden promover la salud en general (también la mental) de las personas mayores: Estrategia de Bioética, Plan Integral de Alzheimer y otras Demencias en Andalucía, Estrategia de Humanización, o promoción del envejecimiento saludable.

Sin embargo, lo cierto es que **la salud mental de las personas mayores se presenta como la gran olvidada** y que sanitariamente no existe un enfoque particularizado en este tramo vital, que tome en consideración sus características propias, factores de riesgo y necesidades de abordaje de su salud mental. Lo que no deja de ser paradójico y un riesgo, si tenemos en cuenta los porcentajes de personas de este grupo de edad y la mayor incidencia del suicidio consumado dentro del mismo.

En el entorno de los **centros sociosanitarios** tampoco existe un modelo de atención sanitaria que comprenda específicamente la atención a la salud mental de las personas mayores que viven en residencias. De hecho, el sector demanda poder contar con **plazas de psicogeriatría** a disposición

de las residencias y la Administración sanitaria reconoce que el enfoque a la salud mental de estas personas debería contar con un proyecto específico, ya que todo el esfuerzo se diluye en la simple atención a la cronicidad.

Debemos recordar que en el ámbito psiquiátrico especializado europeo se considera que la atención a la salud mental de las personas mayores es esencial, en relación con elementos como la atención a las personas cuidadoras, la prevención en salud mental y la cohesión social.

Partiendo de que la **heterogeneidad de las personas mayores** como grupo de edad, supone que sus necesidades de salud están sujetas a abordajes individualizados, ya que no dependen de su edad, sino de la capacidad funcional de cada una, las conclusiones de los expertos son las siguientes:

1. Dentro del peso de los determinantes de la salud, los esfuerzos deben centrarse en la **prevención de los psicológicos y sociales**, que son los más relevantes.
2. En relación con la prevalencia, la **tasa global de enfermedad mental es mayor en la población menor de 60 años** que en la mayor de dicha edad, **con dos excepciones: demencias y trastornos afectivos (depresión, trastornos mentales)**.
3. **Los trastornos mentales son infradiagnosticados, infratratados** y dan lugar a consecuencias más severas, como el suicidio consumado.
4. **Las demencias deben tratarse psiquiátricamente**, no solo como trastorno neurológico, siendo fundamental el **diagnóstico precoz** y la **prevención**.
5. En el **modelo de salud ACP** (atención centrada en las personas), el sistema sanitario ha de ofrecer las herramientas para la toma de decisiones individuales y asunción de la autorresponsabilidad.
6. Es una oportunidad la integración de los **sistemas de salud y de intervención social** y la creación de **espacios sociosanitarios**.
7. **Deben desarrollarse programas específicos de prevención**: del suicidio, del aislamiento/soledad, del duelo, del deterioro cognitivo/demencia y del abuso.
8. En particular, **protocolos de detección del abuso en las personas mayores**.
9. **Formación** de los diferentes perfiles profesionales.
10. **Creación de estructuras asistenciales específicas**: atención a la salud mental de las personas mayores por Atención Primaria y salud mental, a domicilio y en residencias; cuidados intermedios de salud mental a mayores; creación de unidades de hospitalización psicogeriátrica y de unidades de convalecencia y cuidados paliativos dotadas de atención psiquiátrica.
11. **No existe atención psiquiátrica dentro de las propias residencias**, en las que si bien la Atención Primaria cubre los aspectos generales de salud física, es más infrecuente que los Centros de salud mental consideren dentro de sus responsabilidades la atención a los mayores.

1.1.5. La salud mental de los colectivos vulnerables: desafíos comunes

La salud en los colectivos vulnerables por factores de riesgo procedentes de sus circunstancias personales, culturales y sociales, tiene que ver con la respuesta que la sociedad ofrezca a estos colectivos.

La población de los centros penitenciarios, las personas que viven en zonas desfavorecidas, las que pertenecen a culturas no predominantes y la población migrante, requieren una respuesta en salud que va más allá del sistema sanitario, al vincularse a su desigualdad en derechos.

Son precisas por ello **políticas públicas que actúen sobre los factores de riesgo** que condicionan el problema de salud mental, desarrollando las acciones para la **reducción de la desigualdad** en todas sus manifestaciones, como propone la Agenda 2030 a través del ODS 10.

Los factores de riesgo que acechan a la salud mental de las **personas en centros penitenciarios** son plurales, dado que provienen de circunstancias previas a esta reclusión (escaso nivel educativo, precariedad laboral, bajo nivel socioeconómico, experiencia de malos tratos familiares, entorno social, drogodependencia y enfermedad mental), así como del propio entorno de privación de libertad.

La población reclusa, mayoritariamente masculina, presenta **altas tasas de enfermedad mental**, con especial presencia del trastorno mental grave, que superan las tasas presentes en la población general, siendo **más elevadas en el caso de las mujeres en prisión**, cuyos trastornos de salud mental ascienden al 85% y son mayores las conductas suicidas por razones vinculadas a la soledad y la privación de su rol de cuidadoras.

Especialmente vulneradora de derechos es la situación de privación de libertad de las personas condenadas por la comisión de un delito, para las que se acuerda el ingreso en un **hospital psiquiátrico penitenciario**, dentro de un sistema judicial inflexible que, por un lado, carece de los recursos de alta supervisión que precisarían quienes han cometido delitos muy graves y, por otro, en los graves, adopta abusivamente “conformidades” a las que, en realidad, es inducido el condenado y que prácticamente se deciden de espaldas a su comprensión y entendimiento.

Todo ello hace especialmente necesario que las personas que se encuentran en centros penitenciarios puedan acceder a un **tratamiento de salud mental adecuado y especializado**, obstando a ello la inequidad generada por la falta de integración de los servicios de salud penitenciarios, de ámbito primario y de los sanitarios especializados autonómicos.

En base a la ausencia de convenio entre el Ministerio del Interior y la Junta de Andalucía para la dispensación por el Servicio Andaluz de Salud de la atención sanitaria especializada, la reivindicación más rotunda es la de **materializar la transferencia de la sanidad penitenciaria**, facilitando entretanto el acceso por los profesionales sanitarios de los centros penitenciarios a la información de salud de los internos, a través de la **implantación en los mismos de la base de datos de usuarios que contiene la historia clínica**, y protocolizando prácticas de **colaboración interadministrativa**.

Otros aspectos de interés se concretan en la **mejora de los recursos sociosanitarios para la excarcelación** y, de forma relevante, en el tratamiento a **las adicciones**, dentro y fuera de prisión, debido al elevado porcentaje de personas que en el ámbito penitenciario presentan conductas adictivas y patología dual.

Como corolario de todo ello, destaca el importante papel que en el abordaje de la salud mental desempeña la **colaboración del Tercer Sector** con los centros penitenciarios.

La incidencia de la **salud mental de quienes residen en entornos vulnerables**, requiere no caer en el error de concentrar los esfuerzos y recursos solo en la prestación de servicios de tratamiento sanitario, siendo preciso **trabajar sus circunstancias personales**, reforzando vínculos alternativos, como la intervención planificada que ofrecen los profesionales de los servicios sociales, en coordinación con los dispositivos de salud mental especializados y, en particular, con los de salud mental de los menores.

En la **población gitana** la desigualdad social es un factor de inestabilidad en la salud mental que genera depresiones y trastornos de ansiedad, como estigma que se añade al del racismo; siendo también prevalentes las adicciones.

No obstante, la principal necesidad es realizar estudios que permitan obtener los datos sobre la salud mental en la población gitana, hasta ahora desconocidos.

Finalmente, el examen de la incidencia de problemas de salud mental en la **población migrante** reviste interés si tomamos en consideración su peso en nuestra sociedad: el 17,5% de la población que vive en España ha nacido fuera de nuestras fronteras y dentro de este porcentaje un 14% no ostenta la nacionalidad española.

Los expertos destacan que el **duelo migratorio** es un evento estresante o generador de ansiedad, pero no necesariamente patológico y que la persona migrante suele ser una persona sana, por su propia capacidad de abordar este reto vital, con menores tasas de enfermedad mental en origen, así como de suicidio.

La “psiquiatría transcultural” alude no obstante a **diversos factores acumulativos** que afectan a la salud mental de las personas migrantes, como la aculturación, la menor edad de migración y el mayor tiempo de residencia en el país ajeno (inmigrante exhausto).

Este último factor es especialmente relevante cuando el proceso de adaptación conduce a vivir en condiciones sociales y ambientales desfavorables, como las de las personas que viven en asentamientos, segregadas de la vida en sociedad como mera mano de obra sin igualdad de derechos.

Dentro de las **barreras**, se citan las dificultades de la detección precoz por la demanda más tardía de atención sanitaria y la inadecuación de los sistemas occidentales para abordar el diagnóstico y tratamiento de personas con diferentes percepciones culturales y sociales.

La conclusión es el **refuerzo de las políticas públicas encaminadas a superar las desigualdades**, la intervención de **equipos multidisciplinares**, la implicación de las personas afectadas en la **corresponsabilidad** del tratamiento y la **formación** de los profesionales.

1.1.6. La conducta suicida: una epidemia creciente

Dentro de la salud mental es obligado reparar en el grave problema de salud pública que representa la **conducta suicida**, por la devastación que produce tanto en la vida de quienes atentan contra sí mismos, como en la de sus seres queridos, arrasados bajo el peso del dolor de una ausencia traumática, o atemorizados por la incerteza de un nuevo intento.

Las estadísticas nos dicen que las conductas suicidas van en aumento, alzándose como la **principal causa de muerte no natural en nuestro país**, dentro de cuyo contexto Andalucía presenta una tasa (10,28%) que supera en dos puntos a la media nacional, con un total de 800 personas que perdieron la vida por esta causa en nuestra comunidad en el año 2022.

En el **suicidio consumado** más hombres (78%) que mujeres (22%) pierden la vida de este modo, cuyo principal foco de atención debe ponerse en las **personas mayores de 65 años**, que son las que cuentan con una tasa más elevada, sin perjuicio de que el suicidio suponga la principal causa de muerte adolescente.

En los **intentos de suicidio** atendidos en las urgencias de Andalucía en 2022, concretados en 5042 casos, el porcentaje mayor se perpetra por mujeres (67%), siendo del 8% los intentos procedentes de menores de edad y, dentro de estos, por menores en su etapa adolescente.

Estas cifras justifican la importancia de la prevención, la detección a tiempo del riesgo, la actuación diligente de los servicios de atención sanitaria urgente y el diseño de itinerarios de tratamiento accesibles y coordinados.

Esta Institución fue directamente conocedora del desenlace fatal de un intento autolítico abordado en un servicio de urgencias hospitalario, que nos llevó a cuestionar el peso que en la decisión clínica debe darse a las escalas de valoración predictivas del riesgo de autolisis, poco fiables sin la intervención del más autorizado criterio facultativo especializado que corrija sus resultados, y a reflexionar sobre los problemas que presenta el abordaje de esta situación crucial en los dispositivos sanitarios de urgencias, carentes en su afrontamiento de alternativas eficaces a la decisión de ingreso en la unidad de agudos, que permitan canalizar la situación crítica hacia un circuito eficaz de intervención coordinada, para la instauración de un tratamiento adecuado y a tiempo.

El caso particular de la joven perecida en este contexto, cuyas vivencias expresadas por sus padres nos conmovieron, presentaba los elementos precisos para extrapolar la situación analizada hasta alcanzar conclusiones generales sobre la planificación de conjunto y la mejora de las prácticas.

Con esta finalidad el Defensor del Pueblo Andalúz dirigió a los responsables de la Administración sanitaria una triple recomendación ([queja 19/6988](#)):

La **elaboración de un Plan Andalúz de Prevención del Suicidio**, como instrumento de planificación participado, que permita solventar las carencias, fallas, lagunas e insuficiencias actuales en el enfoque de este problema sanitario y social, tanto respecto de las personas que presentan el riesgo como para la atención de las que sobreviven a una experiencia traumática de esta índole.

Dentro del mismo, ofrecer un **enfoque particularizado a la prevención del suicidio en la población infantil y juvenil**.

Y, finalmente, **garantizar la continuidad asistencial en el tratamiento sanitario** a la salud mental, mediante prácticas de mejora en la coordinación y colaboración entre niveles, recursos y dispositivos, que permitan adoptar la respuesta más adecuada y eficaz a episodios agudos, especialmente en los casos de riesgo autolítico.

Los dos primeros objetivos se recogieron en el [Programa de Prevención de la Conducta Suicida en Andalucía 2023-2026](#), publicado por Acuerdo de toma de conocimiento del Consejo de Gobierno de 27 de junio de 2023.

La puesta en marcha del Programa ha comenzado por la implantación del Código Suicidio, si bien aún no contamos con datos de aplicación, desarrollo, evolución y evaluación de resultados, dada su cercana aprobación.

La **garantía de la continuidad asistencial y el refuerzo de la coordinación y colaboración** en los casos de riesgo autolítico, constituye una meta vinculada a un conjunto más plural de elementos debidamente planificados, como la redefinición del papel de sus recursos y dispositivos, el incremento de la ratio de sus profesionales, la ampliación de perfiles, la reorganización del reparto de roles y funciones entre los mismos, así como la posibilidad de diversificar y singularizar las diferentes tipologías de tratamiento.

Desde la Administración sanitaria se indicaba que esta garantía se estaba aplicando a través de una mejora de la coordinación entre Atención Primaria y Salud Mental para incrementar la accesibilidad y la continuidad asistencial, el apoyo de otros actores (movimiento asociativo, Faisem, ayuntamientos, justicia y asuntos sociales), y la incorporación de nuevos profesionales para la coordinación interniveles, como los psicólogos clínicos en Atención Primaria, los Equipos de Tratamiento Intensivo Comunitarios, los referentes de prevención de la conducta suicida, los refuerzos en atención a la salud mental Infanto-juvenil y las enfermeras referentes de centros educativos.

En la intervención inicial frente al riesgo autolítico parece también importante contar con los medios que pueda aportar la **atención urgente del 061**, dado que los centros coordinadores de este servicio en Andalucía señalan que cada año atienden las llamadas de miles de personas que alertan de su intención o actuación suicida, concretadas en casi 10.000 en 2022.

Para la actuación eficaz en estos casos el grupo de Salud Mental del 061 de Huelva coordinó a finales de 2022 un **protocolo específico** de actuación ante este tipo de conductas, **que aún estando acabado no ha llegado a implantarse**.

El protocolo se basa en la formación de los trabajadores de este servicio, a fin de un adecuado triaje telefónico o de clasificación de las llamadas de suicidio, la activación de la atención inmediata y el seguimiento de los afectados. Además de prever el desarrollo, conjunto y coordinado con los hospitales, de un código de atención al paciente con conductas suicidas.

1.1.7. La patología dual: hacia un enfoque integral de salud mental y adicciones

Un aspecto que hasta la fecha ha sido especialmente complejo en la respuesta a las personas afectadas, es el del tratamiento de las que padecen una patología dual, esto es, una adicción de cualquier tipo, normalmente con sustancia, además de la patología de salud mental.

El Plan Estratégico proyectado por la Administración sanitaria ha incorporado las adicciones en el enfoque integral de Salud Mental y Adicciones de Andalucía (PESMA-A), lo que constituye una auténtica novedad, que esperamos sirva para dar una respuesta eficaz a las personas con patología dual que no la encuentran en el modelo de ámbitos estancos y paralelos actual.

La Dirección General de Atención Sociosanitaria, Salud Mental y Adicciones de la Consejería de Salud y Consumo refiere que el enfoque está centrado en mejorar la calidad y eficiencia en la atención sanitaria a la patología dual, a través de dos instrumentos de coordinación interinstitucional e interprofesional: el acceso de los profesionales de la Red de Adicciones a la Historia de Salud Digital del Servicio Andaluz de Salud y la coordinación con los dispositivos de apoyo de la red pública de salud mental.

No comprende, en cambio, que las funciones asignadas a los facultativos que forman parte de los centros públicos de atención a la drogodependencia, integrados en el Plan Andaluz sobre Drogas y Adicciones, se extiendan a funciones propias de los médicos del sistema sanitario público, como la prescripción farmacológica, las derivaciones o la solicitud de pruebas complementarias.

1.1.8. La perspectiva de familiares, asociaciones y entidades: reivindicaciones basadas en la experiencia de una labor 24/7

Terminamos recogiendo las reivindicaciones de las familias y entidades del tercer sector, directamente implicadas e interesadas en la salud mental de aquellas personas que padecen un trastorno de salud mental, por la autoridad de una fuente cuya experiencia se basa en una labor, cuidado y dedicación de 24 horas al día los siete días de la semana:

La patología dual es una adicción de cualquier tipo, normalmente con sustancia, además de la patología de salud mental

1. El reconocimiento del peso del papel asociativo y con ello la mejora de su financiación y recursos: las entidades son cruciales en la atención a la salud mental, dando un soporte que no puede ser cubierto desde la Administración sanitaria.
2. La mejora en el enfoque específico de la patología dual.
3. La atención a la salud mental de las personas sin hogar, en la que debe potenciarse el trabajo interdisciplinar.
4. La soledad de las familias y la falta de apoyo a las personas que cuidan a seres queridos con problemas de salud mental y, especialmente, las dificultades que encuentran para implicarse en el tratamiento en los casos con objeción de la persona afectada.

1.1.9. Recursos residenciales del sistema sanitario en salud mental o del Sistema de la Dependencia

Para terminar, añadiremos que nos suscita dudas la delimitación del campo de actuación de los recursos residenciales de salud mental del sistema sanitario público, cuyas plazas de media-larga estancia son muy escasas, en relación con los recursos residenciales de personas con problemas de salud mental, integrados en el Sistema de la Dependencia.

Y ello, porque en ocasiones tenemos la impresión de que la alternativa a los segundos cubre un ámbito que debería tener una intervención específica de los de salud mental del sistema sanitario.



1.2. Compromiso del Defensor del Pueblo Andaluz con la igualdad de género y trato

1.2.1. Introducción

El compromiso de la Defensoría andaluza con la igualdad de género y trato viene reflejado en la [Estrategia 2021-2024](#) como **uno de los valores que marcan la actuación de esta Institución** y como uno de sus objetivos desde una doble perspectiva: interna, en la gestión de su personal y funcionamiento, a través del Plan de Igualdad y, externa, en su labor de atención a la ciudadanía y supervisión de las administraciones públicas, comprometiéndose a seguir avanzando en la integración de la perspectiva de género en sus actuaciones.

En cuanto al primero de los aspectos, el **8 de marzo de 2023**, Día Internacional de la Mujer, la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz aprobó el vigente [Plan de Igualdad](#), asumiendo como principio la propia ejemplaridad de la Institución.

Respecto al segundo, es voluntad del Defensor del Pueblo Andaluz asumir su responsabilidad como comisionado del Parlamento de Andalucía, designado para proteger los derechos y libertades fundamentales de la ciudadanía en el ámbito de la Comunidad Autónoma, en que **el principio de igualdad de género** se constituya como **base de intervención y transformación de las políticas públicas** y coadyuvar para **reducir las desigualdades y brechas de género persistentes en nuestro territorio** a fin de que todas las andaluzas y andaluces disfruten de una igualdad real y efectiva en todos los ámbitos de la vida.

La igualdad entre mujeres y hombres es un **principio jurídico universal** reconocido en el orden internacional, tanto en el ámbito de las Naciones Unidas, como en el Consejo de Europa y en la Unión Europea, que ha tenido su traslación en numerosos instrumentos de derechos humanos y en la jurisprudencia de organismos internacionales.

Este principio también está recogido a nivel nacional en la Constitución Española y en la abundante legislación aprobada por las Cortes Generales y los parlamentos de las comunidades autónomas, de manera singular en las últimas dos décadas.

En nuestra Constitución, el artículo 14 recoge el derecho a la igualdad y a la no discriminación por razón de sexo, y el artículo 9.2 establece que los poderes públicos promoverán las condiciones para que la libertad y la igualdad sean reales y efectivas, removerán los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitarán la participación de la ciudadanía en la vida política, económica, cultural y social. **Se trata, pues, no solo de un mero reconocimiento, sino de un mandato claro de actuación a los poderes públicos.**

La Comunidad Autónoma de Andalucía asume en su Estatuto de Autonomía para Andalucía un fuerte compromiso en esta dirección, afirmando en el artículo 10.2, como uno de sus objetivos básicos, que **la Comunidad Autónoma propiciará la efectiva igualdad del hombre y de la mujer andaluces**, promoviendo la democracia paritaria y la plena incorporación de aquélla en la vida social, superando cualquier discriminación laboral, cultural, económica, política o social. Asimismo, en su artículo 15 se garantiza la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en todos los ámbitos y en su artículo 14 de prohibición de la discriminación, prohíbe particularmente la ejercida por razón de sexo.

Más allá de la igualdad formal ante la ley y su consideración de principio informador del ordenamiento jurídico, el poder legislativo ha establecido obligaciones concretas y **pautas generales de actuación de los poderes públicos en relación con la igualdad de género.**

Así, la [Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres](#) estableció políticas activas para hacer efectivo el principio de igualdad (incluidas las llamadas acciones positivas), integró en nuestro país el principio de transversalidad y los instrumentos para su integración en la elaboración, ejecución y aplicación de las políticas públicas en España, tanto estatales como autonómicas y locales.

A este mandato hemos de añadir en nuestra comunidad autónoma la [Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía](#), cuyo objetivo principal es garantizar la vinculación de los poderes públicos en el cumplimiento de **la transversalidad como instrumento imprescindible para el ejercicio de las competencias autonómicas en clave de género**.

La transversalidad de género es, por tanto, un mandato normativo vinculante, tanto para las administraciones públicas andaluzas que debemos supervisar, como para esta Institución. No se trata de una aplicación esporádica de medidas puntuales sino de la aplicación de **políticas transversales de género que supongan un cambio estructural y social**.

Así, la transversalidad constituye un enfoque que tiene en consideración las diferencias entre las condiciones de vida, las situaciones sociales, económicas y culturales y las necesidades de mujeres y hombres en todas las fases de la intervención pública, y que considera que la acción pública no es neutra al género por el hecho de ser diseñada y aplicada sin distinguir entre hombres y mujeres sino que, por el contrario, existe una realidad de desigualdad de género, en ocasiones invisibilizada, que si no se advierte y atiende correctamente, corre el riesgo de profundizar en la desigualdad.

Finalmente, la [Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible](#) ha supuesto un importante impulso en el compromiso de la comunidad internacional para el logro de la igualdad de género situándola como prioridad a través de su Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) número 5 y reconociendo que su consecución y el empoderamiento de las mujeres y las niñas contribuirá decisivamente al progreso respecto de los restantes ODS.

En nuestro compromiso de que el enfoque o perspectiva de género impregne transversalmente los diversos ámbitos competenciales y materias de trabajo de esta **Defensoría del Pueblo Andalúz, supervisamos las políticas públicas** y la actuación de las administraciones públicas, a la luz de la normativa y jurisprudencia nacional e internacional, de los objetivos de desarrollo sostenible de la Agenda 2030 y de las directrices a las que hemos hecho referencia anteriormente.

1.2.2. Análisis de las quejas que llegan al Defensor desde un enfoque de perspectiva de género

Pasamos a continuación a efectuar un repaso de algunas de las cuestiones más relevantes planteadas en 2023 en la Defensoría desde el punto de vista de la perspectiva de género.

A este respecto es imperativo tomar en consideración los diferentes factores que inciden en la vulnerabilidad y discriminación de las mujeres en el disfrute efectivo de sus derechos. Así, mujeres de diferentes etnias, capacidades, edades, orientaciones sexuales o estatus socioeconómico enfrentan retos únicos y algunas son más vulnerables a ciertas desigualdades. Estas condiciones no operan de manera aislada, sino que se interseccionan y pueden amplificar las desventajas o ventajas.

A lo largo de este capítulo analizaremos brevemente cómo algunos de estos factores inciden en la desigualdad de las mujeres, razón por la cual es crucial que las políticas públicas reconozcan y aborden esta complejidad para satisfacer efectivamente las necesidades específicas de estos grupos.

1.2.2.1. Situaciones de violencia y discriminación contra la mujer

La **violencia de género** es la manifestación más grave de la desigualdad entre hombres y mujeres. Según los [datos de la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género](#) del Ministerio de Igualdad, en España, durante el año 2023, la violencia de género dejó un saldo trágico de **56 mujeres asesinadas, ascendiendo al número de 1240 mujeres asesinadas desde 2003**, año en que comenzaron los registros oficiales.

La cifra de víctimas mortales de la violencia de género en España registrada en 2023 rompió la tendencia descendente observada en los años anteriores, siendo el peor dato desde 2015, conjuntamente con el de 2019 (alrededor del 30 % de las víctimas eran residentes en Andalucía). Afortunadamente este año 2023 [no ha habido que lamentar asesinatos de menores por violencia vicaria](#), sin perjuicio de lo cual debemos recordar que **el número de menores asesinados en España desde 2013 asciende a 50**, ocho de ellos en Andalucía.

En aproximadamente en el 75% de los casos no existía denuncia previa, dato que resulta fundamental a la hora de activar las políticas necesarias para que las víctimas sientan que en caso de denunciar se pondrán en marcha todos los mecanismos de protección necesarios y también, cuando no lo hagan, que su entorno denuncie.

Los estudios apuntan a que las **mujeres mayores** les cuesta más reconocer la violencia, por la cultura machista en la que han vivido, y posiblemente en parte por ello piden menos ayuda, o bien no saben a dónde pedir ayuda o sienten que no existe posibilidad de salir de esa situación. En todo caso es un **colectivo que a menudo es invisibilizado** como víctima de violencias, y en el que las distintas políticas también se deberían enfocar.

56

Los estudios apuntan a que a las mujeres mayores les cuesta más reconocer la violencia, por la cultura machista en la que han vivido, y posiblemente en parte por ello piden menos ayuda, o bien no saben a dónde pedir ayuda o sienten que no existe posibilidad de salir de esa situación

En todo caso, continuaremos enfatizando que **la violencia contra las mujeres constituye un asunto de relevancia nacional, que incumbe tanto a las autoridades gubernamentales como a la sociedad en su conjunto**.

La **sensibilización e implicación de toda la sociedad en la igualdad de género resulta de gran importancia en la construcción de un mundo más justo y equitativo**, donde todas las personas tengan las mismas oportunidades y derechos sin importar su género.

En el presente capítulo se pondrá de manifiesto, desde un enfoque interseccional, cómo la violencia de género incrementa la vulnerabilidad y desigualdad presente en muchas situaciones.

De conformidad con la obligación de los poderes públicos de prevenir y reaccionar ante la violencia hacia las mujeres, y en particular las violencias sexuales, esta Institución estimó procedente incoar una queja de oficio ([Q23/1530](#)) con la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad y con la Federación Andaluza de Municipios y Provincias, a fin de recabar información sobre las actuaciones que se puedan realizar para **impulsar la elaboración de protocolos centrados en la prevención, detección, reacción y atención a la persona afectada en establecimientos de ocio y, en particular, nocturnos**.

Estos deben ofrecer unas pautas comunes respecto a cómo actuar ante las agresiones sexistas, que faciliten

una respuesta eficiente ante la misma y eviten todo tipo de revictimización. Resulta además fundamental la formación en la prevención de las agresiones sexuales a todo el personal de los locales de ocio (camareros/as, personal de guardarropía, disyóquey, personal de seguridad, etcétera), incluyendo temas como la sensibilización, conceptos jurídicos básicos, procedimientos operativos para actuar ante determinadas conductas, coordinación con otros recursos y atención a la persona afectada. También pueden incluir herramientas para el análisis del diseño de los locales y la detección de zonas que puedan ser de riesgo a fin de adoptar medidas como mejorar la visibilidad, evitar recovecos, mayor presencia de personal en determinadas zonas, etc.

Como resultado de dicha queja de oficio, la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad nos informó de la **firma en junio de 2023 por el Instituto Andaluz de la Mujer de un [Convenio de colaboración con la Federación de Asociaciones de Empresarios de Ocio y Esparcimiento y la Federación de Empresarios de Hostelería en Andalucía para la colaboración en la difusión y formación en materia de prevención contra la violencia sexual](#)**. La Federación de Asociaciones de Empresarios de Ocio y Esparcimiento integra las ocho asociaciones provinciales de discotecas y salas de fiestas y cuenta en total con más de 400 establecimientos repartidos a lo largo de las ocho provincias andaluzas, en los que trabajan más de 1200 personas.

Fruto de dicho convenio el IAM ha aportado cartelera divulgativa del Teléfono de Información a la Mujer (900 200 999) para su difusión en los distintos establecimientos, además de ofrecer formación en materia de prevención contra la violencia sexual a los empleados y empleadas que determinen las citadas federaciones. Asimismo, Está previsto que el IAM aporte material audiovisual con información del Teléfono de Información a la Mujer para su emisión en las pantallas digitales de los festivales y conciertos celebrados durante la temporada de verano. También se hará constar en las entradas de los eventos.

Por parte de **la FAMP se nos ha informado de la realización en el año 2023 de campañas a nivel local en varios ayuntamientos andaluces**: Granada (*"Más que un punto una constelación"*), Cádiz (*"Carnaval sin violencias, NO es NO"*), Córdoba (*"Fiestas libres de agresiones sexistas, diviértete desde el respeto"*), Huelva (*"Red de Puntos Violeta"*), Málaga (*"No es NO"*), Sevilla (*"La diversión termina donde comienza la agresión"*), Los Barrios (*"Por una feria libre de violencia sexual"*) y Marbella (campaña contra la violencia machista en la Feria y Fiestas de San Bernabé); si bien hay que señalar que a rasgos generales el objeto de estas campañas no abarca todos los aspectos mencionados anteriormente.

Por otra parte, en la tramitación de dicha queja de oficio se nos ha informado que la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad, a través de la Secretaría General de Familias, Igualdad, Violencia de Género, ha elaborado y difundido un [Protocolo para la prevención y abordaje de la violencia de género en los centros de los servicios sociales comunitarios](#).

Este protocolo pretende establecer un itinerario de detección y atención, así como derivación a los centros provinciales del Instituto Andaluz de la Mujer, o a los Centros Municipales de Información a la Mujer provinciales, tanto para que sirvan de referencia al personal de los centros como para las personas usuarias que puedan ser atendidas en los centros.

Finalmente se hace constar que la Consejería de Salud y Consumo, a través de la Dirección General de Salud Pública y Ordenación Farmacéutica y en colaboración con la Escuela Andaluza de Salud Pública, ha elaborado el [Protocolo sobre "Abordaje Integral de Víctimas de sumisión química y/o agresión por objeto punzante"](#), con el fin de facilitar el acceso a todos los profesionales sanitarios alas pautas de actuación y los procedimientos de coordinación ante esta agresión que constituye un delito.

Este protocolo es específico para los diferentes escenarios que pueden presentarse ante una sospecha de sumisión química (con o sin agresión sexual), con el fin de que se realice una adecuada valoración, actuación y seguimiento de cada caso teniendo en cuenta las políticas, prácticas y procedimientos legales preceptivos. Establece cómo debe ser la comunicación y coordinación entre los profesionales del ámbito sanitario, Medicina Forense, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y los demás agentes implicados en la atención y actuación ante posibles situaciones de sumisión química.

En otro orden de asuntos, como viene aconteciendo en años anteriores, se han tramitado algunas quejas de **mujeres víctimas de violencia de género que muestran su pesar y disconformidad con resoluciones judiciales que establecen un régimen de visitas** de los hijos con el padre maltratador.

Las posibles respuestas al problema planteado en estas quejas, no obstante, debe darse en sede judicial, habida cuenta que se trata de cuestiones sujetas al principio de independencia judicial.

Por su parte, **las mujeres con discapacidad víctimas de violencia de género** sufren fenómenos violentos específicos y complejos que precisan de una especial consideración y a una Administración, no solo garante de derechos, sino además revestida de una especial sensibilidad hacia estas mujeres.

A este respecto, podemos destacar el Acuerdo de 26 de septiembre de 2023, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba la formulación del [Plan de Acción Integral para Mujeres con Discapacidad de Andalucía 2024-2027](#), cuyo objetivo principal es empoderar a las mujeres discapacitadas, reducir la desigualdad y prevenir y atender las situaciones de violencia de género que puedan versar sobre las mismas. Se trata sin duda de un paso que afianza el compromiso que tiene la Administración con la consecución de la igualdad de género.

De otra parte, y considerando que **en la población gitana concurren varios factores que propician situaciones de exclusión**, esta Institución ha iniciado en 2023 **quejas de oficio** dirigidas a los Ayuntamientos contemplados en el [Plan Integral para La Inclusión de la Comunidad Gitana de Andalucía 2017-2020](#).

El objetivo principal del Plan era mejorar la integración social del Pueblo Gitano a través de la Educación, Empleo, Vivienda, Salud, Igualdad entre hombres y mujeres, Servicios Sociales, Comercio ambulante, Cultura, Participación social, No discriminación y Población gitana proveniente de otros países. En dichas actuaciones de oficio hemos solicitado que nos informen sobre actuaciones que fomenten la **prevención de la violencia de género en la población gitana**, destacando las actividades formativas que se hayan realizado al respecto. Las actuaciones se encuentran en trámite de valoración de los informes remitidos.

En este sentido se apunta la importancia de los protocolos específicos de violencia de género para atender a la mujer gitana; debiendo por lo que respecta a nuestra comunidad autónoma celebrar el [Protocolo para la atención específica Mujeres gitanas víctimas de violencia de género](#), del Instituto Andaluz de la Mujer.

1.2.2.2. Los menores, víctimas invisibles de la violencia de género

Han sido objeto de objeto de atención por parte de nuestra Institución los problemas y necesidades a los que se han de enfrentar los **menores de edad tras el asesinato de sus madres por violencia de género**, a menudo a manos de sus propios padres, así como aquellas intervenciones públicas necesarias para superar el trauma vivido y hacer posible que sus vidas puedan tener un mejor futuro.

Así las cosas, la Defensoría de la Infancia y Adolescencia de Andalucía (DIAA) publicó en año 2023 el [Estudio Singular "Infancia huérfana de la violencia de género: La víctima más invisible del drama"](#). El Estudio se incluyó en el Informe Anual 2022 del Defensor de la Infancia y de la Adolescencia, registrado en el Parlamento andaluz en septiembre de 2023 y pendiente de presentación ante la Comisión sobre la Infancia y la Adolescencia.

1.2.2.3. Salud y bienestar

En el Plan Estratégico para la igualdad de mujeres y hombres en Andalucía 2022-2028, que dedica una de sus líneas de acción a la Salud, se reconoce que **la salud de las personas está determinada en gran parte por su situación socioeconómica, que a su vez se ve condicionada por las desigualdades y brechas de género**. La Escuela Andaluza de Salud Pública, en el [n.º 0 de los Cuadernos para la Salud de las Mujeres](#), explica el marco de género como determinante de la salud y eje fundamental de las desigualdades en salud entre mujeres y hombres:

«(...) **la salud –que va más allá de la ausencia de enfermedad– no tiene solo una base biológica, sino también unos determinantes sociales, entre los cuales el género ocupa**

un papel fundamental. Igualmente, asumimos que las mujeres somos muy diversas, y que el enfoque de género en la salud tiene que tener en cuenta esta diversidad y los distintos ejes de discriminación que se entrelazan con el género para producir desigualdades en salud. Este enfoque de la diversidad está relacionado igualmente con el concepto de vulnerabilidad, esto es, hay grupos de mujeres que por sus características biológicas, psicológicas o sociales, están más expuestas a factores de riesgo para su salud.

(...) Con frecuencia se reduce la salud de las mujeres a la salud reproductiva. En los demás aspectos de la salud **se asume en muchas ocasiones una “falsa igualdad” con la salud de los hombres**, entre otras cosas porque son los varones los que han participado mayoritariamente como sujetos de estudio en la investigación en salud. Estos sesgos de género (androcéntricos) en la investigación, y en consecuencia también en el diagnóstico y tratamiento de la enfermedad, han mantenido ocultas a las mujeres en el campo de la salud, más allá de lo que atañe a su condición reproductiva.(...)»

Tanto el poder legislativo estatal como el autonómico han establecido la **obligación de integrar el principio de igualdad en las políticas de salud**, a través de directrices concretas, con el objetivo de asegurar que tanto mujeres como hombres tengan acceso equitativo a los servicios de salud y a condiciones de bienestar óptimas.

Así, los artículos 41 y 42 de la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía, de conformidad con el artículo 27 la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, menciona de forma específica las obligaciones de la Administración sanitaria de la Junta de Andalucía y el Sistema Sanitario Público de Andalucía

Es por tanto responsabilidad de la Administración sanitaria, y de esta Institución como supervisora de sus actuaciones, incorporar de forma efectiva la perspectiva de género en la línea de las referidas directrices.

Algunas de las actuaciones sanitarias que de forma más obvia se deben afrontar con mirada de género son las referidas a los procesos médicos relacionados con el embarazo, el parto y el puerperio.

Organizaciones nacionales como el Ministerio de Sanidad y grupos de defensa de los derechos de las mujeres en España han trabajado para fomentar prácticas más respetuosas en el parto, incluyendo la promoción de las cesáreas humanizadas y la lucha contra la violencia obstétrica. Estos esfuerzos buscan garantizar que las mujeres reciban un cuidado respetuoso y basado en evidencias durante todo el proceso de maternidad.

En 2023 recibimos tres comunicaciones de mujeres que insistían en la importancia de la **humanización de las cesáreas** (quejas 23/1971, 23/8212 y asunto general 23/0038). El concepto de “cesárea humanizada” se refiere a la práctica de realizar cesáreas respetando los deseos y la comodidad de la madre, incluyendo medidas como permitir el contacto piel con piel inmediato entre madre e hijo y facilitar la lactancia materna lo antes posible.

Poco a poco algunos hospitales están implementando sus propios protocolos basados en las recomendaciones de organismos nacionales e internacionales. En la [Guía de Práctica Clínica sobre la Atención al Parto Normal](#), publicada en 2010, el Ministerio de Sanidad ya recomendaba “que las mujeres mantengan el contacto piel con piel con sus bebés inmediatamente después del nacimiento”; y en la [Estrategia de atención al parto normal](#) en el Sistema Nacional de Salud, de 2012, se insiste en la importancia de incluir en los protocolos la indicación de colocar inmediatamente tras el parto a la criatura recién nacida, piel con piel con su madre, durante al menos 70 minutos -también en casos de cesáreas-, como derecho básico del nacimiento.

Esta Institución se ha interesado ante centros hospitalarios del sistema sanitario público de Andalucía, por la **observancia del contacto piel con piel también en los partos por cesárea**, conforme a las evidencias de los beneficios indudables que del mismo se derivan para los recién nacidos durante las primeras horas de vida. En los partos por cesárea los principales inconvenientes expresados desde los hospitales públicos han versado sobre la adaptación de los espacios físicos, o se han derivado de otros planteamientos o circunstancias de índole clínica, como el del estado de salud de la madre o la responsabilidad de los cuidados en cuanto al menor.

La consciencia o rapidez de la reanimación de la madre sometida a cesárea, tras los avances en este campo, permiten sin embargo un replanteamiento que, además, ha dado lugar a la instauración de protocolos asistenciales adecuados en el paritorio de algunos [Hospitales, como en el Hospital Universitario de Valme en Sevilla](#). En efecto en este centro se ha instaurado un protocolo que permite la recuperación de la madre en el paritorio junto a su hijo recién nacido y el acompañante elegido, evitando así la separación tras la cesárea. En general, pues, **se observa un cambio progresivo en la actitud de los hospitales españoles hacia la humanización de las cesáreas**, aunque aún hay variaciones en la adopción de estas prácticas dependiendo de la región y del hospital.

Actualmente se encuentra en trámite la citada queja 23/8212, en la que hemos solicitado al Hospital Punta de Europa (Cádiz) que nos informe sobre la práctica asistencial que se viene aplicando acerca de la cuestión expuesta y las previsiones sobre el particular, dentro del marco normativo actual, así como del Plan de Humanización del sistema sanitario público de Andalucía.

Como **novedad normativa en el ámbito de la salud sexual y reproductiva**, debemos citar la aprobación de la [Ley Orgánica 1/2023, de 28 de febrero, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2010 de salud sexual y reproductiva y de la interrupción voluntaria del embarazo](#). Esta norma ha vuelto a reconocer el derecho de las mujeres de entre 16 y 18 años y de las mujeres discapacitadas a interrumpir su embarazo sin el permiso de sus progenitores y tutores, y además ha puesto el foco en el cuidado, la prevención y el tratamiento de la salud sexual y menstrual, con numerosas novedades que sin embargo por razones de espacio no podemos detallar.

Sí debemos resaltar la novedad del derecho a la baja laboral por menstruación dolorosa, conocida también como dismenorrea secundaria. Esta situación de incapacidad temporal es aplicable en casos de menstruación incapacitante secundaria asociada a patologías como endometriosis, miomas, enfermedad inflamatoria pélvica, adenomiosis, pólipos endometriales, ovarios poliquísticos, entre otros. Para solicitar esta baja, es necesario contar con un diagnóstico médico de alguna de estas condiciones. El procedimiento es similar al de otras bajas por incapacidad temporal, siendo necesario acudir al médico de cabecera para obtener el correspondiente informe médico. Las empresas no tienen que asumir el coste de estas bajas, ya que serán cubiertas íntegramente por la Seguridad Social desde el primer día de la baja. Además, no se requiere un periodo mínimo de cotización previo para acceder a esta prestación.

Esta ley es un **paso importante en el reconocimiento de la salud menstrual como parte integral del bienestar de las mujeres, y marca un precedente en Europa**.

Además de todo lo anterior, se han planteado este año muchas otras cuestiones en materia de salud con perspectiva de género, referentes a tratamientos de reproducción asistida, al derecho al aborto, a las sedaciones para la realización de punciones ováricas o a la realización de mamografías preventivas del cáncer de mama, si bien, dado que las actuaciones iniciadas en cada caso continúan en trámite en la fecha de cierre de este informe, efectuaremos las oportunas reflexiones en el próximo Informe Anual a la luz de toda la información recabada.

1.2.2.4. Dependencia

Anualmente se reciben en el Defensor del Pueblo Andalúz más de medio centenar de **quejas por los retrasos en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD)**. Las quejas y consultas se presentan por las principales personas cuidadoras ante la frustración por las demoras en la valoración del grado de dependencia de sus familiares, en la asignación del recurso o prestación correspondiente, o en la modificación tanto del grado como del recurso o prestación adecuado. En más del 65% planteadas de los casos son mujeres las que se dirigen a esta Institución por esta causa. Llama la atención además que con frecuencia las **mujeres aluden a que los cuidados de su familiar se añaden a los cuidados de sus criaturas o del propio hogar, así como de las responsabilidades laborales** en su caso.

Es el caso de una mujer que nos trasladaba las difíciles circunstancias que atravesaba junto a su madre dependiente, cónyuge e hijos. Su madre tenía reconocido el Grado II, de dependencia severa por resolución de fecha 5 de febrero de 2020, reconociéndosele el derecho de acceso a la prestación económica para cuidados en el entorno familiar. Sin embargo, debido al empeoramiento de su esta-

do de salud, tras solicitar la revisión del grado de dependencia, se le había reconocido el Grado III de Gran Dependencia en el año 2021, momento desde el que aguardaba poder disfrutar de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar en cuantía correspondiente a su actual condición de gran dependiente. Asimismo la interesada nos exponía que su cónyuge padecía una enfermedad de corazón que le impedía trabajar y que ella ejercía el rol de cuidadora de su marido e hijos, lo que estaba afectando tanto a su salud física como mental.

Por ello trasladamos a la administración que, analizando estas circunstancias con perspectiva de género, la resolución del expediente de dependencia de su madre no solo garantizaría una mejora en la calidad de vida de la persona dependiente sino además de una mujer que pone por encima de su bienestar los cuidados de su familia (queja 23/4335)

1.2.2.5. Necesidad de vivienda

La falta de acceso a un hogar no solo es una necesidad material, sino también un elemento integrador necesario en cualquier sociedad democrática e inclusiva. A pesar de ello, la **necesidad de vivienda** en Andalucía es una realidad constatada y dolorosamente conocida para esta Institución. De manera diaria se reciben quejas y comunicaciones de personas que pierden su vivienda habitual, que se enfrentan a desahucios o que directamente no pueden acceder a un techo digno en el que vivir.

Esta realidad tristemente cotidiana cobra un mayor peso ante el número de testimonios aportados a esta Defensoría por mujeres con hijos a cargo, como en la queja 23/3288. En este caso, una mujer nos relataba su angustia ante el proceso de desahucio al que se enfrentaban ella y sus cuatro hijos, tres de ellos menores de edad. La afectada es víctima de una economía maltrecha, con los únicos recursos económicos del Ingreso Mínimo Vital y, al facilitarle su Ayuntamiento una ayuda al alquiler, la precariedad en la que vivía la empujó a emplear este dinero en alimentos, produciendo como resultado final el lanzamiento de su vivienda.

Un caso similar era del de una ciudadana madre de familia monoparental con dos hijos menores de edad y con un desahucio inminente. Nos relataba que subsistían con los 300 euros que aportaba el padre de los niños en concepto de manutención. Tras admitir la queja a trámite con su Ayuntamiento, le facilitaron ayudas económicas para el alquiler de un nuevo piso y la citaron para orientación e inserción laboral (queja 23/5739).

En el caso de que a la **precariedad económica y la necesidad de vivienda se añada la violencia de género**, la vulnerabilidad se muestra de forma aún más intensa, como nos contaba una mujer víctima de violencia machista con tres menores a su cargo. La promotora de esta queja nos contaba que, tras vivir en diferentes centros de acogida por el riesgo de peligro que corrían ella y sus hijos, debido a la falta de recursos habitacionales disponibles se vio obligada a “ocupar” un inmueble en la localidad de Córdoba (queja 23/1350).

Un caso que posiblemente no es excepcional es el de una mujer que nos manifestaba su indefensión ante la denegación de la empresa pública EMVISESA de su solicitud de inscripción en el Registro Municipal de Demandantes de Vivienda Protegida de Sevilla. La interesada nos contaba que posee el pleno dominio de la vivienda conyugal, encontrándose el régimen de gananciales de la extinta pareja pendiente de liquidación; si bien, debido a la orden de alejamiento que pesa sobre su ex marido, se está retrasando el trámite necesario de venta del inmueble.

Cabe resaltar de este testimonio, más allá de la interpretación restrictiva de la norma por parte del citado organismo, que será objeto de reflexión por parte de esta Institución, la **necesidad de tener especial consideración con la condición de víctima de violencia de género** de la afectada, que además cuenta con un grado de **discapacidad** reconocido, siendo por tanto, una persona revestida de especial vulnerabilidad.

En las **mujeres migrantes** convergen distintos factores de discriminación que puede situarlas en contextos de especial vulnerabilidad, por lo que requieren una atención integral para que puedan superar los obstáculos con los que se encuentran en su proyecto migratorio. La discriminación que por razones de género ya podían padecer en sus países de origen se perpetúa, tanto en su tránsito, en el que muchas son víctimas de redes y mafias, como en su destino, en el que ven cómo su con-

dición de migrante se convierte en una barrera para acceder a cuestiones tan esenciales para una real inclusión como empleo y vivienda de calidad.

En este sentido, el acceso a la vivienda de las **mujeres de origen extranjero, con hijos a cargo y que además hayan sido víctimas de violencias**, es un reto en la atención a este colectivo que no encuentra concreción en las políticas públicas que han sido analizadas por esta Defensoría el pasado 2023.

Así, atendimos en el expediente de queja 23/4505 a una joven de origen marroquí con una menor a cargo y víctima de violencia de género a la que, pese a que no disponía de una solución habitacional adecuada a su situación, se le notificó la salida del recurso residencial facilitado por el Ayuntamiento de Sevilla, de la entidad mercantil AOSSA. Este expediente, junto con la queja 23/6727, también mujer migrante con menores a cargo, motivó el inicio de actuaciones con el Ayuntamiento de Sevilla a fin de recabar información sobre los recursos facilitados a las afectadas.

En particular, hemos solicitado información sobre la atención social que se facilita a las personas usuarias por parte de la mercantil que gestiona el servicio de alojamiento temporal, los servicios de mediación, interpretación y traducción para garantizar la atención a las personas de origen de extranjero, los mecanismos de supervisión y coordinación de los Servicios Sociales Comunitarios con el equipo técnico de la mercantil, y la incorporación de la perspectiva de género, ya que **las mujeres son especialmente vulnerables y presentan más dificultades para acceder a recursos residenciales compartidos como pueden ser albergues**.

La atención habitacional de este colectivo debe ser prioritaria porque las soluciones de alojamiento temporal de emergencia como los albergues y los centros de alta tolerancia no tienen en cuenta su especial vulnerabilidad en estos espacios, en los que comparten zonas comunes con hombres que han podido ser agresores o “clientes”, en el caso de aquellas mujeres que se han visto obligadas a ejercer la prostitución.

1.2.2.6. Feminización de la pobreza

A pesar de que en los últimos años se ha conseguido una participación más equilibrada de hombres y mujeres en el mercado laboral, **las mujeres siguen asumiendo la mayor parte de las responsabilidades familiares y domésticas**. Así lo refleja la ([Encuesta de Calidad de Vida](#), elaborada por la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo).

Uno de los principales retos de España y de Andalucía es combatir la **feminización de la pobreza**. El [Informe 2023 sobre el estado de la pobreza \(Seguimiento de los indicadores de la Agenda UE 2030\) de EAPN-España](#) recoge que, pese a haber experimentado una ligera mejoría, Andalucía se mantiene, junto a Extremadura y Canarias, entre las tres con más población en riesgo de pobreza y/o exclusión. Como factores relevantes de la pobreza en España, el informe apunta a la vivienda, la brecha de género y el insuficiente apoyo a las familias con menores.

En el mismo sentido, los [últimos datos de la Seguridad Social](#), que revelan que, de las 6281 excedencias dadas de alta en 2023 en Andalucía por cuidado de hijo, menor acogido o familiar, el 84 % fueron solicitadas por mujeres frente al 16 % de las que correspondieron a hombres.

Aunque se observa una importante brecha de género en los cuidados familiares, los datos de 2023 muestran también una **disminución de la desigualdad entre hombres y mujeres que piden excedencias**. La proporción de hombres que también se acogen a estos permisos no retribuidos representa más del doble que el que había en 2013 y es muy superior al de los últimos años.

Relatos como los que se recogerán a continuación nos describen la inestabilidad como forma de vida y nos muestran cómo **la exclusión social afecta de manera mas severa a mujeres que a hombres**.

La tasa de pobreza siempre ha sido extraordinariamente más elevada entre las personas que viven en **hogares monoparentales**, los cuales están liderados **de manera abrumadora por mujeres**. [Según datos del Instituto de Estadística de Andalucía, hay 105.000 hogares monoparentales](#), de los que más de 92.400 son de madre sola y 12.600 de padre solo. Muchas de estas familias están compuestas por mujeres con escasos recursos económicos y trabajos precarios que han de hacerse cargo en solitario a la crianza de los hijos. Para paliar estas carencias, tanto la Administración estatal como la de la Junta

de Andalucía tienen establecidos distintos programas de ayudas sociales a las cuales las madres pueden tener acceso, por lo que cuando se dirigen a esta Institución les informamos detalladamente de las mismas así como de los trámites a seguir para su solicitud.

Como muestra de ello podemos mencionar la situación en la que se encontraba un madre con cuatro menores a cargo, con unos ingresos de 300 euros en concepto de manutención de su ex pareja. El Ayuntamiento nos informó del trabajo que se estaba realizando con la misma, no exento de dificultades, indicando que se le había ofrecido un puesto de trabajo y una ayuda económica para el pago de retrasos en el alquiler (queja 23/6047).

También podemos destacar la queja 23/4994, promovida por una mujer viuda con tres menores a cargo. Constatamos que desde los Servicios Sociales le estaban prestando todas las ayudas económicas posibles y le informamos de cómo podía acceder a las ofertas de empleo que emite el propio Ayuntamiento.

Las **prestaciones no contributivas**, en tanto que recursos orientados a mejorar la situación económica de los colectivos más vulnerables, adquieren una **especial relevancia para muchas mujeres que por los roles asumidos tradicionalmente de cuidado y labores no remuneradas** no cuentan con la cotización requerida para acceder a prestaciones contributivas y que en muchos casos no cuentan con red de apoyo ni otros ingresos. Por ello, las dilaciones en la resolución de estos trámites les afectan especialmente.

Un ejemplo lo encontramos en el expediente de queja 23/1883, en el que la interesada, de 71 años de edad, nos explicaba que en 2021 cerró su negocio de hostelería y que se encontraba a la espera de resolución de su petición de pensión no contributiva. Nos contaba que no disponía de ningún ingreso, con excepción de una ayuda de los servicios sociales de 200 euros que percibió durante 10 meses. Al no constar como jubilada, tampoco podía acceder a la cobertura de la medicación, por todo lo cual solicitaba nuestra ayuda. Admitida a trámite su queja solicitamos la colaboración de la Delegación competente para que se resolviera el expediente de la interesada y, si bien es cierto que las dilaciones en la tramitación tanto de las pensiones no contributivas como de la RMISA e incluso del Ingreso Mínimo Vital son recurrentes y afectan a todas las solicitudes, también lo es que la perspectiva de género en casos como el descrito debiera estar presente en la gestión de la Administración, en tanto que casos como el de la interesada precisan una mejor atención.

En cuanto a **personas sin hogar**, el INE destaca que **la proporción de mujeres que están en esta situación ha aumentado hasta el 23,3% respecto al 19,7% del año 2012**.

Asimismo, un estudio realizado por Cáritas en el año 2022 y denominado "Un trabajo, una habitación y un gato", recoge el miedo que viven las mujeres que carecen de hogar, sobre todo cuando **muchas de ellas han reconocido haber sufrido agresiones sexuales**, situaciones a las que, por norma general, no se enfrentan los hombres que carecen de hogar.

Como caso particular podemos destacar la resolución positiva de la difícil situación en la que se encontraba una mujer en situación de calle que se dirigió a esta Institución. Tras recibir el informe solicitado a su Ayuntamiento, la interesada nos informó que había encontrado trabajo y solución habitacional, y que había conseguido que le aumentase la cuantía del Ingreso Mínimo Vital (queja 23/5602).

A pesar de que en los últimos años se ha conseguido una participación más equilibrada de hombres y mujeres en el mercado laboral, las mujeres siguen asumiendo la mayor parte de las responsabilidades familiares y domésticas

1.2.2.7. Discapacidad con perspectiva de género

A nivel nacional, se estima que un **60% de las personas con discapacidad son mujeres**. El Instituto de las Mujeres manifiesta a este respecto que, si bien en los últimos años se ha avanzado en los derechos de las personas con discapacidad, [la brecha entre hombres y mujeres se ha ampliado](#). A grandes rasgos, se observa que las mujeres con discapacidad son a menudo discriminadas en el ámbito familiar y en el educativo, cuentan con niveles de analfabetismo muy elevados, tienen más dificultades en el acceso al empleo y la protección social no exime a la mayoría, de la pobreza.

Podemos mencionar como ejemplo la queja 23/6471, presentada por una mujer con discapacidad que vive sola en una tercera planta sin las adecuaciones necesarias a su situación, lo que le imposibilitaba salir de casa. Por ello solicitaba ayuda para el pago de un alquiler en un piso que se adecuara a sus necesidades concretas.

1.2.2.8. Población femenina reclusa

Según los datos recogidos por el Defensor del Pueblo en el [Informe 2022 del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura](#), el porcentaje de mujeres en prisión en España es del 7,12% y en Andalucía aún menor, del 6,19% de la población reclusa, por lo que sin duda **los establecimientos penitenciarios son contextos especialmente hostiles para las mujeres** que se encuentran cumpliendo penas privativas de libertad.

Si bien es cierto que en todos los establecimientos penitenciarios se han implementado los correspondientes planes de igualdad y adaptado los destinos productivos, la distribución y el uso de espacios, la situación de estas mujeres es **especialmente gravosa por el rol y las obligaciones que asumen en sus unidades familiares de origen** y que, lejos que suspenderse durante el ingreso en prisión, las acompañan durante su condena.

Un ejemplo de esta realidad lo encontramos en el expediente de queja 23/7978, en el que su promotora solicitaba la intervención de esta Defensoría porque, desde que ingresó en el centro penitenciario, su madre y su hijo, con una discapacidad del 80 %, se encontraban en situación de total desamparo, sin que ella desde prisión pudiera atender a sus necesidades, lo que le generaba una gran angustia. Valorada su petición solicitamos la colaboración de su Ayuntamiento, que accediendo a nuestra petición nos informó que los técnicos municipales se personarían en el domicilio de la interesada para valorar la situación de su familia y facilitarle la atención que precisase.

Estas situaciones a menudo provocan en las mujeres presas el desarrollo de **enfermedades mentales** que en muchos casos son diagnosticadas y atendidas en prisión; de hecho, más de la mitad de las quejas tramitadas a instancia de internas en prisión este año 2023 denunciaban carencias en la atención facilitada por especialista en psiquiatría o por incidencias con la medicación pautaada por las unidades de Salud Mental (quejas 23/0059, 23/0231, 23/1187 o 23/6628).

1.2.2.9. Servicios de Interés General

Dentro del ámbito de los servicios de interés general y referido concretamente a los **servicios financieros**, debemos mencionar la queja 23/5714, remitida por una mujer divorciada desde hacía 13 años que quería acogerse al [Código de Buenas Prácticas \(CBP\)](#) para rebajar la cuota hipotecaria, que le había subido considerablemente, hasta suponer más de la mitad de su sueldo, algo que no podía asumir y que tenía visos de empeorar al estar en puertas una nueva subida. Como el ex marido figuraba en la hipoteca, aunque no en la escritura de propiedad, lo habló con él y este le dijo que estaba de acuerdo, que hiciera los trámites.

Lamentablemente nuestras posibilidades de intervención en estos casos son muy limitadas o prácticamente inexistentes, ya que lo que subyace en el fondo del asunto es un conflicto que afecta únicamente a particulares, dado que la entidad financiera actúa conforme a derecho, por lo que **únicamente cabe acudir a la vía judicial** en caso de no poder llegar a un acuerdo amistoso. En este sentido hemos conocido que algunos Juzgados de familia han ordenado a una de las partes

que firmase el Código de Buenas Prácticas, dentro de las medidas adoptadas para regulación del convenio de divorcio y en favor de los hijos menores fruto del anterior matrimonio.

En cuanto a la posibilidad de que su entidad financiera no exija la firma de la ex pareja para rebajar la cuota hipotecaria de acuerdo con el Código de Buenas Prácticas, es una opción complicada, ya que, aunque la elevación a escritura pública del acuerdo de modificación del préstamo es potestativa, la entidad podría valorar que la firma del acuerdo resulta necesaria en todo caso porque los términos del contrato firmado en su día obligan a ambos y cualquier modificación de las condiciones pactadas requiere el consentimiento de todas las partes contratantes.

En todo caso, valoramos que **las entidades financieras, cuando se den este tipo de situaciones, podría ofrecer alguna solución que permita a la mujer atender sus obligaciones de pago, dentro de lo que se denomina «política comercial y de asunción de riesgos».**

En este sentido, en el caso relatado indicamos a la promotora de la queja la conveniencia de que se dirigiera formalmente a su entidad financiera solicitando alguna medida alternativa, incluyendo la posibilidad de excluir al ex marido del contrato de préstamo hipotecario.

En relación con los servicios de **suministro de luz y agua** no podemos dejar de relatar la queja 23/1392 que, desgraciadamente, pone una vez mas de manifiesto las miserias de la condición humana. El promotor de la queja denunciaba que en una vivienda donde residía una mujer, aunque estaba a nombre de su madre, se había manipulado el contador de luz y estaban enganchados al suministro de agua. Según afirmaba el interesado en su escrito de queja: *“Llevo 3 años sabiendo este fraude pero desde que corté la relación sentimental que tenía con dicha persona he pensado denunciar anónimamente este hecho”.*

En nuestra respuesta, tras indicarle que cualquier persona puede poner en conocimiento de las entidades prestadoras de suministros las irregularidades que afecten a sus instalaciones y estas podrían denunciar el delito de defraudación de energía eléctrica y agua, le advertimos expresamente que *“dicha denuncia no debe estar motivada en el deseo de causar un mal a la persona con la que mantenía una relación de afectividad previa ya que, en ese caso, podría integrarse en determinados tipos delictivos, como **las amenazas o coacciones, que son objeto de un específico tratamiento punitivo en la legislación vigente sobre violencia de género**”.*



1.2.2.10. Justicia

Aunque el Defensor del Pueblo Andalúz carece de competencia para el examen de aquellas cuestiones que estén pendientes de resolución judicial, no obstante, sin entrar a cuestionar las decisiones adoptadas por los Juzgados y Tribunales en el ejercicio de su función jurisdiccional, la Ley 9/1983, de 1 de diciembre del Defensor del Pueblo Andalúz le permite entrar a valorar cuestiones como las dilaciones singulares, medios personales o materiales, planta y demarcación, o el reconocimiento de la justicia jurídica gratuita, cuestiones que pueden afectar al “normal funcionamiento” de la Administración de Justicia.

Un ejemplo lo supone la queja 22/5062, en la que el Colegio de Abogados de Cádiz nos dio traslado del Acuerdo adoptado con motivo de la decisión de comarcalizar la competencia territorial del Juzgado de Violencia sobre la Mujer de Algeciras (Cádiz), extendiendo su jurisdicción a los partidos judiciales de San Roque y de La Línea de la Concepción, perjudicando a juicio de dicha entidad a las personas implicadas en estos procesos judiciales, especialmente a las mujeres víctimas de violencia, las cuales ahora se ven obligadas a desplazarse hasta Algeciras.

Admitida la queja a trámite en relación a las competencias autonómicas en la materia, el Juzgado Decano de Algeciras nos informó de forma similar al ICA-Cádiz, y por la Delegación Territorial de Justicia de Cádiz se nos dio traslado de las medidas adoptadas tanto en materia de recursos humanos como de infraestructuras.

Sobre este particular, ya la Memoria Anual de Actividades y Funcionamiento del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, Ceuta y Melilla del Año 2022 manifestaba la conveniencia de que los **Juzgados de Violencia sobre la Mujer tuviesen un ámbito territorial que comprendiese varios partidos judiciales, de forma que se produjera una atención más especializada, coordinada y con mejores recursos**. Se indicaba que este era la posición del Observatorio contra la Violencia Doméstica y de Género, insistiendo en que así se *“mejoraría la protección de las víctimas y la respuestas de las administraciones ante los casos de violencia machista”*, propuestas que se habían trasladado al Congreso de los Diputados, destacando la importancia de modificar la ley y ampliar la competencia territorial de los Juzgados de Violencia sobre la Mujer.

Esta línea de actuación fue impulsada mediante los Reales Decretos 1460/2018, de 21 de diciembre, 663/2020, de 14 de julio, y 954/2022, de 15 de noviembre. Precisamente, uno de ellos materializó esta medida en el Campo de Gibraltar, de forma que, a partir del 1 de octubre de 2020, el Juzgado de Violencia sobre la Mujer de Algeciras extendió su jurisdicción a los partidos judiciales de La Línea de la Concepción y San Roque. La medida fue adoptada en otras provincias con similitudes de cercanía geográfica entre varios partidos judiciales, como Málaga, Granada, Almería y Sevilla.

Precisamente sobre Almería se nos presentó la queja 23/8785 por la misma cuestión de pérdida de la competencia en materia de violencia de género en los Juzgados de Roquetas de Mar debido a la comarcalización en los Juzgados de Almería capital.

A estos efectos el reciente Real Decreto 1170/2023, de 27 de diciembre en su artículo 8 viene a determinar la agrupación de partidos judiciales para el conocimiento de asuntos en materia de violencia de género.

En algunos casos se nos plantean cuestiones que han de ser analizadas con perspectiva de género pero en las que no hemos podido intervenir por estar la causa sub-iudice. Un ejemplo la encontramos en la queja 23/7814, en la que a la interesada, trabajadora fija del SAS, le había sido denegado un cambio de turno por conciliación familiar, alegando que ese turno “no existe”, a pesar de que ella manifestaba que otros compañeros sin necesidad de conciliación lo venían disfrutando con autorización del superior.

También podemos mencionar la queja 23/9232, en la que la interesada nos trasladaba la desestimación de su solicitud de reconocimiento del beneficio de la justicia jurídica gratuita por superar el umbral económico establecido, a pesar de que no podía afrontar el pago de un letrado privado, debido a que todo el patrimonio lo disponía su exmarido, siendo precisamente su pretensión el iniciar el procedimiento de liquidación de bienes gananciales.

1.2.2.11. Acciones de formación y sensibilización

Por su singularidad, resaltamos las quejas recibidas contra el **programa “Centinelas por la Igualdad”** que vienen desarrollando los ayuntamientos de Cádiz y Jerez **en colegios e institutos** de dichas localidades.

El programa social “Centinelas por la Igualdad” se financia con una subvención de los Fondos del Pacto de Estado contra la Violencia de Género, y en la línea marcada en dicho documento tiene como objetivo principal prevenir cualquier tipo de violencia machista en el entorno del alumnado;

también detectar situaciones de discriminación. Para dicha finalidad el programa pretende formar a parte del alumnado en materia de género para que actúen de forma preventiva como centinelas de la igualdad y se este modo sean referencia dentro del centro educativo y estén capacitados para difundir valores en igualdad al resto del alumnado de sus centros, con el acompañamiento y asesoramiento de un equipo profesional especializado.

Las personas reclamantes consideraban esta iniciativa inapropiada alegando que fomentaría la desconfianza mutua y deterioraría el clima de convivencia en los centros.

Tras analizar los objetivos y contenido del programa social, esta Institución no advirtió que el mismo conculcase derechos o libertades reconocidos en la Constitución, más al contrario estimamos que su finalidad es fomentar valores de convivencia y respeto entre personas de distintas opciones sexuales, en congruencia con los principios y derechos fundamentales establecidos en dicha Carta Magna.

2.

Actividad del dPA para la garantía de derechos

eje personas ---



eje planeta ---



eje prosperidad ---

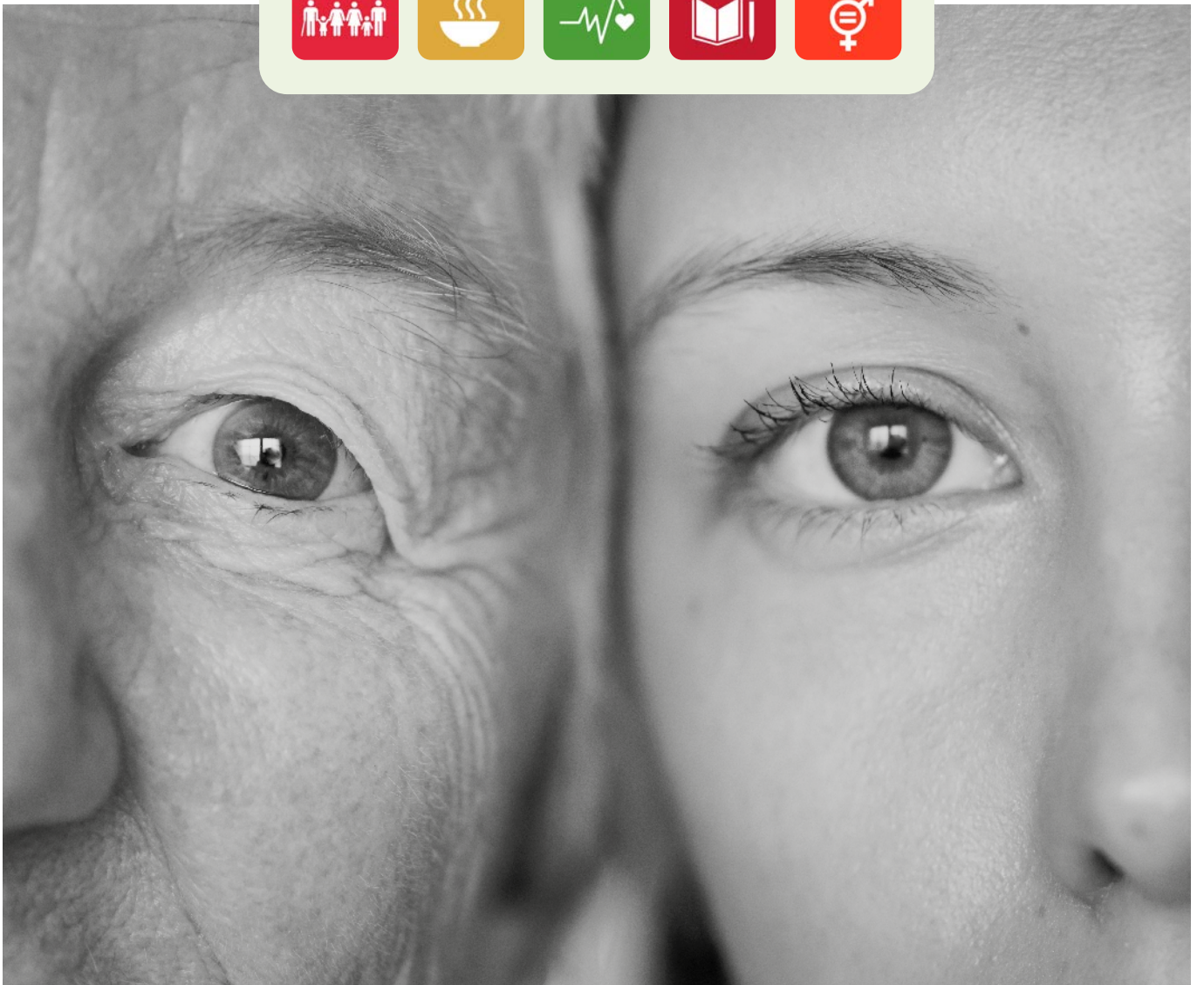


eje paz y alianzas --



2. Actividad del dPA para la garantía de derechos

--- Eje Personas ---



2.1. PERSONAS

El compromiso del dPA por la dignidad e igualdad de las personas

2.1.1. Dependencia y personas mayores

2.1.1.1. Dependencia

2.1.1.1.1. Introducción

Hablar del Sistema para la Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia es hablar, de forma preponderante, de personas mayores, ya que el porcentaje de personas destinatarias de sus recursos, por presentar de forma mayoritaria algún grado de limitación para afrontar de forma autónoma las actividades básicas de la vida diaria, son personas pertenecientes a esta etapa vital.

Pero hablar del Sistema de la Dependencia es, asimismo, hablar de un derecho lastrado por dilaciones muy relevantes, incluso con el esfuerzo dedicado por las administraciones, estatal y autonómica, a revertir este defecto de origen, a través de las progresivas medidas consensuadas en el Plan de Choque 2021-2023.

Avanzando en las previsiones, la [Resolución de 25 de octubre de 2023, del Instituto de Mayores y Servicios Sociales](#), publica el Convenio con la Comunidad Autónoma de Andalucía, para el desarrollo del Marco de Cooperación Interadministrativa previsto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de dependencia y para el establecimiento y financiación del nivel de protección acordado para el ejercicio 2023.

Restan ahora sus reformas estructurales, dentro de las cuales en Andalucía se encuentra **pendiente la simplificación de su gestión a través de un único procedimiento** para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia, cuyo proyecto de Decreto fue sometido a información pública por Resolución de 2 de junio de 2022, y que permanecía inconcluso expirado 2023.

Las principales virtudes de la proyectada norma reglamentaria ya las analizamos en el Informe del año 2022, manteniendo esta Institución la conveniencia de su

Hablar del Sistema para la Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia es hablar, de forma preponderante, de personas mayores

aprobación, a la luz de las ventajas que resultarán de la simplificación procedimental y del nuevo tratamiento para los supuestos de revisión del programa individual de atención y de revisión de la prestación.

Mientras tanto, **no podemos aportar una visión optimista de la situación** en términos de avance o evolución positiva: persisten las quejas ciudadanas en intensidad similar, con especial abundancia de las referidas a la efectividad del derecho con la aprobación del recurso.

Consultada la [información estadística del sistema para la autonomía y atención a la dependencia publicada por el IMSERSO a fecha 31 de diciembre de 2023](#), se observa que Andalucía es la comunidad autónoma con más solicitudes registradas (420 976 solicitudes), marcándose un tiempo medio de gestión desde la solicitud hasta la resolución de la prestación de 557 días (para un procedimiento que debería estar resuelto en 180 días) y desde la resolución de grado hasta la resolución de la prestación en 213 días (para una fase del procedimiento que debería estar resuelta en un plazo de 90 días).

En definitiva, atendiendo a estos recientes datos estadísticos, se podría afirmar que las medidas adoptadas por nuestra comunidad autónoma no han resultado del todo fructíferas puesto que, a pesar de la entrada en vigor el día 1 de junio de 2021 del Decreto-ley 9/2021 de 18 de mayo por el que se adoptan, con carácter urgente, medidas para agilizar la tramitación del procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (hace dos años), continúa existiendo un importante retraso en el procedimiento.

2.1.1.2. Valoración del grado de dependencia

A nivel práctico, en la fase de **valoración de grado** observamos un mayor número de quejas en la provincia de Sevilla, donde la primera fase de valoración concluye con resolución en torno al año desde la presentación. Sin embargo, los expedientes de dependencia de provincias como Granada o Cádiz están afectados por una **demora** mayor, con valoraciones de grado que alcanzan hasta 2 años en el caso de Granada y algo más de 18 meses en el de Cádiz.

Es destacable que el simple trámite administrativo de comunicación de inicio del procedimiento supera el plazo máximo para la resolución del procedimiento de valoración de grado, e incluso el plazo total de seis meses legalmente establecido para la conclusión del expediente completo.

Es coincidente en las familias que solicitan la ayuda de esta Defensoría la idea generalizada de **falta de respeto al derecho subjetivo**, que se demora en el tiempo a la espera de que las personas solicitantes fallezcan antes de poder disfrutar del recurso correspondiente. Las circunstancias angustiosas que nos trasladan las personas afectadas son participadas por nuestra parte a los órganos territoriales, sin obtener más reacción que la de una aséptica fórmula ritual que no refiere siquiera a la adopción de medidas técnicas y/o personales para aminorar el retraso en el procedimiento.

Desde el Defensor del Pueblo Andaluz no podemos hacer caso omiso de estas situaciones de sufrimiento generadas por la Administración, máxime cuando su solicitud se limita a instar el cumplimiento del plazo de seis meses establecido por el legislador y soportan los perjuicios de las demoras administrativas.

Lamentablemente existen numerosos expedientes de dependencia en los que **las personas solicitantes fallecen sin haber podido hacer efectivo el derecho subjetivo**, con perjuicio propio y de toda su familia.

2.1.1.3. El Programa Individual de Atención (PIA)

En la fase de **Programa Individual de Atención** dirigido a la efectividad del derecho, el número de quejas gestionadas duplica al de las recibidas por demoras en la valoración de grado. Como reflejo de ello nos encontramos con expedientes de dependencia iniciados en el año 2019 que aún no han sido resueltos. Ha sido además muy elevado el número de quejas sobre la propuesta de la prestación

económica para cuidados en el entorno familiar como modalidad de intervención más adecuada para la persona dependiente, como después veremos.

Resumiendo la posición de la Administración ante las peticiones de informe de esta Institución, hemos de decir que en la respuesta de la Delegación Territorial correspondiente respecto de las previsiones de valoración del grado de dependencia de la persona afectada, se argumenta que **para la resolución del expediente está obligada a observar el orden preceptuado por el artículo 71.2 de la ley de procedimiento administrativo**, esto es, a guardar el orden riguroso de incoación. E incluso aunque hayan transcurrido 18 meses desde la solicitud inicial de valoración de la dependencia (recordemos que el plazo legal es de 3 meses), *responderá que “no todo retraso en los plazos previstos para la tramitación y resolución de los procedimientos administrativos supone un incumplimiento de la obligación de resolver en un plazo establecido”, ya que “para que que el retraso se pueda concebir como injustificado y excesivo, debe en tenerse en cuenta la complejidad del procedimiento, la actuación de las personas interesadas y el criterio de la duración de procedimientos similares, que es el que permite valorar si nos encontramos ante una dilación indebida o una tramitación ordinaria”*.

Cuando la persona afectada cuente con grado de dependencia, la Administración autonómica **amparará el retraso en el reconocimiento del acceso al recurso, en razones de índole presupuestaria**, del siguiente tenor: *“Siento decirle que esta tardanza en la aprobación de los PIAS es generalizada en la mayoría de los expedientes, salvo urgencias sociales, debido a que existe un gran número de expedientes en esta fase, los cuales no pueden ser resueltos en plazo debido a la falta de disponibilidad presupuestaria y de personal”*.

En resumen, la mayoría de hombres y mujeres andaluces en idéntica situación depositarán sus esperanzas en el Defensor del Pueblo Andalúz, para luchar por la efectividad de un derecho subjetivo, banalizado sistemáticamente por la vía de dilaciones inaceptables, pero imprescindible para la vida digna de muchas personas y de sus familias.

El Defensor del Pueblo Andalúz hará valer su derecho a través de todos los instrumentos incardinados en su competencia estatutaria, acompañará a las personas afectadas en este camino proporcionándoles toda la información que no han obtenido de las administraciones, autonómica o local, y cruzará los dedos para que no tengan que escribirnos comunicando el fallecimiento sin haber llegado a beneficiarse de lo que por derecho propio les correspondía.

Somos conscientes del deber de respeto del orden de las solicitudes que exige la tramitación procedimental. **El Defensor del Pueblo Andalúz no exige de la Administración pública la infracción de la Ley, sino su cumplimiento íntegro**, tanto en la observancia equitativa del orden de tramitación de las solicitudes, como con mayor razón, del plazo preceptivo en la finalización del procedimiento.

Tampoco puede admitir el argumento de que *“no todo retraso en los plazos previstos para la tramitación y resolución de los procedimientos administrativos supone un incumplimiento de la obligación de resolver en un plazo establecido”*, a la vista de los retrasos que manejamos y por ello lo manifestamos con rotundidad y claridad en nuestras resoluciones ([quejas 23/0640](#), [22/6633](#), [22/4678](#), [23/1710](#)).

2.1.1.4. Dilaciones por cambio de domicilio

También nos hemos posicionado sobre la demora que afecta a la tramitación de los expedientes de dependencia cuando las personas dependiente ejercen su obligación como beneficiarias, de conformidad al artículo 4 de la Orden de 3 de agosto de 2007, por la que se establece la intensidad de protección de los servicios, el régimen de compatibilidad de las Prestaciones y la Gestión de las Prestaciones Económicas del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia en Andalucía, comunicando el cambio de domicilio.

Se trata de los casos en que las personas interesadas han de trasladar su domicilio al de un familiar para contar con el amparo que precisan en la atención a sus necesidades y, por tanto, una realidad social que afecta a nuestros mayores que, desgraciadamente llegan al término de su vida sin que las administraciones públicas hayan intervenido a tiempo.

Con la comunicación de cambio de circunstancia personal, familiar o del entorno, se inicia el **procedimiento para la revisión del programa individual de atención**, gestionándose los citados expedientes conforme los artículos 28 y 29 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia y artículo 18.3 y 19 del Decreto 168/2007, de 12 de junio, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, así como los órganos competentes para su valoración.

No existe un procedimiento ágil con respuesta inmediata para atender las necesidades de estas personas que venían disfrutando del servicio de ayuda a domicilio en otra localidad, ya sea de la misma provincia o entre provincias andaluzas. Por el contrario, las dilaciones en el procedimiento generan perjuicios que recaen sobre la persona dependiente y sus familiares, sin que exista por tanto un procedimiento especial regulado y perfectamente articulado para actuar en estos casos y atendiendo en todo momento las necesidades de la persona dependiente.

Destacamos nuestro pronunciamiento realizado a raíz de la petición realizada por la hija de una persona con condición de gran dependiente y con 98 años de edad, que trasladó su domicilio a la localidad de Castilblanco de los Arroyos, con la finalidad de tener cerca su entorno familiar, en este caso, a su hija que es la persona que se dedicará a sus cuidados, así como de dar todo el cariño y compañía que necesitan las personas en esta última etapa de la vida ([queja 22/2959](#)).

Desde que se comunicó el cambio de residencia de la persona dependiente, transcurrieron cinco meses hasta su fallecimiento, y ni siquiera la administración autonómica trasladó el expediente de dependencia a los Servicios Sociales Comunitarios de la localidad de destino y, por tanto, impidió el inicio del procedimiento para la revisión de la situación de dependencia, privando a una gran dependiente del disfrute de un derecho subjetivo y dejándola sin tener cubierta sus necesidades básicas.

Tema recurrente en nuestra Defensoría, tras el análisis del contenido de los informes remitidos por la Administración autonómica y local, es la duración en resolver el procedimiento que incluso supera el año, demora que consideramos llamativa y elevada ([queja 23/4708](#)).

En su respuesta, la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía (ASSDA) nos informa que se está trabajando en una instrucción y protocolo de gestión que permita establecer **criterios homogéneos en supuestos de traslado de domicilio**.

Esta instrucción tiene por objeto establecer criterios de gestión en el proceso de traslado de domicilio, con origen o destino en Andalucía, de personas que han solicitado el reconocimiento de la situación de dependencia y, por tanto, tienen un expediente abierto en Andalucía o en otra comunidad autónoma.

Los criterios van dirigidos a los servicios territoriales de la ASSDA y sus unidades administrativas, con competencias en materia de traslados.

El documento se inserta en el marco del Plan de Mejora de Gestión, donde se definen un conjunto de medidas a adoptar para la mejora de la calidad del procedimiento y la atención a las personas en situación de dependencia. Dentro de estas medidas se contempla la elaboración y difusión de instrucciones que sirvan para orientar y homogeneizar la actuación de los Servicios Territoriales de la ASSDA.

2.1.1.5. Prestación Económica para cuidados en el Entorno Familiar

Dentro de las prestaciones del catálogo del Sistema para Autonomía y Atención a la Dependencia, la protagonista indiscutible de 2023 ha sido la **Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar** que, como ya avanzamos en el Informe Anual de 2022, comenzaba a dar muestras de una flexibilización en su enfoque, desconocida durante muchos años, tras la Resolución de 8 de febrero de 2022, de la Intervención General de la Junta de Andalucía, por la que se estableció el control previo de las prestaciones económicas de atención a la dependencia, gestionadas por la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía.

Dicha Resolución permite que el requisito de convivencia para la aprobación de la referida prestación económica pueda justificarse ahora con una declaración de la persona cuidadora de llevar al cuidado de la persona dependiente al menos 1 año y estar empadronada en el mismo domicilio de la dependiente en el momento de elaboración de la propuesta PIA, sin necesidad de que el empadronamiento date de la fecha de la solicitud como se exigía antes de esta decisión.

Posteriormente, el [Real Decreto 675/2023, de 18 de julio](#) ha venido a incrementar las cuantías de esta prestación, en consonancia con lo previsto en el Plan de Choque para el impulso del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia 2021 a 2023; **y a modificar los requisitos y las condiciones de acceso** a la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, de manera que se suprime el período previo de prestación de cuidados y se amplía la condición de persona cuidadora no profesional a las personas de su entorno relacional que, a propuesta de la persona en situación de dependencia, estén en condiciones de prestarles los apoyos y cuidados necesarios para el desarrollo de la vida diaria. Asimismo se considera como prestación de servicios aquellas prestaciones económicas para cuidados en el entorno familiar en las que se haya formalizado por la persona en situación de dependencia un contrato laboral con un tercero, al objeto de colaborar con la persona cuidadora no profesional en las tareas del hogar de la persona en situación de dependencia.

Este nuevo enfoque, potenciador de una prestación que hace escasos años venía siendo combatida como recurso excepcional no generador -se decía- de beneficios añadidos al no generar retornos en el Sistema, como sí aportan los servicios, ha tenido su reflejo en los expedientes tramitados por el Defensor del Pueblo Andaluz.

Efectivamente, **una abrumadora mayoría de propuestas de Programa Individual de Atención como recurso idóneo para personas mayores, es la prestación económica para cuidados en el entorno familiar**, como lo era en los primeros años de vigencia de la Ley 39/2006.

Ahora bien, **ello se ha traducido en un efecto añadido**, el cuello de botella que esta prescripción genera en la fase de fiscalización por la Intervención correspondiente de la Junta de Andalucía y **el retardo en su aprobación**, supeditada a las disponibilidades presupuestarias autonómicas.

Esta circunstancia ha motivado la práctica totalidad de las quejas formalizadas ante esta Institución en 2023 y dado lugar a muchos de sus pronunciamientos.

Las dilaciones en el acceso a la prestación económica para cuidados en el entorno familiar son más inaceptables si tomamos en consideración que permanece vigente el plazo suspensivo máximo de dos años establecido para su efectividad por el Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad, que la Administración pública no solo agota, sino que lo excede.

Las provincias más afectadas por la demora en la aprobación de esta prestación económica, son las de Málaga, Cádiz y Sevilla, con plazos que alcanzan o superan incluso los 3 años.

En Córdoba, hemos advertido supuestos con gran demora, aunque puntuales; en Almería y Jaén, las quejas que se reciben son escasas, todas ellas resueltas de forma favorable debido a la información completa que integran cada uno de sus informes. Huelva y Granada, no tienen representación en las quejas que refieren demoras en la aprobación de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar.

En relación con la prestación que examinamos, el [Anuncio de 19 de diciembre de 2023, de la Dirección Gerencia de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía](#), por el que se da publicidad a la Resolución de 19 de diciembre de 2023, relativa al **abono de las cantidades pendientes en concepto de aplazamientos de efectos retroactivos reconocidas en las prestaciones económicas para cuidados en el entorno familiar** del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, ha venido a dar respuesta a una de las principales reivindicaciones de estos últimos años, la de su abono de una sola vez, tras la medida de su aplazamiento y periodificación adoptada por la Disposición Adicional Sexta del Real Decreto Ley 8/2010, de 20 de mayo, por el que se adoptan medidas extraordinarias para la reducción de déficit público.

Las dilaciones en el acceso a la prestación económica para cuidados en el entorno familiar son más inaceptables si tomamos en consideración que permanece vigente el plazo suspensivo máximo de dos años

La modificación se adopta como reversión de una medida decidida en un contexto de crisis económica que, en consideración del Imsero, ya no se ajusta a la realidad del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

Otra cuestión que afecta a la prestación económica para cuidados en el entorno familiar es el **no reconocimiento de efectos retroactivos** en los expedientes de revisión del grado de dependencia o revisión de PIA. La respuesta facilitada por la administración autonómica está fundada en el Informe del Gabinete Jurídico de la Junta de Andalucía de fecha 14 de marzo de 2011 en el que se sostiene que el alcance de la disposición final primera de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, se limita a garantizar la efectividad de la aplicación inicial de las prestaciones sin que resulte aplicable a la resolución de revisión. Causando ello un claro perjuicio para las personas solicitantes, cuya demora en la efectividad del derecho no va acompañada de compensación alguna. Y ello, en el actual marco de incremento del acceso a esta prestación que, previsiblemente, generará numerosas revisiones tendentes al reconocimiento de la misma.

El proyecto de decreto iniciado para regular la **prestación económica de asistencia personal del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la comunidad autónoma de Andalucía** ([BOJA número 119, de 23 de junio de 2021](#)), no ha culminado finalizado el ejercicio.

2.1.1.1.6. Servicio residencial

El acceso al **Servicio de Atención Residencial** también arrastra **demoras muy significativas**, con afectación de las personas dependientes y sobrecarga de su entorno familiar, con los cuidados y responsabilidades propias.

Aunque para agilizar el procedimiento en este ámbito se aprobó la Instrucción 1/2023 de la Dirección Gerencia de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, dirigida a los servicios territoriales de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, con medidas para impulsar la incorporación de personas beneficiarias al sistema para la autonomía y atención a la dependencia en 2023, no hemos podido apreciar una mejora digna de mención, a la luz de nuestra labor.

Entre las medidas de la Instrucción, conforme resulta de la información proporcionada por la propia Administración, se determina una mayor flexibilidad de acceso al Servicio de Atención Residencial, con la posibilidad de valerse de la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial, de forma transitoria y siempre que concurren los requisitos pertinentes, hasta la disponibilidad de plaza residencial, sin que ello afecte al puesto que ocupa en la lista de espera.

Por lo demás, el Servicio de Atención Residencial genera quejas de otra índole, ya enmarcadas en la situación de las personas que se han visto compelidas a aceptar una plaza en un lugar o centro no deseado, relacionadas con **la falta de respuesta o la denegación de solicitudes de traslado**, que por lo general se basan en preservar el afecto familiar, el deseo de proximidad y los lazos de cariño entre familiares, que no se sacian a distancia, en los términos del 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.

No es la primera vez que esta Institución se pronuncia sobre la **inaceptabilidad de considerar que es idónea la asignación de un recurso residencial que provoca el extrañamiento entre la persona dependiente y su entorno familiar y social**.

Destacaremos la petición planteada por el hermano y tutor de una persona con discapacidad, residente en un centro de Córdoba, quien viviendo en Sevilla, venía formalizando reiteradamente esta solicitud durante años, fundada en el deseo de poder disfrutar de cercanía fraternal y dedicarle más tiempo a su hermano.

En la respuesta de la Delegación Territorial en Córdoba de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad, se reconoció que el interesado aguardaba alcanzar este objetivo desde 2016, con peticiones sucesivas, dado que cada solicitud desestimada por inexistencia de plaza vacante dentro del plazo de 3 meses supone la conclusión del expediente, sin que se pase a formar parte de ninguna lista de espera que permita ordenar las peticiones por antigüedad y posibilite preservar la prioridad sobre solicitudes ulteriores.

En este caso, como en tantos otros, la dificultad radicaba en la falta de plazas disponibles en los centros de interés. El informe exponía que, con diferencia, la mayor demanda de plazas residenciales se ubica en las provincias de Sevilla y Málaga.

En esta tesitura suele ser frecuente que el personal de la Administración aconseje al interesado acogerse a cauces de mejora de sus opciones, mediante la ampliación a centros residenciales para personas mayores, sacrificando los beneficios que se supone le proporciona un centro adaptado a su perfil de dependencia y discapacidad.

En cualquier caso, el interesado concluía que, más allá de la demora en alcanzar la meta tras 15 años de residencia de su hermano en Córdoba, estimaba imprescindible que la Administración le liberase de la carga de formalizar peticiones reiteradamente esperando la coincidencia improbable de que en ese período concreto surgiera una plaza adecuada, arbitrando algún instrumento que le permitiera quedar en lista de espera por antigüedad.

Por las razones reflejadas en las consideraciones de la resolución, esta Institución dirigió a la Administración la recomendación de garantizar la transparencia del procedimiento de adjudicación de plazas en residencia para las personas en situación de dependencia, informando tanto de la existencia de las denominadas “listas de espera”, como de la situación aproximada que pudieran ostentar con respecto al lugar que ocupan, así como de los tiempos medios de repuesta; la de optimizar los sistemas de información para que sea accesible el conocimiento de la situación de las listas de espera en cualquier provincia andaluza por los diferentes profesionales referentes de las personas dependientes y sus familias, con el único ánimo de que toda la información que afecte a este tipo de procedimientos esté disponible; y le sugirió que fomentara procedimientos ágiles y diligentes donde se protejan las relaciones humanas que sustentan y ofrecen bienestar a las personas en situación de dependencia, así como a sus familiares, como base de una atención digna de la persona en este ciclo vital ([queja 21/8644](#)).

Dicha resolución, elevada a la ASSDA, fue íntegramente aceptada por la misma. Y así, más allá de que el interesado viera satisfecha finalmente su pretensión, la Agencia manifestó su conformidad y anunció estar trabajando en la mejora de los sistemas de información para poder gestionar de forma más eficiente las listas de acceso. No obstante el dinamismo de las mismas, en el sentido de que la posición que una persona ocupa puede verse afectada tanto por los procedimientos de traslado o de urgencia social, como del abanico de posibilidades que las personas manifiesten en la elección de preferencia de centro residencial.

Añadió la Agencia estar poniendo en marcha *“medidas para agilizar la tramitación de expedientes y ampliar la oferta de plazas residenciales, con el objetivo de reducir considerablemente el tiempo de espera”*.

En 2024, por tanto, esperamos poder conocer tales medidas y, en todo caso, los efectos favorables que puedan ofrecer las mismas.

La **insuficiencia en la financiación pública de las plazas concertadas en los centros sociosanitarios** y la actualización y revisión de precios para mantenerlos dentro de niveles compatibles con su supervivencia y, desde luego, coherentes con el bienestar de las personas residentes y con la atención de calidad a sus necesidades básicas, sigue siendo una reivindicación presente, más acusada en el ámbito del sector no lucrativo.

Desde el punto de vista del coste de las plazas, como es habitual en cada anualidad, en 2023 la [Resolución de 20 de junio de la Dirección Gerencia de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía](#), publicó la actualización de los costes máximos de las plazas objeto de concertación con centros de atención a personas mayores y personas con discapacidad en situación de dependencia.

Precedentemente, además, el [Decreto-ley 3/2022, de 29 de marzo](#), adoptó medidas urgentes para mejorar la financiación de los centros de atención residencial y de los centros de día y de noche de atención a personas en situación de dependencia.

La revisión anual de precios, sin embargo, no basta cuando hablamos de una situación previa en la que los centros residenciales han ido arrastrando cumulativamente el lastre procedente de una progresiva pérdida de capacidad económica, producto de plazas concertadas a precios que no evolucionan, o que aumentan de forma insignificante, a la inversa que el coste de la vida.

Si tomamos como ejemplo la evolución del precio de las plazas públicas concertadas en los centros residenciales para mayores en situación de dependencia en Andalucía en la última década, advertimos lo antedicho. De 2012 a 2015 el coste máximo por plaza se mantuvo invariable (50,20 euros), descendió ligeramente en los años 2016 y 2017 (49,57), volvió a niveles similares a 2015 en 2018 (50,51) y comenzó a experimentar una subida discreta en los años siguientes, hasta alcanzar los 58,30 de 2023, que ha sido la anualidad de un incremento mayor, dentro de la modestia de las actualizaciones en perspectiva global.

Precisamente nos expresaban esta idea representantes **de LARES Andalucía**, como Asociación andaluza de Residencias y Servicios de atención a los mayores -sector solidario-, **perteneciente al sector de centros residenciales no lucrativos en Andalucía**, que en comparecencia presencial ante esta Institución expusieron la importancia de la labor que desempeñan y las dificultades graves por las que atraviesan por razones de financiación pública de las plazas concertadas, alertando sobre sus múltiples necesidades y carencias y aportando las soluciones que para su corrección deberían adoptarse.

Comenzando por su labor, los representantes del referido sector explicaron que conforman una Asociación de Residencias para personas mayores, 138 actualmente, más 32 Unidades de Estancia Diurna y casi 4000 trabajadores y 8000 personas atendidas en sus centros, con 3714 plazas concertadas, además de las plazas sociales, solidarias, en el marco de su obra social.

Las dificultades para el sostenimiento del sector orientan su demanda al incremento del precio de las plazas públicas concertadas, cuyo estancamiento y cuantías hemos expuesto anteriormente, razonando que la media de estructura de costes de una residencia tipo y su evolución en la última década, precisan que la Administración actualice la tarifa de la plaza concertada durante tres años consecutivos y con carácter retroactivo.

De forma complementaria compendian un elenco de propuestas que hay que decir que coinciden con lo que sería deseable para que el Sistema de la Dependencia se mantuviera en parámetros aceptables de respeto del derecho de sus destinatarios: sistema transparente y ágil de valoración y asignación/elección de plaza residencial; aprobación de un procedimiento único que permita reducir la lista de espera; aumento de los valoradores y del personal técnico cuya insuficiencia impide llevar a término la tasa de reposición de las plazas; la ampliación de la oferta de plazas concertadas residenciales y en centros de día, para personas dependientes asistidas y con trastornos de conducta, en progresión anual sostenida del 15% y con reparto territorial equilibrado y equitativo; y el impulso del programa de respiro familiar.

En materia del derecho a la protección de la salud de las personas residentes en centros sociosanitarios, postularon la plena asunción de competencias por el Servicio Andaluz de Salud y la creación de un dispositivo de coordinación sociosanitaria, que acometiera la asistencia sanitaria de aquellas dentro de los centros, mediante el instrumento oportuno.

Los representantes de LARES Andalucía trasladaron igualmente al Defensor la moción adoptada por el Ayuntamiento de La Rambla (Córdoba) en julio de 2023, sobre comunicar a la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad *“la necesidad imperiosa de aplicar un modelo de financiación estable y suficiente para el sector residencial que dote de seguridad jurídica y económica a las entidades para poder dar continuidad a los programas de atención a las personas y que permita actuar con certidumbre y desarrollar el trabajo en las mejores condiciones en favor de las personas*

mayores más desfavorecidas, abonando un precio de concierto de las plazas públicas que sea justo y acorde con la realidad económica y con las necesidades de atención a las personas mayores”.

Una petición que, por su coherencia y racionalidad, esta Institución suscribe.

La **coordinación sociosanitaria**, por su parte, sigue siendo una asignatura pendiente en Andalucía, como resulta de los casos que conocemos de personas que permanecen en situación de ingreso hospitalario, a pesar de tener alta clínica, por falta de agilidad en la intervención del Ministerio Fiscal, de las fundaciones de apoyo a la capacidad, y de la ASSDA, cada uno en su respectivo ámbito de responsabilidad y competencia, según los casos.

Lo cierto es que la falta de adopción de medidas de una u otra índole y de recursos intermedios no estrictamente sanitarios, convierte en huéspedes involuntarias a las personas que, superada la fase aguda de alguna patología que requirió ingreso hospitalario, han perdido su capacidad de auto-gobierno o de autovalimiento en ese tiempo y no cuentan con familiares ni red social de apoyo, no presentando condiciones de volver a vivir solas sin riesgo a su integridad.

En la mayor parte de estos casos es loable la intervención de los profesionales de trabajo social, tanto de los hospitales como de los municipios, en pos de comunicar, notificar y gestionar una respuesta.

Para terminar, aludimos a la [Orden de 19 de diciembre de 2023, de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad](#), por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de subvenciones, en régimen de concurrencia competitiva, dirigidas a la construcción y/o adaptación de centros de día y centros residenciales para personas mayores y personas con discapacidad de titularidad de entidades locales, entidades sin ánimo de lucro y entidades mercantiles de ámbito social, a fin de adecuarlos al nuevo modelo de cuidados de larga duración, con cargo al Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR), financiado por la Unión Europea-NextGenerationEU-, efectuando su convocatoria para el año 2023.

2.1.1.7. Servicio de Ayuda a Domicilio

79

Pasando ya al **Servicio de Ayuda a Domicilio**, debemos destacar su importancia al tratarse del **servicio más demandado** por las personas dependientes y el que, sin lugar a dudas, resulta menos traumático, teniendo en cuenta que sus beneficiarios son mayoritariamente personas mayores y que este servicio posibilita la permanencia en su entorno, aportando sosiego a la familia.

De ahí la necesidad de una mejora de su intensidad, de una prestación de calidad y de una gestión y funcionamiento riguroso.

Lo primero, la mejora de su intensidad, ha sido una de las reformas contenidas en el ya mencionado Real Decreto 675/2023, de 18 de julio, que incrementa las horquillas de horas para todos los grados, efectiva en la resolución que se dicte, si bien con un régimen transitorio para quienes a la entrada en vigor de la norma ya disfrutaran del Servicio de Ayuda a Domicilio, que lo mantendrán con la misma intensidad. Para un posible incremento de la misma es preciso que la persona beneficiaria solicite su adecuación a las intensidades previstas en la reforma y, por ende, someterse al proceso de revisión del programa de atención.

Interesados en conocer la tramitación que se está dando a las solicitudes de revisión del programa individual de atención cuya pretensión es la adecuación de la intensidad del Servicio de Ayuda a Domicilio, esta Institución solicitó informe a la Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Córdoba, la cual nos describe idéntico proceder que el ordinario de revisión del PIA.

Por el contrario, las personas beneficiarias de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar han visto aumentadas las cuantías correspondientes de forma automática.

En Andalucía, además, se ha dado una nueva regulación a este servicio mediante la [Orden de 27 de julio de 2023, de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad](#), por la que se regula el Servicio de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Quedan así derogadas la Orden de 15 de noviembre de 2007, por la que se regula el Servicio de Ayuda a Domicilio en la comunidad autónoma de Andalucía y la Orden de 7 de octubre de 2019, por la que se aprueba el modelo actualizado de convenio de colaboración para la prestación del servicio de ayuda a domicilio como prestación del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en el ámbito de la comunidad autónoma de Andalucía.

En cuanto a la **calidad y rigurosa gestión y prestación de la ayuda a domicilio**, no es infrecuente que se nos trasladen las disconformidades con la forma de dispensación por sus auxiliares, con el reparto o distribución horaria o con los frecuentes cambios de profesional, tan desconcertantes y alteradores para personas con determinadas patologías, como las afectadas por demencias o trastornos de salud mental.

Las deficiencias alertadas en el Servicio de Ayuda a Domicilio en Alcalá del Río, que siguen planteándose por las personas de dicho municipio, siguen siendo objeto de investigación en la actuación iniciada de oficio, en la que aguardamos que se nos comunique la decisión final adoptada.

2.1.1.2. Personas mayores

2.1.1.2.1. Introducción

La dación de cuenta anual que realiza el Defensor del Pueblo Andalúz debe necesariamente reflejar la realidad de un grupo etario cada vez más numeroso de nuestra sociedad, el de las personas mayores, cuyo peso específico sin embargo no resulta de su volumen, sino de su **especial riesgo de encontrarse en situación de vulnerabilidad**, a consecuencia de inercias de comportamiento social potencialmente generadoras de discriminación para con las mismas, de actitudes individuales discordes con su autonomía de la voluntad y de las limitaciones que en el ejercicio de sus derechos ocasionan las nuevas formas de gestión y organización, públicas y privadas.

Todo ello hace que las personas mayores precisen **instrumentos específicos de protección normativa**, así como **ser destinatarias de políticas públicas singulares**, que permitan adoptar en su beneficio medidas de discriminación positiva, imprescindibles para garantizar sus condiciones de igualdad.

Con todo, la mayor barrera que enfrentan las personas mayores es la del **edadismo**, que adopta formas plurales y en ocasiones tan sutiles que resultan difíciles de identificar, amparadas en la condescendencia de un malentendido proteccionismo social que, sin embargo, enmascara un paternalismo/maternalismo que parte de una posición de superioridad, en la que una persona adulta subestima la voluntad y deseos de otra persona adulta mayor, por considerarla menos capaz en virtud de su edad.

Del mismo modo, el sometimiento a la decisión ajena de sus familiares más cercanos, normalmente los hijos e hijas, también es un comportamiento autoasumido por muchas personas mayores, aunque no es fruto de una decisión libre, sino condicionada por su dependencia vital, que le hace plegar y acomodar sus deseos a los que agradan o convienen al tercero del que dependen, dando así lugar a una modalidad de **temor reverencial** difícil de detectar.

Lo antedicho justifica que dediquemos una mirada especial a lo que acontece a las personas mayores que, además, no conforma una casuística ni menor ni irrelevante, dado que se hace patente, de modo transversal, en numerosos ámbitos vitales especialmente sensibles, como el del Sistema de la Dependencia, con todo lo que esta situación comporta en la vida de las personas y en su capacidad de autovalimiento; en el campo de la salud, que, como es entendible, merma su calidad de vida, precisa de recursos más ingentes y específicos, y en ocasiones influye negativamente en la orientación de las decisiones sanitarias; y, en general, está presente en todas las vertientes vinculadas a los instrumentos de protección social, en las que las decisiones que les incumben deben estar inexcusablemente impregnadas y vinculadas a su respeto y consideración como individuos.

En Andalucía existe un **marco jurídico, estatutario y legal**, específicamente regulador de los derechos de las personas mayores. Estatutariamente, dentro de los derechos sociales, el Estatuto de Autonomía de Andalucía (EAA) dedica a las personas mayores su artículo 19, a tenor del cual: "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”.

Igualmente contamos con una ley singularizada de reciente raigambre, la **Ley 6/1999, de 7 de julio, de atención y protección a las personas mayores en Andalucía**, que no obstante ser anterior en el tiempo al Estatuto de 2007, formalmente ostenta el rango legal que exige el artículo 38 EAA para el desarrollo de los derechos estatutarios, proyectándose en el plano sustantivo sobre todo el elenco de derechos y libertades de que pueden ser titulares las personas mayores.

La Ley de 1999, que de forma expresa **proscribe la discriminación por edad**, deficiencia o enfermedad -lo cual es loable por vanguardista, dado que aún se reivindica la inclusión específica de esta modalidad de discriminación en diferentes normativas-, impone a las administraciones públicas de Andalucía el deber de garantizar a las personas mayores el goce de todos los derechos y libertades constitucionales y reconocidos por el resto del ordenamiento jurídico, y regula, nada más y nada menos, que su derecho de participación, el de acceder a los servicios sociales comunitarios y especializados, los derechos de atención sanitaria y sociosanitaria, el derecho a actuaciones públicas en materia de vivienda y urbanismo, a la educación y la formación, la cultura, el ocio, el turismo y el deporte y a la protección económica y jurídica.

A colación de lo anterior lanzamos una pregunta: **¿podemos considerar edadismo la infracción reiterada de la regulación normativa específica** que reconoce a las personas mayores derechos propios, o derechos cuyo ejercicio es más previsible que corresponda a este grupo de población, dificultando su acceso al disfrute de los mismos, o la deficiencia de políticas públicas para la efectividad de los derechos de las personas mayores?

Veámoslo a continuación ilustrado con las demandas de amparo dirigidas al Defensor del Pueblo Andaluz.

2.1.1.2.2. Respeto a la autonomía de la voluntad

El respeto a la autonomía de la voluntad y la proscripción del abuso y maltrato.

La falta de respeto a la autonomía de la voluntad de la persona mayor y, por ende, a su dignidad, se produce **habitualmente suplantada por la voluntad del familiar** que se arroga mejor juicio y criterio para decidir por



aquella, erigido de facto como guardador de hecho o incluso amparado por una decisión judicial que le inviste en el ejercicio de las pertinentes funciones de apoyo a la capacidad de la persona mayor.

Sucede así en decisiones tan sustanciales como dónde y con quién vivir; en la manifestación de opinión por el guardador de hecho o representante legal, dirigida a influir sobre la propuesta del recurso más idóneo del Sistema de la Dependencia, normalmente para decantarse por el residencial o, cada vez con mayor frecuencia, por la prestación económica para cuidados en el entorno familiar; en la determinación de con quién puede o no la persona mayor mantener relaciones afectivas y de amistad; o en las decisiones sobre qué uso hacer del patrimonio y recursos económicos propios de aquélla.

La Administración, en nuestra opinión, **no cuenta con instrumentos que permitan levantar el velo del abuso que terceras personas ejercen sobre las mayores**, fácilmente invisibilizado en la urdimbre del seno familiar y, en ocasiones, incluso reforzado por las potestades de una designación judicial de apoyo a la capacidad, que se ejerce más allá de sus límites razonables.

Hablamos de hijos que privan a sus padres del contacto con otros hijos o con otros familiares muy cercanos; de hijos que ponen término a relaciones afectivas estables de larga duración de alguno de sus padres, aprovechando un cambio en sus circunstancias de autovalimiento; o de cónyuges o hijos que maltratan a la persona mayor a su cargo o con la que conviven, por la vía de no proporcionarle los cuidados adecuados.

Entre los casos de **actuaciones contrarias a la autonomía de la voluntad de las personas mayores** se comprenden las impeditivas de su relación con otros seres queridos, no siendo infrecuente que hijos e hijas excluidos del contacto o incluso parejas sentimentales apartadas de la relación, manifesten su pesar por esta privación afectiva y nos soliciten orientación sobre cómo proceder.

Estas situaciones, a las que normalmente subyacen conflictos interfamiliares e intereses económicos particulares, se ven favorecidas por la pérdida de capacidad de autovalimiento de la persona mayor, en la que uno o varios familiares asumen un rol preeminente, anulando a los restantes, bien de facto, bien por designación judicial y actúan de forma no estrictamente ajustada al interés de la persona mayor.

Las acciones judiciales para preservar las relaciones familiares y supervisar el respeto a la autonomía de la voluntad de las personas mayores en su entorno más cercano, no son adecuadas para responder de forma diligente y satisfactoria a un problema que, en nuestra opinión, requeriría un escenario de resolución más accesible, como puede ser el de **una mediación en el ámbito administrativo, con la intervención del Ministerio Fiscal** en defensa imprescindible de la legalidad y de la salvaguarda de los derechos, o mecanismo similar que permita supervisar la posible vulneración de la dignidad de las personas mayores en estos ámbitos tan sutiles y actuar en consecuencia.

El **posible maltrato ejercido sobre una persona mayor en el ámbito familiar**, por la vía de su desatención, tiene representación ilustrativa en diversas quejas, y hemos de decir que carece de elementos eficaces para su detección y resolución más allá de los casos más groseros o severos.

Dentro de la Dirección General de Personas Mayores, Participación Activa y Soledad no Deseada, el Servicio de Detección de Situaciones de Riesgo en Personas Mayores (RIMAYA), cuya fuente principal de información se canaliza a través del Teléfono del Mayor, supone la actuación coordinada de los distintos organismos competentes, a fin de registrar situaciones de riesgo en personas mayores y canalizarlas en la forma pertinente: bien la inmediata comunicación al Servicio de Emergencias 112 (si precisan intervención inmediata), bien la notificación a la Fiscalía Provincial correspondiente de las que puedan incardinarse dentro de su ámbito competencial, bien a los Servicios Sociales Comunitarios y las Inspecciones Provinciales de Servicios Sociales para la comprobación de la veracidad de los hechos denunciados, la posible intervención a su alcance y, en todo caso, el seguimiento de la evolución de la situación con remisión de informe a las Delegaciones Territoriales de la Consejería de Inclusión Social.

Sin embargo, solo tiene utilidad si la situación es de violencia o riesgo evidente a la integridad física, quedando extramuros los casos de daños psicológicos por comportamientos coactivos o limitativos de la voluntad de la persona mayor, no detectados otros muchos o con reacción poco ágil otros tantos.

Así lo refleja la queja que nos dirigió el sobrino de un vecino mayor de la provincia de Jaén, que nos trasladaba cómo la familia había alertado a los Servicios Sociales Comunitarios de la situación de

abandono en que se encontraba su tío en su domicilio, en el que nos decía que había agonizado en soledad.

El compareciente nos trasladaba así sus serias dudas sobre las circunstancias que rodearon el cercano fallecimiento de su tío, postrado en cama tras sufrir un ictus, aislado de la vida y convivencia familiar y, conforme decía, desatendido por su mujer e hijos.

En sus visitas, su familia consanguínea había constatado que presentaba signos evidentes de desmejoría, que soportaba altas temperaturas y que se quejaba de los dolores causados por las escaras producto de la postración y de la falta de cambios posturales. Por lo que alertaron a los servicios sociales del municipio y al trabajador social del centro de salud.

Esta Institución tiene en curso las pertinentes actuaciones, al no haber recibido el informe interesado a la Dirección General de Personas mayores de la Junta de Andalucía, aunque sí por el momento la respuesta de los Servicios Sociales del Ayuntamiento, en cuyo informe consta la visita de comprobación efectuada por la trabajadora social al domicilio del afectado, así como la alerta cursada por la misma en informe remitido al Teléfono de Atención a las Personas Mayores en julio de 2023. Todo ello con objeto de conocer la respuesta ofrecida por la Administración y extraer las conclusiones pertinentes.

También refleja nítidamente esta realidad el expediente del que nos dio traslado la Confederación Estatal de Mayores Activos (Confemac), sobre sus sospechas de un posible caso de maltrato domiciliario de una señora mayor, por parte de dos de sus hijas convivientes, en un municipio de la provincia de Córdoba.

Expresaba la entidad que la persona mayor afectada se encontraba privada por sus guardadoras de hecho del contacto con otros familiares y allegados, así como del acceso a los servicios y prestaciones públicos más elementales como los sanitarios, al no acudir al centro de salud, ni permitir al médico de cabecera o al personal de enfermería de enlace acceder al interior del domicilio; y los reconocidos para la atención a su situación de dependencia, dado que la falta de colaboración de las hijas por impedir el acceso de las auxiliares del Servicio de Ayuda a Domicilio, había llevado a su extinción.

El Defensor del Pueblo Andaluz solicitó conocer las actuaciones abordadas por el Ayuntamiento y si desde la Fiscalía de Córdoba se había intervenido ante posible situación de abuso o desprotección de la persona mayor, resultando que tras múltiples intentos de personal del Ayuntamiento, de los Servicios Sociales y de los Servicios Sanitarios de acceder a la vivienda, los técnicos del Servicio Andaluz de Salud lograron comprobar que la afectada se encuentra en buen estado.

Como ya indicábamos más arriba, la propia Fiscalía reconoce que se trata de un asunto en el que debe mantenerse la vigilancia, con la finalidad de poder decidir la intervención sanitaria forzosa, al tratarse de un *“asunto fronterizo, que no ofrece una base clara para actuar, a medio camino entre el conflicto familiar y una sospecha de desamparo”*.

Precisamente por ello insistimos en nuestra consideración sobre la existencia de una laguna legal y en los recursos de intervención administrativa, que opera a modo de **brecha en materia de protección de personas mayores y de salvaguarda de sus derechos**, precisada de implantación de instrumentos singulares que den respuesta adecuada a estos *“asuntos fronterizos”* que, por perjudicar a las personas mayores en su integridad física y moral, no deben permanecer ocultos tras el velo de la privacidad familiar, sino ser tratados de forma proactiva. Tal vez con procedimientos híbridos, a medio camino entre lo judicial y lo administrativo, e intervención siempre del Ministerio Público.

Como modalidad indirecta pero muy cruel del maltrato a mayores, incluimos asimismo los casos de **personas mayores que tienen a su cargo a un hijo que, por razón de su trastorno mental o discapacidad**, presenta necesidades que exceden de la capacidad de respuesta de su progenitor/a, sin contar con el apoyo eficaz de recursos o servicios públicos. Situaciones que son muy frecuentes en el ámbito de la salud mental.

Especial consideración merecen las denuncias de hijos que sospechan que sus padres han sido víctimas de una **deficiente atención social y/o sanitaria en un centro residencial** para personas mayores. Usualmente se trata de personas que achacan el empeoramiento de salud, o incluso el fallecimiento de su progenitor/a, a la desatención sanitaria proporcionada o demandada al sistema sanitario público desde la residencia, por indicios que afloran tras practicarse su ingreso residencial,

El Defensor del Pueblo Andaluz orienta a denunciar las posibles negligencias en las residencias de mayores, ante las administraciones competentes

a través de lo reflejado en los informes clínicos, como hematomas que revelan caídas no informadas, fracturas no detectadas y por ello no comunicadas a la familia, deshidratación o valores analíticos anormales.

Todo ello lleva a la familia a sospechar que no ha existido una atención, supervisión ni cuidado adecuado en la residencia, anudando la consecuencia de salud perjudicial a las omisiones del centro.

El Defensor del Pueblo Andaluz orienta a las personas peticionarias, indicándoles que cualquier tipo de acción dirigida a depurar la responsabilidad derivada de posible negligencia, es una decisión personal que debe ser valorada por su parte con todos los elementos disponibles, a fin de poder evaluar si existen elementos razonables y objetivos de prosperabilidad.

Sobre ello, informamos de que la adopción de alguna decisión precisa obtener información y datos que permitan profundizar en las dudas existentes, lo que pasa por solicitar a la residencia una copia de las anotaciones de toda índole que se realizaran en el centro respecto del padre o madre (atención sanitaria, intervenciones de enfermería, administración de medicación, etc.). Asimismo, es posible poner los hechos en conocimiento de las Consejerías competentes en materia social y sanitaria, a los efectos que procedan.

La información obtenida del centro residencial, en conjunción con los informes clínicos sanitarios y el eventual resultado de actuaciones de Inspección, permite valorar la decisión a adoptar y apreciar si, de algún modo, existen elementos objetivos que sustenten alguna una relación de causalidad entre la actuación/omisión del personal de la residencia y el deterioro de salud o fallecimiento del residente.

Finalmente, en conexión con el maltrato, se incardinan las prácticas de **uso de las sujeciones o de medios de contención mecánicos o farmacológicos** en unidades psiquiátricas o de salud mental y en centros residenciales y/o sociosanitarios de personas mayores (y/o con discapacidad), que aunque cuenta con marco normativo en el que encuadrarse, precisa de una mejora de la homogeneidad y mayor concreción en algunos aspectos.

Además del marco normativo representado por la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica, en cuyo consentimiento informado como acto médico, se enmarcan las exigencias del uso de las contenciones, contamos con el Código de Deontología Médica de diciembre de 2022, como guía de ética médica, que dedica un capítulo a la atención a la violencia, tortura, vejaciones y limitaciones en la libertad de las personas, disponiendo que: *“Cualquier medida de contención física o farmacológica es una limitación de la autonomía de la persona y, por lo tanto, puede constituir un atentado contra su dignidad, salvo circunstancias clínicas especiales que indiquen su uso”*.

Por su parte, la Instrucción 1/2022, de 19 de enero, de la Fiscalía General del Estado, establece las pertinentes consideraciones sobre el uso de medios de contención mecánicos o farmacológicos en unidades psiquiátricas o de salud mental y centros residenciales y/o sociosanitarios de personas mayores y/o con discapacidad.

Por lo que a Andalucía atañe, cabe destacar que el derecho de las personas usuarias de centros residenciales a la no inmovilización o restricción física o intelectual, por medios mecánicos o farmacológicos, se reconoce en la Ley de Servicios Sociales de Andalucía (prescripción y supervisión facultativa, salvo peligro inminente para la seguridad física de la persona usuaria o terceras personas) que la verificación por la Administración se realiza a través de ítems incluidos en los Planes Anuales de Inspección de Servicios Sociales desde 2006 y que existen Planes de formación del IAAP para el personal de centros públicos; si bien no se ha procedido a la **elaboración de un protocolo único**

de común aplicación y estrategias para la prevención de su uso, como se indicó en su momento por la Dirección General competente en materia de mayores de la Consejería de Inclusión Social.

Deseamos destacar la labor que para concienciar sobre la necesidad de su eliminación, concebidas como forma de maltrato producto de malas prácticas residenciales, vienen desarrollando entidades como Confemac.

2.1.1.2.3. La respuesta administrativa en situaciones de vulnerabilidad: diligencia, eficacia y coordinación interadministrativa

Los casos de personas mayores que presentan alguna situación de vulnerabilidad específica, como la exclusión social por razones económicas, la vida en soledad, patologías físicas y/o de salud mental y carencia de red familiar o social de apoyo, desembocan en una situación de riesgo de su integridad, salud e incluso vida, que algunos familiares lejanos, vecinos o amigos nos trasladan, tras no advertir reacción en los servicios sociales o sanitarios alertados, ni respuesta activada tras llamada al Teléfono del Mayor de la Junta de Andalucía.

En todos ellos instamos la intervención coordinada entre administraciones, con la petición de la actuación de los servicios sociales comunitarios como pieza central del engranaje que, si bien en algunos municipios está perfectamente engrasado, no ocurre otro tanto en otros, sobre todo en los más grandes, en los que en muchas ocasiones es estimable el rol que desempeñan las entidades del tercer sector.

La lentitud en los procedimientos judiciales sobre la capacidad de las personas mayores y sus medidas de apoyo generan situaciones de vulnerabilidad acentuadas, especialmente cuando se trata de cambios en la persona responsable del apoyo a la capacidad, impidiendo que se adopten determinadas decisiones protectoras que penden de la voluntad, como un ingreso residencial.

En esta anualidad consideramos necesario destacar la **labor desarrollada por los Servicios Sociales Comunitarios de la ciudad de Cádiz, en coordinación con los de otras administraciones**, en beneficio de un vecino de la ciudad que vivía solo, careciendo de familia y socialmente aislado por su sordomudez.

Como ocurre en tantos otros casos, vecinos perturbados por los comportamientos del afectado y privados del necesario descanso por ello, instaban la adopción de medidas, entre otras la conclusión del procedimiento de apoyo judicial a su capacidad en curso que, en buena parte, perseguían el interés particular vecinal.

Cuando esta Institución admitió a trámite la petición teníamos muy presente la necesidad de que **cualquiera que fuese la medida activada, esta debería tener por interés superior la protección de este vecino mayor y, desde luego, tomar en consideración su voluntad**.

Con esta premisa solicitamos informe social al Ayuntamiento de Cádiz, desde el que se activaron actuaciones de coordinación con la Fiscalía Provincial, la trabajadora social del centro de salud, de la Unidad de Salud Mental, del hospital y de una asociación de personas con discapacidad auditiva, *Albor*, que en este último caso ha sido la encargada de la labor traductora, desplegando una intervención muy intensa y apreciable de todos los intervinientes.

La labor de los profesionales involucrados, especialmente las trabajadoras sociales del Ayuntamiento y del sistema sanitario, dio lugar a un proceso de trabajo en el que se concluyó que, efectivamente, el afectado sufría incomunicación y aislamiento social por su discapacidad auditiva del 65%, que le supone no escuchar y no emitir más que sonidos ininteligibles, sin disponer de prótesis auditivas, adaptaciones del hogar, conocimiento de la lengua de signos, no sabiendo leer y escribir.

Las patologías sanitarias por las que demandaba atención no podían ser valoradas, tratadas y seguidas adecuadamente por los profesionales sanitarios, a causa de la incomunicación.

Los profesionales de los Servicios Sociales concluyeron que **el afectado precisaba supervisión y cuidados habituales**, sobre todo en materia de control sanitario y farmacológico, gestión de su patrimonio, higiene de la vivienda y vinculación a red social de apoyo, lo que pasaba por adoptar medidas de apoyo judicial a su capacidad, que permitieran su integración, así como contar con **el servicio de ayuda a domicilio**.

Respecto de esto último, activado el reconocimiento de su situación de dependencia por urgencia social, el afectado fue valorado como dependiente moderado, lo que le privaba de la necesaria intensidad de la ayuda a domicilio, procediendo el Ayuntamiento a reconocerle como complemento la ayuda a domicilio municipal, instando de oficio la revisión de grado al no ajustarse la valoración a la situación real del afectado.

La revisión condujo a una dependencia severa, si bien, **la propuesta de PIA orientaba a un centro residencial**, lo que, como ya auspiciábamos, provocó el rechazo del interesado y su alteración, a pesar de lo cual la Delegación Territorial de Inclusión Social refería que se estaba trabajando para consensuar con él dicho recurso.

Nuevamente esta Defensoría comunicó al Ayuntamiento de Cádiz la **preocupación por la decisión que pudiera alcanzarse y el respeto a la autonomía de su voluntad**, teniendo en cuenta las preferencias manifestadas por el interesado, que no deseaba abandonar su domicilio y entorno.

Finalmente, desde el Ayuntamiento se concluyó informando sobre el archivo de las diligencias dirigidas a adoptar medidas de apoyo judicial, al concluirse que, al margen de su deficiencia sensorial o sordomudez, el interesado no está incurso en causa legal alguna que lo justifique, ostentando capacidad de autogobierno personal y patrimonial; y nos traslada la ingente intervención social desplegada a su favor, cuyo resultado ha sido la mejora de su calidad de vida en los ámbitos de salud, vivienda, alimentación y organización doméstica en general.

En este resultado ha sido relevante el enfoque sensible de los Servicios Sociales y su dedicación y labor rectora y de coordinación interadministrativa, que en la disyuntiva de cuál pudiera ser el recurso idóneo del Sistema de la Dependencia, ha apreciado la oportunidad de crear un vínculo de confianza centrado en la persona, con su participación en todo el proceso de atención, respeto a su ritmo, opinión y decisiones, concluyendo la idoneidad de la ayuda a domicilio.

El esfuerzo y trabajo de los profesionales de los Servicios Sociales, activando la coordinación con otros muchos como directores del proceso, ha permitido que el interesado cuente en la actualidad con los recursos disponibles para vivir en su medio habitual y mantenerse integrado en su barrio y ciudad, así como conocer mejor sus necesidades, a fin de trasladar al sistema judicial en estos momentos cuáles son los ámbitos en que revestirán utilidad las medidas de apoyo judicial para la protección de sus bienes y ámbito económico y patrimonial.

Felicitamos a los profesionales de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Cádiz que han hecho honor con este caso al verdadero sentido de su intervención.

2.1.1.2.4. La vulneración de derechos sociales por las dilaciones en la respuesta del Sistema para la promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia

Más de un 90% de las quejas recibidas sobre el **Sistema de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia** tienen por parte afectada a una persona mayor, dado el volumen de población adulta mayor y el deterioro vinculado a la edad.

Las consecuencias que las dilaciones en la efectividad del derecho comportan en las personas mayores y en su entorno vital son devastadoras: cónyuges añosos a cargo de otros cónyuges con su capacidad física también limitada, sin ningún apoyo administrativo; hijos e hijas compelidos al sufrimiento de conciliar vida laboral, familiar y atención a sus progenitores, desvalidos física o mentalmente; o personas mayores sin apoyo familiar ni social en situación de cuasi desamparo. Y todo ello,

en el contexto de un derecho subjetivo que permitiría paliar o minorar los perjuicios si respetara sus plazos legales.

Otras personas sin red familiar ni social de apoyo obtienen respuesta en algún centro del sector no lucrativo, cuyas **reivindicaciones**, expresadas por representantes de **LARES Andalucía**, como Asociación andaluza de Residencias y Servicios de atención a los mayores -sector solidario-, han quedado reflejadas en el apartado anterior sobre el Sistema de la Dependencia.

2.1.1.2.5. El derecho a la protección de la salud y a la atención sanitaria de las personas mayores

El derecho a la protección de la salud y a la atención sanitaria de las personas mayores se ve mermado por los **tiempos de respuesta asistencial**, con especial incidencia de las demoras en el acceso a la primera consulta de especialidad y a procedimientos diagnósticos cuando se trata de patologías con prevalencia en la población mayor, al limitar las ventajas de la prevención y los beneficios de la detección precoz y de un diagnóstico adecuado.

La demora en las **intervenciones quirúrgicas**, sin necesidad de mayor análisis, también es un factor que perjudica el pronóstico de recuperación de las personas mayores que aguardan en las listas de espera que, como decimos, cada vez son más numerosas y de edades más avanzadas.

Especialmente relevante es la necesidad de una respuesta diagnóstica y de tratamiento temporáneo, cuando se trata de síntomas que puedan apuntar a una posible **patología neurológica**, y preocupante su atención sanitaria a tiempo, a causa del relevante déficit de neurólogos que aqueja a muchos centros sanitarios andaluces, en provincias como Huelva y Jaén, entre otras, con la consiguiente afectación al derecho a la protección de la salud de las personas mayores.

En relación con lo anterior, debemos aludir al **Alzheimer y otras demencias**, calificados como problemática de prioridad social y sanitaria por los responsables públicos y especialistas que intervinieron en la Jornada organizada por el Colegio Oficial de Psicología de Andalucía Occidental, acerca de los retos en Andalucía.

En dicha Jornada se presentó el [Plan Integral Alzheimer y otras demencias](#), que conduciría a la elaboración consecuente del Proceso Asistencial Integrado para el abordaje del Alzheimer y otras demencias, con enfoque terapéutico multidisciplinar y en la terapia no farmacológica con entrenamiento cognitivo.

En palabras de los participantes, el envejecimiento es un reto mundial con específico reflejo en las demencias, con significativos datos de prevalencia, distinguiendo entre preseniles y personas diagnosticadas, ascendentes a 122.000 las personas afectadas por alzheimer en Andalucía y a 160.000 las afectadas por demencias, lo que supone importantes costes económicos y de otro tipo.

El Plan se compone de 4 líneas estratégicas: 1) Sensibilización, concienciación y adaptación de la sociedad; 2) Promoción de la salud cognitiva, prevención, diagnóstico precoz y atención a la persona con demencia; 3) Derechos, ética y dignidad de las personas afectadas, familias y personas cuidadoras; y 4) Formación, investigación, innovación y sistemas de información.

En el plano del diagnóstico precoz se indicó que únicamente se diagnostica el 10% de las demencias preseniles y se destacó la importancia de la prevención, la detección precoz y el abordaje temprano.

En relación con la prevención, se apuntó a la promoción de un nuevo modo de vida que permita cambiar sus factores de riesgo modificables (cardiovasculares, alimentación, hipertensión, colesterol y sedentarismo).

Como factores de riesgo externos, operan la hipoacusia, las depresiones repetidas y la soledad no deseada, lo que nos lleva a destacar el papel relevante de políticas públicas centradas en materias como la salud mental y el envejecimiento activo de la población mayor.

En lo atinente a la **detección precoz**, se expuso que existe infradiagnóstico e infrarregistro en la fase prodrómica, considerando esta Institución que **las carencias aludidas del sistema sanitario público no favorecen** ni la detección precoz de la enfermedad, ni posibilitan la mejora del pronóstico, con los beneficios de la estimulación cognitiva desde fases tempranas.

Por último, junto a la mejora de la calidad de vida de las personas mayores afectadas por estas demencias, se destacó la toma en consideración de las **necesidades de los cuidadores y familiares** de personas con Alzheimer y otras demencias. Y, desde esta perspectiva, se reprocharon las **deficiencias del Sistema de la Dependencia**.

En general, reconectando nuevamente con la insuficiencia de especialistas del sistema sanitario público, a la que aludíamos como causa que demora la detección diagnóstica, podemos decir que **las plantillas no están adaptadas al impacto que precisa el fenómeno demográfico de la población mayor** y, a título de simple ejemplo, así lo expresaba en Huelva la gerencia del Hospital Juan Ramón Jiménez, cuando refería que el centro solo cuenta con dos consultas de Urología desde hace 30 años, a pesar del envejecimiento de la población, lo que, en suma, podría predicarse también de otras muchas especialidades y profesionales de la salud estrechamente relacionados con la atención sanitaria a las personas mayores.

Valoramos por ello positivamente **la incorporación de la especialidad de Geriatria a la categoría profesional de Facultativo/a Especialista de Área en el ámbito de los centros sanitarios del Servicio Andaluz de Salud**, que se ha llevado a cabo por [Orden de 11 de octubre de 2023](#) de la Consejería de Salud y Consumo, con fundamento en los artículos 19 y 22.2 EAA, a cuyo tenor, los pacientes y usuarios del sistema andaluz de salud tendrán derecho a recibir asistencia geriátrica especializada y a acceder a una atención gerontológica adecuada, en el ámbito sanitario, social y asistencial.

Reparando a continuación en la **atención sanitaria de las personas mayores que viven en los centros residenciales**, debemos manifestar de nuevo la preocupación de esta Institución sobre este aspecto que, a todas luces, acusa la carencia de facultativos del ámbito de la Atención Primaria y que no cuenta con un modelo claro de respuesta en la atención programada.

También es una incógnita para la Defensoría cuál es la **atención a la salud mental de las personas mayores residentes en centros sociosanitarios**, cuál su prevalencia, sus canales de respuesta y sus procedimientos específicos.

Y no se trata de una preocupación sin sustento, aunque permanezca a oscuras, sin datos que la alumbren ni instrumentos de respuesta prefijados, que al menos han llevado a la Administración sanitaria a tomarla en consideración dentro del análisis y de los trabajos dirigidos a la conclusión del Plan Integral de Salud Mental y Adicciones, en los que ya se avanza las necesidades de implantar respuesta de psicogeriatría en situaciones de crisis por problemas de conducta; establecer programas de apoyo a las residencias, que incluyan la atención domiciliaria en las mismas; y establecer la coordinación de los profesionales de Salud Mental con los profesionales sanitarios de las Residencias y con los de Atención Primaria, así como con los servicios de Neurología.

En conclusión, debemos poner de relieve la oportunidad de moldear la **estructura y recursos del sistema sanitario público de Andalucía**, a fin de preparar y adaptar su respuesta a las necesidades de un perfil de usuarios/as de edades avanzadas, con cronicidades, comorbilidades y patologías asociadas a la edad, de gran entidad que, además, ofrezca la cobertura adecuada a todas las personas mayores, con independencia de la ubicación geográfica en que residan dentro de Andalucía y de si lo hacen en su entorno familiar o en un centro sociosanitario.

2.1.1.2.6. Centros de Participación Activa

Dentro de las políticas públicas desplegadas en la esfera de bienestar de las personas mayores, en 2023 se participó al Defensor la contestación suscitada por el proyecto de reforma de los Centros de Participación Activa dependientes de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad, así como sus pendientes necesidades de cobertura de sus plantillas.

Nos referimos específicamente al **proyecto de Orden por la que se fomenta la participación de las personas socias de los Centros de Participación Activa en la gestión de los distintos espacios del centro y de los servicios que se presten en los mismos**, sometido a información pública por la [Resolución de 22 de junio de 2023, de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad](#), publicada en el BOJA de 28 de junio de 2023.

Los Centros de Participación Activa (CPA) aparecen concebidos como centros de promoción del bienestar de las personas mayores tendentes al fomento de la convivencia, la integración, la participación, la solidaridad y la relación con el medio social, como finalidad esencial.

El Proyecto de Orden concibe la propuesta como una norma de carácter meramente organizativo, que desarrolla aspectos parciales en materia del régimen de funcionamiento de los CPA destinados a las personas mayores.

Para ello, expresa que estos centros han de adecuarse a las nuevas necesidades que requiere la promoción y protección integral de las personas mayores, dentro del concepto de envejecimiento activo, facilitando la pluralidad de actividades que se desarrollan en los mismos. Y, reconociendo la inviabilidad de ampliación de sus plantillas de efectivos a corto plazo, pretende facilitar el incremento de apertura horaria de los CPA y el desarrollo de sus actividades y servicios, a voluntad de las personas socias, posibilitando su implicación en la gestión directa de los espacios del centro y de los servicios que presta fuera del horario de apertura oficial, a través de la creación de la figura del Agente de la Administración Titular, con las condiciones que se regulen en el Reglamento de Régimen Interior de cada centro.

En el mismo sentido, el proyecto se dirige al reconocimiento del asociacionismo como derecho de las personas socias, de manera que puedan crearse asociaciones dentro de los CPA, con representación bastante para acceder a espacios de prestación de servicios.

Pues bien, como decimos, la Federación de Pensionistas y Jubilados de CCOO y la Unión de Jubilados y Pensionistas de UGT en Andalucía, a través de sus respectivos Secretarios Generales, manifestaron ante el Defensor del Pueblo Andalúz sus objeciones al proyecto, trasladando la primera el documento de las observaciones formalizadas por su parte en el trámite de información pública.

Las consideraciones expresadas se reconducen, en realidad, a un planteamiento central de defensa del desempeño profesional de los CPA, esto es, del empleo en los mismos, al no encontrarse completas sus plantillas, perspectiva desde la que la nueva figura colaborativa de tinte no profesional se alzaría como una amenaza a su cobertura y suficiencia y, desde luego, frustraría una eventual ampliación para mejorar la cobertura horaria que, a tenor de lo explicado en el proyecto (la mencionada inviabilidad de ampliación de sus plantillas de efectivos a corto plazo), no es un escenario realista.

Los comparecientes, en suma, denunciaron la falta de personal de los CPA, la degradación de los servicios prestados en los mismos desde la pandemia y la insuficiencia de los presupuestos destinados a estos centros.

En relación con la falta de personal, conformada por tras categorías de puestos de trabajo adscritos a la administración pública (Director/a, Trabajador/a Social y Ordenanza), afirman que existen 83 plazas vacantes sin cubrir en toda Andalucía. Añadiendo que los servicios que se prestan en los

Los Centros de Participación Activa (CPA) aparecen concebidos como centros de promoción del bienestar de las personas mayores tendentes al fomento de la convivencia, la integración, la participación, la solidaridad y la relación con el medio social

CPA (limpieza, talleres y servicios diversos o restauración) se realizan a través de conciertos públicos de duración determinada, sin que por ello dicho personal forme parte de la relación de puestos de trabajo de los centros.

La insuficiencia de personal afecta, en su consideración, a los servicios que se prestan en el CPA, sobre todo tras la crisis de salud pública, al haber conllevado una reducción horaria en su funcionamiento, que hasta entonces era de mañana y tarde de lunes a domingo, salvo en período estival, mientras que actualmente la apertura es completa de lunes a viernes y la mañana del sábado, cerrando tardes de sábado y domingos. No obstante, puntualizan que cada centro tiene un horario propio.

Especial valoración les merece la función del servicio de comedor como instrumento para luchar contra la soledad no deseada de las personas mayores, que cumple este cometido en los centros que por su horario no permiten compartir el almuerzo dentro de aquellos.

Todo ello les conduce a fundar la crítica sobre la figura proyectada del Agente Administración Titular, al considerar que el fomento de la participación pretendido por el Proyecto de Orden suplanta las labores del personal que trabaja en los CPA, que enmascara la carencia de personal y que, en suma, mermará su plantilla, sustituyéndola por una autogestión de los usuarios fuera de los horarios oficiales.

Desde un enfoque técnico, rebaten la capacidad competencial de la Orden para modificar los estatutos y el Reglamento de Régimen Interior de cada centro y prueban que no hayan sido previamente consultados los Consejos Provinciales de Mayores.

Sobre todo lo expuesto hemos considerado oportuno rendir la debida cuenta al Parlamento de Andalucía en este Informe Anual, en el ejercicio del deber competencial de esta Institución, como testimonio relevante, si bien, salvo error u omisión, no hemos conocido que el proyecto de Orden referido se haya consumado al tiempo de redacción de estas líneas.

No obstante, proyectamos incluir un análisis más detallado de todos los aspectos relevantes que inciden sobre los derechos de las personas mayores en el ámbito de sus derechos sociales en la próxima anualidad.

2.1.1.3. Actuaciones de Oficio

- [Queja 23/5917](#), para investigar sobre la ayuda a domicilio en Alcalá del Río ante la decisión de externalizar parte del servicio.

2.1.2. Educación y Universidades

2.1.2.1. Educación no universitaria

2.1.2.1.1 Introducción

La Asamblea General de la ONU aprobó la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. El Objetivo 4 de dicha Agenda se dirige a garantizar **una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos**. Argumenta que invertir en una educación de calidad es básico para mejorar la vida de las personas y, por lo tanto, para contribuir al desarrollo sostenible. Solo a través del acceso a la educación de toda la población se puede garantizar un crecimiento económico y social sostenible, así como una mayor preocupación y acción respecto al medioambiente.

A lo largo de los 40 años de existencia de la Institución del Defensor del Pueblo Andalúz hemos sido testigos de los significativos avances en materia educativa en consonancia con la importancia que la sociedad ha ido otorgando a la educación que reciben niños y jóvenes, en la convicción de que de ella dependen tanto el bienestar individual como el colectivo. Ello ha provocado que los sistemas educativos, incluido el andalúz, hayan experimentado una gran evolución, hasta llegar a presentar en la actualidad unas características claramente diferentes de las que tenían en el momento de su creación.

Esta transformación ha tenido su reflejo en las demandas que la ciudadanía presenta ante la Institución. Atrás quedaron aquellos tiempos en los que el principal reto era conseguir la generalización de la enseñanza obligatoria hasta los dieciséis años, permitiendo con ello la escolarización de toda la población andaluza durante, al menos, diez cursos. En estos momentos las familias y los alumnos aspiran a acceder a centros escolares modernos, con infraestructuras adecuadas, dotados de los recursos personales y materiales necesarios, libres de violencia, donde se encuentren incorporadas las tecnologías de la información y la comunicación y donde se impulse el conocimiento de lenguas extranjeras.

También se exige una educación inclusiva y no segregadora para el alumnado afectado por algún tipo de discapacidad, a la par que se demandan recursos, becas y ayudas al estudio para el alumnado con necesidades de apoyo educativo asociadas a sus condiciones sociales desfavorables.

Y para quienes optan por las enseñanzas de Formación Profesional lo que se solicita por la ciudadanía es una oferta amplia y variada de titulaciones, con un acercamiento al tejido productivo y al mercado de trabajo, haciendo posible la conexión entre los centros de enseñanza y la actividad laboral.

Familias y alumnos demandan asimismo que los colegios e institutos de Andalucía cuenten con personal docente cualificado, implicado, responsable y sometido a un proceso de formación permanente. Solicitan de igual modo una mayor participación en las decisiones del centro que no quede reducida a entrevistas con los tutores, sino que se extienda a todas las actividades que se propongan, a participar activamente en los consejos escolares y en las asociaciones de madres y padres.

Las familias y alumnado aspiran a acceder a centros educativos con infraestructuras adecuadas, libres de violencia, dotados de los recursos materiales y personales necesarios



Muchos han sido los esfuerzos y recursos destinados por los poderes públicos de Andalucía para conseguir una educación inclusiva y de calidad en los términos señalados. Sin embargo, **estos logros no pueden disuimular los retos que aún quedan por delante para conseguir el mencionado ODS 4.**

En este contexto, Andalucía debe continuar luchando contra el abandono escolar, un mal que afecta a España pero que, a pesar de la mejora porcentual producida en los últimos años, parece haberse convertido en problema crónico en nuestro territorio.

La administración educativa andaluza también ha de incrementar sus esfuerzos en la plena inclusión del alumnado más vulnerable que, a la postre, es el que se enfrenta a más barreras para acceder a la educación. Y dentro de este colectivo el alumnado afectado por algún tipo de discapacidad adquiere un singular protagonismo. No se trata solo de que el niño o niña tenga una plaza en un colegio o instituto, preferentemente un centro ordinario, sino de que disponga de todos los medios personales y materiales que necesita para el desarrollo de sus capacidades y habilidades. **Sin recursos no es posible la inclusión.**

Por otro lado, las administraciones deben continuar las actuaciones legales emprendidas para la mejora de las instalaciones escolares en lo que respecta a las condiciones térmicas y ambientales. Se trata de garantizar las condiciones de habitabilidad y de confort térmico en las infraestructuras del sistema educativo de manera respetuosa y sostenible con el medio ambiente y con la salud laboral. Para esta labor partimos de una singular posición dado que la comunidad autónoma andaluza dispone de un elevado número de inmuebles destinados a centros educativos, muchos de los cuales son de construcción antigua que precisan de reformas y que no pueden ofrecer las condiciones necesarias para impartir y recibir docencia bien por su morfología, tamaño o por sus condiciones climáticas.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación, por otro lado, representan una herramienta fundamental para asegurar una educación inclusiva, equitativa y de calidad. Nadie pone en duda la importante transformación que estas herramientas han significado en los métodos de enseñanza y aprendizaje. Han dado lugar a un amplio abanico de posibilidades que han eliminado las barreras a la comunicación y la transmisión de la información, ofreciendo numerosos beneficios en diferentes áreas. Precisamente por la trascendencia de esta nueva modalidad de aprendizaje, se ha de trabajar para poner término a la brecha digital que afecta al alumnado con mayor vulnerabilidad.

De otra parte, hemos de estar atentos a la incidencia de la Inteligencia Artificial (IA) en la educación. Esta novedosa herramienta proporciona el potencial necesario para abordar algunos de los desafíos mayores de la educación actual, innovar las prácticas de enseñanza

y aprendizaje y acelerar el progreso para la consecución del ODS 4. Sin embargo, dicho instrumento conlleva también de forma inevitable múltiples riesgos y desafíos, que hasta ahora han superado los debates políticos y los marcos regulatorios. En todo caso, la IA no puede ser un nuevo motivo de exclusión para determinados alumnos y alumnas, y su aplicación en contextos educativos debe responder a los principios básicos de inclusión y equidad.

A los retos descritos habría que añadir otros no menos importantes como son la necesidad de aumentar considerablemente la oferta de docentes cualificados, implicados, responsables y sometidos a un proceso de formación permanente, y también la mayor participación de las familias en los procesos educativos de sus hijos e hijas.

Queda por delante, sin duda, una ardua tarea hasta el año 2030 para que la Educación pueda llegar a desempeñar el rol esencial otorgado para el desarrollo sostenible: la herramienta global más efectiva para conseguir la mejora de la calidad de vida y del medio ambiente de las generaciones futuras.

2.1.2.1.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

Seguidamente se ofrece un relato de las actuaciones más significativas desarrolladas por la Institución en materia de Educación no universitaria.

2.1.2.1.2.1. Educación Infantil 0-3 años

En los últimos años se ha venido constatando **una disminución del número de quejas relativas a esta etapa educativa como consecuencia, entre otros factores, de la bajada de natalidad**. Este fenómeno conlleva paralelamente una disminución de la demanda de plazas en el primer ciclo de educación infantil y, por lo tanto, una menor conflictividad en el acceso a las escuelas y centros que la imparten.

En efecto, la bajada de la natalidad está afectando especialmente al sector de las escuelas y centros de primer ciclo de educación infantil en el que se atiende a menores de entre 0 y 3 años de edad, donde **cada curso aumentan las vacantes de plazas debido a la falta de demanda**.

Esta situación se visualiza en el mapa de zonas saturadas que cada año publica la Junta de Andalucía para planificar el programa de adhesión de los centros y escuelas en esta etapa educativa.

El listado de zonas saturadas sirve para establecer los criterios de planificación en las correspondientes Delegaciones Territoriales de Desarrollo Educativo y Formación Profesional, en aras de ajustar lo más posible la oferta a la demanda real. También resulta de gran utilidad para los titulares de los centros de titularidad privada del primer ciclo de Educación Infantil, ya que si desean desarrollar su actividad en alguna de estas zonas saturadas, no podrán solicitar su adhesión al Programa, al menos hasta el siguiente curso.

Citamos como ejemplo las circunstancias que concurren en la provincia de Sevilla. Según los últimos datos facilitados por la Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional, en toda la provincia sevillana, de cara al curso 2023/24, hay 60 **zonas saturadas de escuelas infantiles**. Ello significa que desde el curso 2021/22 no se ha cubierto más del 20% de sus plazas, en un total de 54 municipios. Por tanto, más de la mitad de la provincia sufre esta saturación por ausencia de demanda.

Una situación que, lejos de menguar, aumenta. En principio, el problema afectó a zonas céntricas de la ciudad cada vez menos ocupadas por vecinos por destinarse muchos de sus edificios a fines turísticos o comerciales. Sin embargo, en la actualidad, la calificación de zona saturada se ha extendido a zonas densamente pobladas donde se evidencia aún más esa bajada de la natalidad. En muchas de estas barriadas residen familias jóvenes, lo que constituye todo un síntoma de una tendencia que no tiene visos de cambiar, al menos, ni a corto ni a medio plazo.

Los datos no dejan lugar a dudas; desde 2018 el número de niños de entre 0 y 3 años se ha reducido en Sevilla casi 25.000, mientras que la oferta de estos centros no ha parado de crecer, pasándose de

las listas de espera para obtener una plaza en un centro de educación infantil a encontrarnos con aulas vacías.

Para hacer frente a esta situación, **las patronales del sector solicitan que se avance en la gratuidad total de esta etapa educativa**, con lo que consideran que subirían las tasas de escolarización; que el porcentaje a tener en cuenta de plazas libres para declarar una zona saturada sea del 5% o 10%; y que la financiación pública no se base en el número de niños matriculados, sino en las aulas disponibles.

Con todo ello, aunque de manera muy excepcional, sigue habiendo falta de plazas en algunos municipios, situación expuesta, por ejemplo, en la queja 23/4093, en la que en la única escuela infantil que existía 11 niños y niñas se habían quedado sin plaza. Por su parte, el interesado en la queja 23/5696 exponía que no podía admitirse que en un municipio de 20.000 habitantes tan solo se contara con tres escuelas o centros, de manera que habían sido 15 los niños y niñas que no habían sido admitidos.

También se traduce esta situación en el cierre de algunas escuelas o centros, como en el caso de las [quejas 23/1329](#), 23/1331 y 23/1382, en este caso de titularidad privada; o en las quejas 23/6539, 23/5696 y 23/7581, de titularidad municipal, y en el que el ayuntamiento se vio obligado a cerrar una de las dos escuelas que durante años mantenía abiertas.

En otro orden de cosas, **las bonificaciones del coste de las plazas del servicio de atención socio-educativa y los servicios educativos complementarios en esta etapa educativa continúan generando quejas**. No obstante, sería injusto no reconocer el interés y esfuerzo del Gobierno de la Junta de Andalucía en que esta etapa educativa, y hasta que se implante la completa gratuidad, esté prácticamente subvencionada al 100%. De hecho, más de la mitad de las plazas están bonificadas en su totalidad, y más de un 40% lo están de forma parcial, por lo que prácticamente el 98% de las familias reciben alguna ayuda para hacer frente al coste del servicio de atención socio-educativa y servicios complementarios.

No obstante, como decimos, en alguna ocasión las familias discrepan con la bonificación concedida, considerando que en función de sus rentas, u otras circunstancias, les correspondería un porcentaje superior.

Por su singularidad, citamos la reclamación de una familia que había acogido a una menor tras el correspondiente expediente de desamparo de la familia biológica, resultando que escolarizada en un centro de educación infantil le fue denegada la bonificación solicitada por haber renunciado a una plaza anterior en ese mismo año.

Lo realmente ocurrido es que la familia biológica, una vez acordado el desamparo, decidió dar de baja a la menor en la escuela infantil en la que estaba escolarizada. Cuando posteriormente la familia de acogida solicitó plaza y bonificación, la administración no tuvo en cuenta que la renuncia de los progenitores se produjo cuando ya no ostentaban la tutela de la menor y, por lo tanto, su baja no debería haber tenido efectos.

Tras nuestra intervención se le concedió a la familia de acogida las bonificaciones que le correspondían ([queja 22/4173](#)).

2.1.2.1.2.2. Escolarización del alumnado

La escolarización del alumnado de los centros educativos de Andalucía ha presentado dos problemáticas que se repiten año tras año: la **imposibilidad de acceder al centro docente solicitado por las familias como prioritario** y la **imposibilidad de agrupar a los hermanos en un mismo centro docente**.

Respecto de esta última cuestión, conforme a las normas del Decreto 21/2020, de 17 de febrero la reagrupación de hermanos solo puede realizarse previa ponderación de las circunstancias que concurran en cada caso, y siempre que no se conculquen derechos de terceras personas participantes en el procedimiento ordinario de admisión, respetándose, además, las ratios máximas establecidas para cada enseñanza.

Por lo tanto, el que la Administración educativa pueda autorizar la matriculación de un alumno o alumna en el mismo centro docente que sus hermanos o hermanas cuando en el correspondiente procedimiento ordinario de escolarización no ha sido admitido por inexistencia de plaza vacante, solo dependerá de si las circunstancias que concurren permiten hacerlo.

Sin embargo, el hecho de que la referencia a la posibilidad de reagrupación de hermanos en un mismo centro se haya insertado en los artículos del mencionado Decreto 21/2020 dedicados al procedimiento extraordinario de escolarización, conduce a error a las familias. De este modo, a pesar de no haber obtenido plaza en el proceso ordinario por ausencia de aquella, cuando se abre el plazo del proceso de escolarización extraordinaria la familia vuelve a presentar una nueva petición para que todos los hermanos puedan estar en el mismo colegio. Estas nuevas solicitudes son denegadas por no concurrir ninguno de los supuestos establecidos para justificar la escolarización extraordinaria: escolarización del alumnado de incorporación tardía motivadas por el traslado de la unidad familiar; por discapacidad sobrevenida de cualquiera de los miembros de la misma; por adopción, por el inicio o modificación de otras formas de protección de menores; por ser víctima de violencia de género o de acoso escolar; y, por último, en supuestos excepcionales de enfermedad.

En cualquiera de los casos, la solución para el reagrupamiento de los hermanos en un mismo centro pasaría por la autorización del incremento de la ratio por unidad, si bien la mayoría de las veces se aplica el criterio de no proceder a ello si existen vacantes en otros centros de la misma zona de influencia, siguiéndose, y consiguiéndose, el principio de eficiencia en la utilización de los recursos públicos. Además de ello, en el caso de que se procediera a autorizar el incremento de la ratio por necesidades de escolarización en la zona, en muchos de los casos no significaría la admisión del hermano o hermana, puesto que tendrían prioridad en el acceso aquellos solicitantes que tuvieran mejor puntuación y que hubieran quedado en lista de espera.

También **se detectan distorsiones en el procedimiento de escolarización en las enseñanzas de Bachillerato**. La cuestión afecta a aquellos alumnos y alumnas que han cursado la Enseñanza Secundaria Obligatoria en centros privados concertados en los que, o bien no está implantado el Bachillerato, o estándolo no está concertado con la Administración educativa o, por último, no están adscritos a ningún centro en el que se imparta Bachillerato.

En estas situaciones, cuando se concurre al procedimiento ordinario de escolarización y los solicitantes no son admitidos en los centros elegidos como prioritarios, las correspondientes comisiones territoriales de garantías de admisión tampoco les adjudican ningún otro centro. En tales casos, el alumnado no es informado de la razón de esta decisión generándole una gran incertidumbre hasta el comienzo del curso.

Llegado el mes de septiembre, y generalmente ante la insistencia del alumnado, se les informa de que deben presentar un Anexo IX en cada uno de los centros docentes en los que pretendan ser admitidos. Este Anexo está específicamente elaborado para solicitar plaza en procedimiento extraordinario, por lo que de esta manera parece que a estas personas se les obliga a concurrir a un nuevo procedimiento cuando han concurrido ya al que les correspondía y en el que se les debería haber adjudicado una plaza.

En ocasiones, ante la incertidumbre y la falta de rigor en la respuesta administrativa, las familias optan por la escolarización en centros docentes privados, suponiendo ello un coste que han de asumir con gran esfuerzo.

Estas vicisitudes han sido puestas en conocimiento de la Administración educativa, estando a la espera de recibir la preceptiva respuesta (queja 23/7806 y 23/6938).

2.1.2.1.2.3. Convivencia escolar

El acoso escolar protagonizado entre iguales continúa siendo el principal motivo de queja en materia de convivencia escolar. En muchas de las ocasiones los progenitores no solo exponen la falta de diligencia a la hora de adoptar la decisión de incoarse el correspondiente protocolo, sino que, además, en algunas ocasiones se quejan de la falta de atención adecuada a las víctimas de acoso en la esfera de lo personal y afectivo, mostrándose en algún caso ausencia de empatía y comprensión,

y responsabilizándose, a las propias víctimas cuando éstas reaccionan en defensa de su integridad al ser objeto de insultos e incluso de agresiones físicas.

También persisten las quejas en las que los progenitores muestran su **desacuerdo con las medidas disciplinarias y correctoras impuestas a sus hijos o hijas**, aunque en la mayoría de los casos no puede predicarse ninguna actuación irregular por parte del centro docente (queja 23/0023, entre otras).

Se ha de destacar que durante 2023 **se ha incrementado el número de reclamaciones de padres y madres que cuestionan o denuncian el mal trato recibido por sus hijos o hijas por determinados docentes y, en algunos casos, por quien ejerce la dirección del centro y su equipo directivo** (quejas 22/6625, 23/0435, 23/0773, 23/3505, 23/4128, 23/4305, entre otras).

Como muestra traemos a colación la denuncia de una familia contra un docente que, al parecer, profería insultos soeces y comentarios denigrantes y humillantes hacia determinados colectivos tales como obesos, mujeres, LGTBIQ, desvelando en clase la condición trans de uno de los alumnos presentes y sin que éste lo hubiera hecho público voluntariamente. La administración educativa acordó incoar expediente disciplinario al profesor al tipificar su actuación como falta muy grave (queja 23/1513).

2.1.2.1.2.4. Instalaciones escolares

La mejora de los edificios, sedes, equipamientos o instalaciones que albergan las actividades del sistema educativo andaluz suele generar numerosas reclamaciones principalmente por parte de las AMPAS.

Traemos a colación un ejemplo que responde a la tipología descrita antes. Se refiere a un colegio ubicado en el municipio de Aracena (Huelva) en el que su comunidad educativa se movilizó solicitando una actualización y mejora de sus instalaciones a través de una acción conjunta entre el ayuntamiento y las autoridades educativas autonómicas. Un supuesto que evidencia la polémica interpretativa en cuanto a las responsabilidades para atajar las carencias diversas y complejas que presenta el inmueble donde se ubica el centro educativo.

Más allá de debates competenciales, esta Institución entiende que la dualidad de posiciones discrepantes entre la administración autonómica y local sobre en quién recae la competencia para acometer la actualización y mejora del colegio, debe hallar un espacio común para posibilitar el más eficaz cumplimiento de las exigencias definidas para la adecuación del centro educativo gracias al ejercicio de las respectivas competencias. Porque el objetivo compartido e ineludible desde las responsabilidades concurrentes de ambas administraciones es la intervención sobre las edificaciones del centro educativo de Aracena a la vista de su unánime estado de deterioro y de la inaplazable necesidad de ejecutar las medidas de adecuación que resulten necesarias.

Con este razonamiento, la Institución emitió una resolución requiriendo una imprescindible cooperación y colaboración entre ambas administraciones para dotar a la localidad de las infraestructuras necesarias ([queja 23/0269](#)).

A las motivaciones habituales de estas reclamaciones, se suman las actuaciones derivadas de la **situación de adecuación climática de los centros**, en la que hemos realizado un seguimiento de las medidas anunciadas desde la Consejería para aplicar las previsiones contenidas en la Ley 1/2020, de 13 de julio, para la mejora de las condiciones térmicas y ambientales de los centros educativos andaluces mediante técnicas bioclimáticas y uso de energías renovables ([Queja 23/4455](#)).

Desde luego, la correcta dotación de las instalaciones de climatización de los centros escolares adquiere una importancia singular. Ya la ostentan en circunstancias normales, cuánto más a partir de las evidencias de un proceso de cambio climático que ha provocado un oportuno ejercicio de análisis y de adecuación de las condiciones de los centros educativos. Por ello, creemos oportuno ratificar la unánime necesidad de transformar y adaptar el parque de edificios y sedes educativas conforme a las exigencias climáticas que día a día resultan más acuciantes.

Compartimos, a la hora de abordar esa ingente tarea, la obligada priorización de intervenciones otorgando prelación a aquellos centros y escenarios especialmente afectados por estas carencias climáticas. Del mismo modo que destacamos las previsiones recogidas en el artículo 10 de la citada

Ley 1/2020 sobre participación de las comunidades educativas disponiendo «normas reglamentarias que permitan poner en funcionamiento los instrumentos de intervención en materia de adecuación energética sostenible, la comunidad educativa deberá ser tenida en cuenta para la elaboración y aprobación de estos».

En ese ejercicio de participación, debemos reseñar el ámbito competencial municipal respecto a las responsabilidades otorgadas por la normativa a los Ayuntamientos sobre los centros educativos de su titularidad y la conveniencia de impulsar las vías de acuerdo para programar las intervenciones recogidas por la citada Ley 1/2020. Precisamente, y al hilo del marco competencial municipal en estos procesos, apostamos por coordinar las actividades sometidas a programación al igual que dotar dichos proyectos de intervención de la necesaria publicidad y difusión.

La necesidad de nuevas construcciones de centros educativos que han alcanzado la obsolescencia de sus instalaciones o bien que son requeridos ante el aumento de la población escolar de la zona constituyen también motivo de reclamación por la comunidad educativa. Son los casos que se traducen en variadas quejas, de las que apuntamos sólo algunos ejemplos como los que se reclaman la superación de caracolas y nuevas construcciones ([queja 23/3320](#)) o la masiva demanda para concluir la nueva sede de un nuevo instituto en el municipio de Alcalá de Guadaira ([queja 22/7029](#)).

2.1.2.1.2.5. Servicios educativos complementarios y actividades extraescolares

En relación a los servicios complementarios de aula matinal, comedor y transporte escolar y actividades extraescolares, destacan en número de quejas aquellas relativas al comedor escolar, no siendo un número importante las referidas al transporte y siendo prácticamente inexistentes las relativas a las actividades extraescolares y aula matinal. Centraremos, pues, nuestra exposición en los problemas presentados en los **comedores escolares**.

Por ser representativa del resto de quejas citamos la presentada por una plataforma con actividad en muchas de las provincias andaluzas y que había hecho un amplio estudio y análisis de las carencias y deficiencias que sufre este servicio en muchos centros.

De este modo, se denunciaron deficiencias referidas tanto al contenido como a la calidad de los alimentos ofrecidos a los escolares y, especialmente, cuestionaban la ausencia de control de la Administración de los menús servidos por las empresas concesionarias.

Como medidas de mejoras, las personas reclamantes solicitaban establecer el criterio prioritario y general de la prestación del servicio por la propia Administración y la elaboración de las comidas in situ en todos los centros docentes en los que sea posible. Este sistema permitiría la elaboración de comidas más saludables, apetecibles y adecuadas a las edades de los niños y niñas, el uso de productos ecológicos y de cercanía, favoreciendo de esta forma el comercio local, una mayor estabilidad laboral, y participación de las familias en el servicio, a través de las AMPAS y Consejos Escolares.

Estas propuestas fueron rechazadas por la Administración educativa al considerar que los comedores escolares de los centros educativos públicos andaluces promueven una alimentación completa y saludable que sigue las recomendaciones del Ministerio de Sanidad del Gobierno central y de la Consejería de Salud y Consumo de la Junta de Andalucía. Los menús son supervisados mensualmente por técnicos del Plan EVACOLE, de la Consejería de Salud y Consumo, que comprueban su adecuación a los criterios nutricionales y de calidad establecidos en los pliegos y realizan verificaciones in situ en los centros educativos.

Además, insiste la administración en que tanto los procedimientos como las actuaciones de seguimiento y control de los comedores escolares se hacen bajo parámetros protocolizados y medibles. Cualquier desviación es atendida y corregida con la supervisión de los técnicos de EVACOLE o, en su caso, da lugar a las penalizaciones oportunas por parte de la Agencia Pública Andaluza de Educación, que pueden llegar hasta la resolución de los contratos con las empresas concesionarias.

Es cierto que la Administración educativa parece poner todo su empeño en que el servicio de comedor escolar alcance los estándares de calidad pretendidos, pero la realidad es que en muchos casos en los que se producen disfunciones y deficiencias observamos **falta o lentitud en la respuesta por**

parte de los organismos competentes, lo que perpetúa el problema, mientras que es el alumnado usuario del servicio el que sufre sus consecuencias a diario.

Esta falta o lentitud en la respuesta tendría su explicación en que la Agencia Pública Andaluza de Educación gestiona un total de 1.410 comedores escolares en Andalucía con alrededor de 120.000 comensales, funcionando estos comedores a través de la contratación, mediante licitación pública, de empresas y entidades de restauración colectiva, por lo que aunque los procedimientos de verificación y control in situ se llevan a cabo en toda Andalucía con una programación anual que abarca más de 600 inspecciones anuales para atender las peticiones, demandas y quejas sobre el servicio en los centros, aún resultan insuficientes.

En cuanto al servicio complementario de **transporte escolar**, siguen presentándose quejas de diversas problemáticas, como pueden ser la imposibilidad de utilización del mismo por alumnado escolarizado en centros no receptores o en centros docentes concertados (queja 23/7842); retraso en la programación de rutas en centros de educación especial o deficiencias en el servicio (quejas 23/3266 y 23/1097, entre otras); o la supresión de paradas y no establecimiento de alguna necesaria (quejas 23/1214 y 23/2120).

2.1.2.1.2.6. Equidad en la Educación

Recogemos algunas de las principales intervenciones realizadas por la Defensoría para garantizar el ejercicio del derecho a la Educación del alumnado andaluz que, bien por sus circunstancias personales o bien por sus circunstancias sociales, se encuentra en una situación de desventaja en el acceso, permanencia, o promoción en el Sistema educativo andaluz.

Teniendo en cuenta lo anterior, diferenciaremos las medidas de equidad en los dos grupos: Educación especial y Educación compensatoria.

a) Educación especial

La actividad de la Defensoría durante este ejercicio de 2023 se ha centrado, en gran parte, en **analizar los conflictos que nacen de la vida cotidiana de muchas familias a la hora de hacer efectiva la presencia normalizada de sus hijos e hijas con características singulares en su vida educativa.**

Debemos recordar que nuestra actuación supervisora se desenvuelve en un esencial y complejo referente normativo gracias al conjunto de nuestro ordenamiento jurídico especial que ha construido un principio básico que persigue coherentemente el alcance universal del derecho a la Educación recogido por el artículo 27 de la Constitución y 52 del Estatuto de Autonomía. Dicho principio define la inclusión escolar como piedra angular sobre la que se desarrolla todo el repertorio de actuaciones que procuran, sencillamente, hacer efectivo que ese derecho universal acoja con decisión y solvencia al alumnado con necesidades educativas especiales. Lógicamente esas respuestas normalizadas también presentan carencias. Veamos algunos ejemplos.

Queremos comenzar retomando una actuación de oficio que incide en aspectos sumamente delicados de atención de este alumnado cuando se requiere **la intervención de profesionales de la enfermería** como apoyo en los escenarios escolares. Y es que, dentro del complejo organizativo que tiene el sistema educativo para atender al alumnado con necesidades especiales, la experiencia de esta Defensoría acumula numerosos antecedentes sobre la demanda de atención sanitaria de estos niños y niñas durante su presencia en los centros escolares. Inevitablemente, en ocasiones, este alumnado necesita cuidados en el marco de la actuación de profesionales sanitarios, en concreto, de la enfermería. Esta cuestión se canalizó a través de una actuación de oficio que derivó en una resolución dirigida a las Consejerías en materia de Salud y de Educación ([queja 22/2536](#)).

Tanto la Consejería de Desarrollo Educativo como la Consejería de Salud han basado sus respuestas remitiéndose a un Protocolo específico elaborado y acordado entre ambos departamentos que, según se indica, “estará listo para su entrada en vigor a la mayor brevedad posible” (informe de 27 de julio de 2023). Como quiera que, hasta la fecha y salvo error u omisión, no se ha hecho público dicho Protocolo ni dispuesto su aplicación, solicitamos de ambas Consejerías copia de dicho documento, una vez aprobado, y las medidas adoptadas para su puesta efectiva en funcionamiento.

Seguimos, pues, a la espera de poder evaluar las respuestas concretas que ambas Consejerías van a adoptar sobre esta delicada cuestión y que sigue estando presente en variadas quejas que nos hacen llegar las familias del alumnado afectado, así como desde los mismos profesionales de la educación (queja 23/1429, 23/2297, 23/8615, 23/8896).

Continuamos recibiendo un destacable número de quejas por la escasez o ausencia de profesionales para la debida atención del alumnado con necesidades educativas especiales. En la gran mayoría de casos, las quejas se concretan en demandar la presencia de profesionales para la atención del mencionado alumnado en sus diferentes facetas (monitores, pedagogía terapéutica, expertos en audición y lenguaje, etc.). Las respuestas que se reciben pueden englobarse en dos tipos: o bien se aduce una situación formal adaptada a las ratios o estándares de servicio considerando el correcto diseño de la respuesta asistencial; o bien se expresa una actitud comprensiva en la que se reconoce la carencia y se anuncia, con mayor o menor convicción, la voluntad de corregir la situación anómala.

En la primera de las respuestas, en las que se ratifica la aparente idoneidad de la cobertura de funciones, se suele producir un debate sobre la sujeción de estos recursos a unas pautas regladas de plazas o profesionales conforme al número de alumnos y sus modalidades de escolarización y tipología. Cumplida la ratio, el servicio adquiere la categoría de idóneo y resulta muy difícil recibir una evaluación concreta y específica de cada caso. Las familias acostumbran a reiterar sus discrepancias alegando la aparente irrealidad de un diseño formal programado de recursos que, sencillamente, se muestran incapaces de atender bajo mínimos estas necesidades del alumnado.

En la otra línea argumental no faltan situaciones de rotundas carencias de medios que sólo pueden responderse desde los responsables aportando voluntades o proyectos de reforzar o aumentar servicios a la espera de nuevo personal, reordenación de medios, añoradas mejoras presupuestarias, etc.

En suma, con una u otra respuesta, esta Institución alcanza a descubrir muy levemente avances significativos en la atención de la Educación Especial. **Pero las quejas que repetidamente se reciben en la Institución no parecen reflejar pasos de sustanciales mejoras acordes con los anuncios ofrecidos desde las autoridades educativas.**

Desde luego, recibimos con atención los mensajes públicos de fortalecimiento de medidas de apoyo y de refuerzos de personal, junto a macro-indicadores de disponibilidades presupuestarias y de incrementos de dotaciones y medios para la educación especial. Sin embargo, continuamos acogiendo peticiones y quejas de familias, profesionales y AMPA repartidas por todo el territorio que reproducen las mismas y recurrentes carencias que no encuentran una respuesta correctiva desde los gestores educativos.

Esperamos poder traducir estos argumentos generalistas en la aplicación concreta de estas líneas de mejora, transformadas en ese cambio concreto y específico que se perciba en cada centro y en cada situación de demanda de servicios para avanzar de manera tangible en los esfuerzos que se pregonan para seguir avanzando en los valores inclusivos e integradores que construyen un justo Derecho a la Educación.

Nos hemos centrado en analizar los conflictos que nacen de la vida cotidiana de muchas familias a la hora de hacer efectiva la presencia normalizada de sus hijos e hijas con características singulares en su vida educativa

Como decimos, este ejercicio 2023 no ha sido una excepción porque las modalidades de escolarización y los dictámenes para atender a este alumnado se deben compaginar con una efectiva disposición de recursos efectivos de profesionales que puedan desplegar con garantías los servicios que se programan de manera teórica. Volvemos a constatar que, por ejemplo, asignar el servicio de Audición y Lenguaje (AL) no es garantía de atención si ese profesional disemina su apretada jornada recorriendo centros. Y otro tanto cabe decir de los monitores o Personal Técnico de Integración Social (PTIS) que se asignan formalmente en un compendio de horarios y jornadas que resultan en muchas ocasiones incompatibles con la realidad de sus tareas cotidianas.

Decenas de quejas vienen a expresar estas situaciones y permanece la circunstancia, que ya hemos destacado en Informes de ejercicios anteriores, cual es **la contradicción que se sustancia entre la demanda de las familias afectadas y la descripción de los recursos asignados que nos ofrece la administración educativa**. Ante estas rotundas discrepancias debemos dilucidar la entidad del conflicto y procuramos cotejar las exposiciones formales que nos ofrece la organización educativa ante los desmentidos de las familias que vienen a cuestionar la aplicación práctica de dichos recursos en la realidad cotidiana de cada centro, de cada aula y de cada alumno.

Al final, y procurando contar con una información veraz, acreditable y actualizada, la Institución se esfuerza en realizar un ponderado ejercicio de sus atribuciones a la hora de posicionarnos en cada conflicto. Unas valoraciones que en unos casos se inclinan por considerar que las respuestas educativas resultan acordes ante las necesidades del alumnado; y, en otros supuestos, debemos posicionarnos para solicitar una mejora de los recursos profesionales o materiales cuando construimos argumentos suficientes para requerir una respuesta correctiva de la administración. Son aquellos casos en los que no podemos eludir nuestra posición institucional y nos posicionamos a través de las Resoluciones correspondientes.

Retomamos los **problemas derivados de los retrasos en los Equipos de Orientación Educativa (EOE) para realizar en términos eficaces su delicado trabajo de estudiar y diagnosticar las trayectorias educativas de este alumnado con singulares capacidades**. Se trata de una función sumamente delicada, y no exenta de dificultades, que acapara la atención de las familias y de los profesionales que acogerán a estos alumnos en los centros educativos en los que se escolarizan.

Efectivamente, estos equipos de profesionales definen las necesidades de los niños y niñas con discapacidad a la hora de incorporarse a su vida escolar, y en las sucesivas etapas, lo que permite un seguimiento y una adaptación de los recursos y atenciones que aquellos merecen en sus desempeños educativos.

Aunque persisten las quejas por retrasos o discrepancias con los diagnósticos y dictámenes que se elaboran, queremos centrarnos en un supuesto singular respecto a la **ausencia de intervención de los EOE**.

Se trataba de la reclamación de una madre sobre la imposibilidad de lograr que el EOE realizara el dictamen para su hija, alumna con altas capacidades, a fin de acreditar dicha condición como requisito previo y obligatorio para poder solicitar líneas de ayudas educativas. Sin embargo, la alumna estudiaba en un centro no público por lo que se la excluía del ámbito de intervención del EOE, lo que a su vez provocaba que su circunstancia no quedara registrada en el sistema informático Séneca.

Finalmente, debimos emitir una Resolución en la que concluíamos que la normativa reguladora permita incorporar los registros y datos de relevancia del alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo sin distinción de la titularidad de los centros educativos, sin soslayar el rasgo de altas capacidades, recogiendo las aportaciones diagnósticas de especialistas acreditados y enriqueciendo la fuente principal de datos para la gestión del sistema educativo andaluz. Lo contrario implica prescindir del conocimiento de la tipología de unos alumnos y alumnas que forman parte del universo educativo andaluz; obviar sus necesidades educativas específicas; inhibirse de la efectiva detección del alumnado con 'altas capacidades'; y prescindir de la colaboración y complementariedad de especialistas de diagnóstico y valoración para la identificación y respuestas del mencionado alumnado ([queja 22/2225](#)).

b) Educación compensatoria

La gran mayoría de las quejas recibidas durante 2023, más de la mitad, y como viene ocurriendo desde tiempo muy atrás, se ha referido al **retraso en el abono de las becas de carácter general y las ayudas para el alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo** convocadas anualmente por el Ministerio de Educación y Formación Profesional, con los consiguientes perjuicios que ello ocasiona para que el alumnado perteneciente a las familias con menos recursos económicos, y a aquellos que necesitan apoyos y terapias que el sistema público educativo no les puede ofrecer.

Según la administración educativa, con carácter general, el abono de las becas se realiza en plazo, sin perjuicio de que en determinados supuestos se haya podido retrasar dicho abono por cuestiones procedimentales o por errores materiales, imputables unas veces a la propia Administración y otras a la persona solicitante.

Y seguramente así sea, pero dado el volumen de becas que se solicitan, si bien globalmente consideradas pudiera ser que la mayoría de ellas son abonadas cuando corresponde, en términos relativos son muchas las que se abonan con considerable retraso, a veces casi concluido el curso para el que están destinadas.

Es cierto también que se han ido implementando medidas al objeto de mejorar la eficiencia, eficacia y celeridad en la tramitación de estas convocatorias de becas y ayudas, fundamentalmente en el ámbito tecnológico, mejorando y agilizando la comunicación entre administraciones y con ello no producir demoras; pero también lo es que aún un buen número de familias y estudiantes reciben con importante retraso unos recursos económicos que le son indispensables para poder seguir realizando sus estudios.

Por lo tanto, es necesario que sigan incrementándose los recursos humanos y tecnológicos necesarios para que ni un solo beneficiario tenga que esperar más de lo que resulta admisible y razonable para percibir las cantidades que les han correspondido.

También hemos de hacer mención a otro problema que se ha cronificado y que se refiere al **retraso con el que se producen las resoluciones de los recursos presentados contra las denegaciones de las becas y ayudas** gestionadas por la Administración andaluza.

Por la tramitación de las quejas conocemos que de las más de 200.000 solicitudes recibidas, fueron aproximadamente 20.000 los recursos presentados, teniéndose que despachar, en aras de la igualdad y atendiendo al artículo 71.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, por estricto orden de incoación. A estos 20.000 recursos se han de sumar todos aquellos que se pueden derivar de las otras becas y ayudas gestionadas por el centro directivo.

En este contexto, y como consecuencia de la ausencia de personal necesario para dar trámite a los expedientes de referencia, el tiempo medio de resolución de los recursos por denegación de las becas y ayudas al estudio supera los dos años. (queja 23/1795, entre otras).

2.1.2.1.2.7. Formación Profesional

Además de la **escasez de plazas en determinados ciclos formativos**, durante 2023 hemos recibido un importante número de quejas referidas a la **imposibilidad de la realización del módulo de formación en centro de trabajo de unas concretas titulaciones y en concretos centros docentes**, debido a una errónea planificación, con las nefastas consecuencias que ello podría acarrear al alumnado afectado teniendo en cuenta que sin la realización y superación de ese módulo no se puede obtener el Título correspondiente.

Citamos un ejemplo. En el año 2021, la Consejería de Desarrollo Educativo ofertó 52 plazas del Grado Superior de Radioterapia y Dosimetría en un instituto de Sevilla, y llegado el mes de marzo -momento de que su alumnado debía comenzar a realizar el módulo de Formación en Centro de Trabajo obligatorio para poder obtener el título- tan solo se habían ofertado plazas para 24 alumnos y alumnas, ofreciéndole a los restantes 28 que lo hicieran a partir del mes de septiembre, es decir, ya en otro

año académico. Esto implicaría la pérdida de las becas y de oportunidades para seguir formándose o comenzar a trabajar.

Para solucionar este problema, tras la tramitación de las quejas, la Secretaría General de Educación argumentó que en marzo de 2023 tuvo lugar una reunión con las personas responsables de formación de todos los hospitales universitarios de Sevilla, representantes de la administración educativa y sanitaria, y docentes del Ciclo Formativo de Grado Superior de Radioterapia y Dosimetría.

Fruto de estas reuniones, se firmó un acuerdo de colaboración con un centro hospitalario de Sevilla para que todo el alumnado afectado pudiera comenzar y concluir el módulo de prácticas en el presente curso académico ([queja 23/2195](#), entre otras).

Idéntica situación se producía con el Ciclo Formativo de Grado Superior de Anatomía Patológica y Citodiagnóstico, siendo siete los alumnos y alumnas a que no se le había facilitado plaza para la realización del módulo correspondiente.

En este caso, desde la misma Secretaría General se nos informó de que teniendo conocimiento del problema planteado, se mantuvieron reuniones con los tutores del mencionado Ciclo Formativo en las que se detectaron las áreas de formación idóneas para la realización del módulo correspondiente. También, para solucionar el problema, se mantuvieron reuniones con personal investigador del Instituto Andaluz de Investigación y Formación Agraria, Pesquera, Alimentaria y de la Producción Ecológicacentro (IFAPA), determinando la idoneidad del perfil del alumnado del Ciclo Formativo citado.

Como resultado de estas actuaciones, se estableció un acuerdo de colaboración en dicho centro de investigación para todo el alumnado que carecía de plaza para el módulo, garantizando por tanto su realización en el curso 2022-23 ([queja 23/2103](#), entre otras).

La reserva de cupo de plazas para alumnado con discapacidad en las enseñanzas profesionales de Artes Plásticas y Diseño motivó la intervención de esta Institución. Ciertamente la normativa reguladora no contempla esta reserva, lo que sí ocurre en cambio para el resto de ciclos formativos.

La administración educativa reconoció la inexistencia de una norma autonómica que desarrolle la aplicación en la admisión de un cupo o porcentaje para este alumnado, si bien pretendían que estuviera implementado para el curso 2024-2025.

Ante esta tesitura, nos interesamos por las actuaciones que se habían llevado a cabo para lograr el objetivo señalado, y todo ello para garantizar la igualdad de oportunidades y accesibilidad para las personas con discapacidad en el ámbito educativo. En respuesta se informó que se estaba analizando la modificación de la Orden de 24 de febrero de 2007, que regula el procedimiento de admisión del alumnado en los centros docentes públicos y privados concertados, excluyendo los universitarios, la cual fue modificada previamente por la Orden de la Consejería de Educación de 19 de febrero de 2008.

Estamos a la espera de que se nos informe de qué modificaciones concretas se realizarán -entendiendo que entre ellas se encuentra la de establecer el cupo de reserva ahora inexistente-, así como sobre si se han dado las instrucciones necesarias para que dichas modificaciones estén aprobadas para la próxima convocatoria 2024/25 ([queja 23/4411](#)).

2.1.2.2. Enseñanza Universitaria

En este ámbito de las enseñanzas universitarias, los asuntos más frecuentes inciden en **los procesos de admisión del alumnado en sus respectivas opciones educativas tras la superación de la prueba de la Evaluación para el acceso a la Universidad (EVAU)**.

Y así, las quejas más numerosas se reciben en los momentos previsibles del curso académico coincidiendo con los procesos de admisión y matriculación en los estudios universitarios. Podemos acreditar que la gestión de todo este proceso de registro de solicitudes, su prelación acorde a los baremos de valoración y la asignación de plazas implica un esfuerzo ingente que es afrontado por los respectivos servicios de admisión de las universidades y bajo la coordinación de la Comisión de Distrito Único.

Las quejas relatan los problemas durante el proceso de preinscripción y matriculación, ya sea por errores propios cometidos al cumplimentar los requerimientos del sistema informático utilizado a tal fin, bien por fallos del propio sistema, problemas de conexión o la variedad de incidencias técnicas posibles. Desde luego, observando estos procesos de decenas de miles de alumnos concurriendo casi en horas para optar a sus estudios preferidos, debemos reconocer los avances de gestión que se han producido en los últimos cursos gracias a las aplicaciones informáticas y de manejo de datos que se han elaborado para lograr agilizar y automatizar estos complejos y arduos procesos.

El resultado global es satisfactorio y se deduce de la muy mayoritaria gestión de estas matriculaciones en términos correctos y adecuados a la normativa reguladora. Como decimos, miles de aspirantes logran presentar sus solicitudes acompañadas de los datos, condicionantes y requisitos que se exigen para acreditar las peticiones de matrícula en unas breves fechas y así disponer de las asignaciones de los destinos académicos conforme a los requisitos de ordenación.

Pero aparecen, como es harto previsible, supuestos en los que estos procesos no concluyen con normalidad, bien por un inadecuado tratamiento de los datos, o incluso por errores en el manejo de estas herramientas a cargo de las personas interesadas. Muchas veces se constatan circunstancias perfectamente comprensibles para explicar una tramitación errónea de las solicitudes que se ven sometidas a todo tipo de incidencias personales y técnicas que resultan en ocasiones muy difíciles de corregir. Aunque la aplicación incluye unas instrucciones muy completas y ofrece continuas advertencias a los usuarios para ayudarles a no cometer errores, ni olvidar trámites o plazos obligatorios, lo cierto es que resulta inevitable que todos los años haya errores y olvidos que no siempre pueden solventarse.

Citamos algunos ejemplos de estas quejas surgidas en los procesos de matriculación, como las dificultades para realizar los trámites tras un accidente ([queja 23/5699](#)), supuesta información confusa ([queja 23/5952](#)), o disconformidad con las baremaciones de estudios extranjeros ([queja 21/3530](#)).

Otro motivo recurrente de quejas que seguimos recibiendo trata de las **peticiones para homologar titulaciones universitarias del extranjero**. Hablamos de una función que compete a la Administración General del Estado, a través de la Secretaría General de Universidades. Estas quejas evidencian un grave problema de gestión afectado por la ingente movilidad de las personas y el incremento de las relaciones académicas en diferentes espacios internacionales, ya sea en el ámbito europeo o con los países hispanoamericanos.

Lo cierto que estas peticiones se acumulan en las dependencias del Ministerio y terminan por afectar a las trayectorias académicas o profesionales de muchas personas que acuden a esta Institución para promover una solución. En estos casos debemos remitir las quejas ante el Defensor del Pueblo de España para su estudio; es la tramitación que ofrecimos en varios supuestos (quejas, 23/0174, 23/0845 y 23/1879).

Este ejercicio también debemos relatar los casos que guardan relación con los intentos de **cambiar de Universidad para continuar con los mismos estudios utilizando el procedimiento de los traslados de expediente**. La mayoría de las quejas recibidas son casos fáciles de comprender y, a la vez, complejos de acreditar. Suelen exponer problemas personales con una trascendencia grave para justificar la petición de una plaza universitaria en un nuevo destino. El problema, y el riesgo ciertamente presente, es que esta vía de los traslados derive en una fórmula alternativa para quienes no pudieron acreditar méritos de acceso en los procesos ordinarios de inscripción.

Asumiendo la dificultad para encontrar un criterio justo, tratamos de hacer valer esta convicción ante la Universidad correspondiente en aquellos casos en que consideramos que ha quedado suficientemente acreditada la razón aducida para solicitar el traslado.

Como vemos, existe una nota coincidente en muchas de las quejas que hemos reseñado y es la **permanente tensión que existe entre la disponibilidad de plazas de estudios universitarios con las demandas que se generan desde el alumnado y el conjunto de la sociedad**. El fracaso a la hora de acceder a la matrícula deseada suele traducirse en diferentes motivaciones para expresar críticas u opiniones divergentes con muchas de las pautas normativas en las que se fundamenta el sistema reglado de ordenación y asignación de plazas de estudio y matriculaciones universitarias. Esta polémica lleva a cuestionar los sistemas de selección por baremaciones de las calificaciones, expresadas en las “notas de corte” o en una permanente exigencia de plazas y recursos académicos a demanda del interés social por cursar unas enseñanzas frente a otras.

Resulta difícil emitir un criterio definitivo en estas polémicas; lo que sí resulta evidente es que el sistema universitario no dispone de la capacidad de reacción y respuesta para dotarse de estos recursos formativos en la medida en que las demandas sociales se generan o desaparecen según opciones sometidas a unas preferencias a veces volubles y siempre versátiles.

Sin embargo, también existen objetivas y acreditadas demandas sociales a la hora de disponer de recursos formativos académicos propios de determinados cuadros profesionales para atender necesidades sobradamente anheladas y que van a constituirse en severas carencias para los servicios y atenciones que esta sociedad necesita. Nos referimos a la **dotación de profesionales sanitarios, en particular, de los estudios del Grado de Medicina**.

No es lugar para reproducir los sólidos argumentos que, desde hace décadas, requieren un esfuerzo de dotación de profesionales de la Medicina para esta sociedad. Sin embargo, la reacción adecuada ante estas graves carencias no se ha convertido en la programación y anticipación imprescindibles para construir un elenco capacitado que exige tiempo y dedicación formativa que logre nutrir las demandas de este amplio y especializado grupo profesional.

Viene esta reflexión al hilo de la persistencia de numerosas quejas recibidas en 2023 cuando no se producen las coberturas de todas las plazas ofertadas en nuestras facultades de Medicina.

Los promotores de estas quejas consideraban que la no cobertura de estas vacantes contravenía el mandato incluido en el artículo 7.2 del Real Decreto 412/2014, de 6 de junio: «Ninguna Universidad pública podrá dejar vacantes plazas previamente ofertadas, mientras existan solicitudes para ellas que cumplan los requisitos y hayan sido formalizadas dentro los plazos establecidos por cada Universidad».

Las autoridades explicaban ante esta polémica que una vez finalizado el procedimiento en el Distrito Único Andalúz de acuerdo con las fechas previstas en la resolución antes mencionada, no es posible continuar realizando llamamientos particulares en una titulación específica de una universidad (como, por ejemplo, el grado de Medicina) según la lista de espera que tuviera, ya que al hacer un llamamiento al primero de la lista, podría darse el caso de que esta persona estuviera ya matriculada en otra titulación de menor preferencia dentro de ámbito del Distrito Único Andalúz. Su movimiento, por tanto, provocaría un hueco en otra titulación (que podría ser el grado de Medicina de otra universidad), con la consiguiente generación de un nuevo hueco en otra universidad, que volvería a activar otro llamamiento para cubrir este nuevo hueco, y así sucesivamente.

A juicio de las autoridades universitarias, en algún momento, el procedimiento debe darse por finalizado en aras del correcto comienzo del curso en las universidades, la correcta asignación de estudiantes a los grupos de prácticas y la correcta asignación de recursos a cada grado. En el Acuerdo de 2 de diciembre de 2021 se establece que el procedimiento de admisión se da por cerrado a la finalización del plazo de matrícula de la última resulta. En el curso 2022/2023 se estableció el 28 de septiembre, sin que esté previsto en dicho acuerdo procedimiento adicional con posterioridad a ese plazo.

Los reclamantes entienden que con ello se vulnera el Real Decreto 412/2014 antes citado, mientras que Distrito Único defiende la necesidad de poner una fecha de fin al proceso por razones de seguridad jurídica y de organización del inicio de curso por las propias Universidades.

Esta Institución, tras valorar los argumentos de unos y otros, considera que no puede hablarse de un incumplimiento palmario del Real Decreto 412/2014, puesto que todas las plazas vacantes se ponen a disposición de todos los solicitantes durante el proceso de admisión. Correlativamente, entendemos justificadas las razones de seguridad jurídica y organizativas aducidas por Distrito Único para no abrir indefinidamente nuevas fases dentro del proceso de admisión y el proceso en un determinado momento debe darse por concluido.

Sin embargo, seguimos considerando oportuno estudiar algún procedimiento excepcional y extraordinario de admisión en cada una de estas Universidades para dar cobertura a estas plazas, respetando siempre los criterios de prevalencia en el acceso de quienes decidan participar en los mismos y excluyendo la posibilidad de concurrencia simultánea a los procesos de otras Universidades andaluzas.

Al fin y al cabo, lo que resulta inaceptable es la existencia de plazas sin ocupar en nuestros centros de formación de Medicina.

2.1.2.3. Actuaciones de oficio

Las quejas de oficio que se han iniciado en 2023 en materia de Educación han sido las siguientes:

- ▶ **Queja 23/1093**, ante la Delegación Territorial de Desarrollo Educativo, Formación Profesional, Universidad, Investigación e Innovación en Granada, relativa al refuerzo de personal técnico de integración social (PTIS) para alumno con enfermedad rara del IES Villanueva del Mar en La Herradura (Granada).
- ▶ **Queja 23/1094**, ante la Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional, relativa a los medios de apoyo para la participación del alumnado con necesidades especiales (NEE) en actividades extraescolares.
- ▶ **Queja 23/1531**, ante la Delegación Territorial de Desarrollo Educativo, Formación Profesional, Universidad, Investigación e Innovación en Huelva y ante el Ayuntamiento de Cartaya, relativa a la investigación sobre el accidente provocado por unas obras en la proximidad del CEIP Virgen del Carmen en El Rompido, Cartaya (Huelva).
- ▶ **Queja 23/2834**, ante la Dirección General de Ordenación, Inclusión, Participación y Evaluación Educativa, relativa a la no aplicación de exenciones y bonificaciones en la matrícula de las enseñanzas artísticas superiores de arte dramático.
- ▶ **Queja 23/4455**, ante la Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional, relativa al seguimiento de los programas y proyectos de adecuación climática de los centros educativos andaluces.
- ▶ **Queja 23/7758**, ante la Delegación Territorial de Desarrollo Educativo, Formación Profesional, Universidad, Investigación e Innovación en Jaén, relativa a la necesidad de recursos profesionales para el alumnado de Necesidades Específicas de Apoyo Educativo (NEAE) en un colegio Colón de Jaén.
- ▶ **Queja 23/8102**, ante la Delegaciones Territorial de Desarrollo Educativo, Formación Profesional, Universidad, Investigación e Innovación en Sevilla, relativa a la necesidad de contar con profesorado de Audición y Lenguaje con Lenguaje de Signos (LSE) en el CEIP Ana María Matute.
- ▶ **Queja 23/8670**, ante la Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional, relativa a la detención de un profesor acusado de abusos sexuales a dos menores de 8 y 9 años.

2.1.3 Infancia y adolescencia

2.1.3.1. Introducción

La Agenda 2030 ha situado por primera vez la dignidad de la infancia y su derecho a vivir sin temor ni violencia como una prioridad en la agenda internacional de desarrollo. La meta 2 del 16 Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) señala el fin al maltrato, la explotación, la trata y todas las formas de violencia y tortura contra los niños como medida para promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas.

Por otro lado, las normas sobre protección a la infancia y adolescencia de todos los territorios reconocen **el derecho del niño o niña a crecer en un entorno familiar adecuado para su desarrollo.** Conforme a este principio, el interés superior del niño, niña o adolescente representa el criterio rector a seguir en cualquier decisión que pueda afectarle, prevaleciendo sobre cualquier otro interés legítimo que esté en juego, incluido el de padres y madres. Dicho principio se orienta, por tanto, al mantenimiento de la persona menor de edad en el medio familiar de origen, salvo que no sea conveniente para su interés.

Ocurre que, en ocasiones, las familias no garantizan los apoyos y atenciones que el niño o niña requiere, lo que puede ocasionar un daño en su desarrollo o la limitación de las posibilidades del ejercicio pleno de sus derechos. Se producen en tales casos **unas situaciones de riesgo que requieren de intervenciones de las administraciones públicas.** Intervenciones que permitan salvaguardar y restituir los derechos de las personas menores protegidas, mediante una actuación en su propio medio, haciendo posible disminuir los factores de riesgo y potenciar los de protección. Se persigue, en definitiva, que el niño pueda continuar en su entorno familiar sin menoscabo de su bienestar ni de su desarrollo.

Han sido muchas las actuaciones realizadas a lo largo de los 40 años de trabajo de esta Institución ante situaciones de riesgo de niños y niñas reflejadas en los informes que anualmente se han presentado ante el Parlamento de Andalucía. En dichos documentos se ha puesto de manifiesto la inseguridad jurídica existente en torno a la figura de la situación de riesgo debido a la ausencia de una regulación que diera cobertura a las diferentes intervenciones públicas; que contemplara el procedimiento a seguir; que estableciera los derechos y obligaciones de las familias; y que reconociera el derecho de la persona menor de edad a ser escuchada.

La reforma de la Ley de Protección Jurídica del Menor de 2015 puso término a este vacío legal al desarrollar de forma integral la figura de la situación de riesgo. Además, la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia (LOPVI) completa dicha regulación al detallar los diferentes indicadores de riesgo a tener en cuenta.

Ante la existencia de alguno de los indicadores de riesgo se precisa de una intervención de las administraciones públicas que debe ir dirigida a eliminar, reducir o compensar las dificultades que están afectando al niño o niña. **Mediante esta intervención pública se ha de evitar que el problema se agrave o cronifique** y, por tanto, se haga necesario adoptar decisiones mucho más traumáticas y de mayor coste individual, familiar y social como es la declaración de desamparo y, por tanto, la separación de la persona menor de edad de su entorno familiar.

Nos enfrentamos a un fenómeno de suma complejidad derivado de la pluralidad de factores que pueden tener incidencia en la situación de riesgo, por la especial vulnerabilidad en la que se encuentran sus protagonistas, por la pluralidad de administraciones con competencia en la materia; y, también, por las extraordinarias consecuencias que una negligente o inadecuada intervención puede acarrear en la vida del niño o la niña.

En los últimos tiempos se han realizado significativos avances para proteger a la infancia y adolescencia en riesgo. Sin embargo **dichos esfuerzos aún resultan insuficientes.** El trabajo de esta Defensoría permite comprobar que se precisan de mayores medidas preventivas para evitar que el riesgo llegue a producirse. También somos testigos de cómo las medidas no llegan a todas las personas

que las necesitan, de manera singular a las familias en situación de vulnerabilidad social. Y es que las intervenciones públicas ante el riesgo se producen en muchas ocasiones de forma tardía, cuando el problema se ha agravado o cronificado, y no es posible ya su reversión.

Por otro lado, nuestro trabajo nos permite constatar también la escasez de recursos personales para atender el riesgo. Este déficit se manifiesta con especial intensidad en los servicios sociales a los que se les encomienda el trabajo con la familia y el niño o niña en riesgo. La presión asistencial por la sobrecarga de trabajo dificulta un modelo eficaz de acompañamiento a padres y madres en el desempeño adecuado de sus funciones parentales ante situaciones de riesgo.

Asistimos a problemas de coordinación y colaboración entre todas las administraciones que han de intervenir en este delicado proceso, especialmente entre los servicios sociales y la Entidad Pública. La pluralidad de administraciones que intervienen en estos procesos provoca en muchas ocasiones la fragmentación en la intervención.

Hemos de lamentar la carencia de datos objetivos que permitan conocer con rigor y exactitud el número de niños y niñas que se encuentran en situación de riesgo en nuestra comunidad autónoma. La dificultad para conocer estos antecedentes así como los recursos humanos y económicos implicados y los resultados obtenidos tras la intervención de las administraciones públicas dificulta -cuando no hace inviable- el establecimiento de unas políticas públicas en materia de infancia que haga posible la planificación y diseño del sistema de atención a la infancia y adolescencia, evaluar dichas políticas, y formular propuestas de mejora.

En una materia tan delicada, y atendiendo a la fragilidad y vulnerabilidad de las personas afectadas, los poderes públicos deben seguir aunando esfuerzos para proteger y salvaguarda los derechos de la infancia en situación de riesgo.

2.1.3.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

Una vez expuestos los principales hitos que han marcado la intervención de esta Defensoría en materia de infancia, adolescencia y juventud, a continuación efectuamos un desglose de algunas de las actuaciones más significativas al hilo de las quejas tramitadas a lo largo del año. Baste recordar que el desarrollo pormenorizado de estas intervenciones así como algunas otras agrupadas en función del derecho que ha podido ser vulnerado, se contendrán en el informe que, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 25 de la Ley 4/ 2021, de la infancia y adolescencia de Andalucía, presentaremos al Parlamento.

2.1.3.2.1. Situaciones de riesgo de la infancia y adolescencia

La Ley 4/2021 de infancia y adolescencia de Andalucía, regula la institución jurídica de la **declaración de riesgo**, la cual conlleva la obligación de la familia del menor a someterse al control e intervención propuesta por los servicios sociales comunitarios, asumiendo la obligación de colaborar para alcanzar los objetivos previstos en el plan de intervención. Dicha regulación legal responde a la previsión establecida en la Ley 26/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y adolescencia.

El artículo 25 de la aludida Ley de infancia y adolescencia atribuye a esta Defensoría las competencias para recibir y tramitar denuncias sobre posibles situaciones de riesgo de los derechos de las personas menores de edad, trasladando estas situaciones a las correspondientes administraciones públicas de Andalucía para que adopten medidas destinadas a su protección.

En este ámbito **suele ser frecuente que recibamos denuncias que relatan la situación de riesgo de algún menor, solicitando la intervención directa de esta Defensoría para solventar el problema**. A tales efectos, por carecer esta institución de competencias y medios para realizar dichas

actuaciones de forma directa, nuestra intervención se centra, tal como prevé la Ley, en derivar de forma urgente el caso a las administraciones públicas competentes para ello, efectuando un seguimiento de las actuaciones que al respecto hubieran podido realizar.

Algunas de estas denuncias vienen referidas a menores que se encuentran en riesgo por residir en barriadas marginales, infradotadas de recursos sociales, o en asentamientos chabolistas cuyas viviendas no reúnen los requisitos mínimos de habitabilidad, en muchos casos en condiciones de hacinamiento, circunstancias éstas que por lo general van unidas a la situación de desempleo de los progenitores, que a su vez carecen de habilidades y pautas de comportamiento idóneas para la crianza de los hijos.

Tras recibir estas denuncias y dar traslado de las mismas a los servicios sociales de zona, lo usual es que recibamos información de los antecedentes de la familia y las prestaciones que ésta viene recibiendo. No siempre intervenimos con el éxito deseado, como aconteció tras sernos denunciada la situación de riesgo de un menor, de aproximadamente 7 años de edad, al que se solía ver con escasa ropa y descalzo, paseando a su perro, en una barriada del extrarradio de Sevilla. En este caso los servicios sociales municipales ni siquiera pudieron llegar a localizar al citado menor, ello a pesar de haber solicitado incluso la ayuda de asociaciones que colaboran en la zona y conocedoras de la problemática allí existente (queja 22/6747).

En ocasiones la situación de riesgo es detectada por algún profesional que, tras dirigirse a varias instituciones y no encontrar, respuesta, decide denunciar la situación del concreto menor ante esta Defensoría solicitando nuestra intervención. Así aconteció con una docente que nos relataba la situación de riesgo en que pudiera encontrarse una alumna cuya familia residía en una vivienda ocupada sin autorización de la propiedad, pendiente de desahucio. Los padres carecían de recursos económicos y empleo, con falta de formación y habilidades sociales para solventar su precaria situación, lo cual hacía que la menor estuviese triste y apática, con una evolución muy negativa a nivel curricular y conductual.

Tras nuestra intervención los servicios sociales municipales nos informaron de la intervención que se venía realizando con la familia, destacando las gestiones para el ingreso de la menor en una residencia escolar y su congruente matriculación en el colegio adscrito a dicho recurso, con la expectativa de que la incorporación de la menor a la dinámica del nuevo recurso educativo repercutiera en su desarrollo personal y en la mejora de su rendimiento académico.

De esta información dimos traslado a la docente que nos informó que sólo había tenido conocimiento del traslado de centro de la menor a resultas de la información proporcionada por esta Defensoría, siendo así que a continuación había contactado con el nuevo equipo educativo para dar traslado de información relevante sobre la alumna y de este modo garantizar la continuidad de la intervención educativa que se venía realizando con ella.

Así las cosas, aun lamentando la descoordinación producida entre los servicios sociales y la Administración educativa, finalizamos nuestra intervención en el caso. Nos congratulamos por los avances logrados gracias a la intervención de los servicios sociales municipales con la familia, quedando garantizada la atención y supervisión de la menor tras a su ingreso en la citada residencia escolar y su matriculación en el centro de referencia (queja 23/2294).

En otras ocasiones las denuncias ante la Defensoría relatan situaciones de **malos tratos físicos, psíquicos o sexuales, la drogodependencia de los progenitores con abandono absoluto de los deberes respecto de los hijos, la instrumentalización de menores para mendicidad u otras situaciones de grave vulneración de derechos.**

Estas denuncias propician la correspondiente investigación de la Administración local, que en muchos casos viene a rebajar la gravedad del relato inicial: suele ser frecuente que ya se dispongan de antecedentes de la situación de la familia, sobre la cual los servicios sociales vienen interviniendo desde hace años, siendo sus carencias conocidas pero compensadas con las ayudas sociales y controles sobre su evolución, lo cual hace valorar que su situación puede seguir siendo objeto de intervención por parte de los servicios sociales municipales sin que los menores tengan que ser separados de su familia y de su entorno social.

En otras ocasiones la denuncia recibida por esta Defensoría pone en evidencia **una situación de maltrato no conocida**, que tras la correspondiente investigación motiva el inicio de actuaciones por la Administración local, en unos casos orientada a prestar ayuda para solventar la problemática familiar y en otras para alejar al menor de la situación de riesgo, recabando para ello la colaboración de los servicios de protección de menores de la Junta de Andalucía (queja 23/4988).

Es el niño o la niña quien alguna vez requiere la intervención de la Defensoría. Como ejemplo el caso de una niña, de 10 años de edad, que se mostraba muy angustiada por el caos familiar que producía la convivencia con su abuelo, diagnosticado de demencia por cuerpos de Lewy. Se trata de una grave enfermedad degenerativa que conduce a la demencia grave y su total dependencia de las personas cuidadoras.

Lamentablemente, recibimos una nueva carta de la menor comunicándonos que la enfermedad padecida por el abuelo había tenido una rápida y tórrida evolución, siendo causa finalmente de su fallecimiento (22/8037).

Suele ser frecuente que recibamos denuncias que relatan la situación de riesgo de algún menor, solicitando la intervención directa de esta Defensoría para solventar el problema

En ejercicio de nuestra labor de **supervisión de las actuaciones realizadas por las Administraciones locales de Andalucía** para intervenir ante situaciones de riesgo, hemos dirigido varias resoluciones dirigidas a los correspondientes Ayuntamientos en las que exponíamos que a pesar de los indicadores de riesgo detectados en los correspondientes casos, los cuales sin duda tenían incidencia negativa en los menores integrantes del núcleo familiar, y aun reconociendo que no se contaba con suficiente implicación de las personas responsables directas de los menores para solventar su problemática, **los servicios sociales municipales no consideraron que existieran motivos para una medida radical que motivara la intervención del Ente Público separando a los menores de su familia**. La decisión adoptada en tales casos fue proseguir una intervención dirigida a paliar y corregir las carencias detectadas en la familia; facilitarles el acceso a las prestaciones sociales de las que pudiera resultar beneficiaria; y también efectuar un seguimiento de su evolución.

En estos expedientes de queja, una vez hecho un encuadre de las circunstancias que acontecen en el caso concreto, y desde nuestra obligada perspectiva garantista, no consideramos procedente entrar a valorar el grado de acierto en las decisiones adoptadas por los servicios sociales que han intervenido con la familia, a cuyo criterio técnico hemos de estar.

No obstante, sí consideramos oportuno resaltar la gravedad de los indicadores de riesgo detectados y contrastados por los servicios sociales municipales, al estar estos indicadores situados en la frontera entre las posibilidades de intervención en el propio medio social y familiar, y las que determinarían la separación de los menores de su familia. Resulta a nuestro juicio contradictorio que, encontrándonos en esta situación, y ante la falta de actitud decidida de la familia para solventar sus problemas y los escasos resultados obtenidos, no se hubiera dado un paso más promoviendo una resolución administrativa que formalizase su "situación de riesgo" y dotase de garantías procedimentales y seguridad jurídica a las intervenciones de las distintas partes implicadas (profesionales de los servicios sociales, familia y menores).

Y es que, atendiendo a las previsiones legales, en tales casos quizás hubiera resultado procedente que la autoridad administrativa municipal competente emitiera una resolución declarativa de la situación de riesgo de los menores. El especial estatus legal derivado de esta resolución dotaría de rigor jurídico a la intervención de los servicios sociales, dando formalidad a los compromisos que asumía la familia, al tiempo que les proporcionaba garantías sobre sus derechos en esta especial situación.

Es por ello que en los expedientes de afectados hemos emitido Resoluciones recomendando a las Administraciones locales implicadas que de persistir la situación de grave riesgo para las personas menores de edad, sin suficiente compromiso o colaboración de la familia para solventar su problemática, se acometan los trámites conducentes a la emisión de una resolución declarativa de la situación

de riesgo, la cual deberá incluir el específico plan de intervención familiar, con los compromisos y objetivos pertinentes (queja 22/2259, 22/4923 y 23/0129).

2.1.3.2.2. Intervención del Ente Público de Protección de Menores

Nuestra labor de supervisión de las Administraciones competentes para evitar o paliar situaciones de vulneración de derechos de menores de edad ha de centrarse también, por razones obvias, en el Ente Público de Protección de Menores (Delegaciones territoriales de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad de la Junta de Andalucía), por tratarse del garante principal de dicha protección y al que la legislación otorga la competencia para la declaración de la situación de desamparo (a través de la Comisión Provincial de Medidas de Protección) y la consecuente asunción de la tutela pública de menores en dicha situación.

La intervención del Ente público no siempre llega a producirse con la agilidad que requiere la situación del menor. Se trata de un momento crítico en el que el Ente público valora la conveniencia de que el menor permanezca en su entorno familiar y social a pesar de los indicadores de desprotección detectados o, si por el contrario, resulta procedente una medida más contundente que conlleva la separación del menor de su familia, con las ventajas e inconvenientes inherentes a esta medida. Sea como fuere, el interés del menor siempre ha de prevalecer.

Traemos a colación un ejemplo. La madre de un menor tutelado por el Ente público nos decía que le fue notificada su resolución de desamparo cuando este hijo llevaba tiempo ingresado en un centro de protección y se quejaba de que estuviese en esos momentos fugado del centro y conviviendo con su padre, de quien ella se tuvo que separar al ser víctima de violencia de género e influir negativamente en sus hijos, a los que introdujo en el consumo de drogas, llegando uno de ellos a fallecer como consecuencia de sus problemas de conducta derivados de sus adicciones.

El Ente Público informó de que el ingreso del menor en el centro se produjo a instancias de la Fiscalía, lo cual requirió de una intervención urgente en tal sentido. También fuimos informados de que en esos momentos se encontraba en trámite el procedimiento de desamparo incoado respecto de este menor y de su hermana, estando pendiente una cita con la madre de los menores para que pudiera aportar alegaciones y ser informada de los derechos que le asisten en dicho procedimiento.

A finales de 2023 se emitió la resolución por la que se declaraba la situación de desamparo del menor, acordando su ingreso en un centro residencial específico para menores con trastorno de conducta. Asimismo, se estableció un régimen de relaciones personales con la progenitora y su hermana consistentes en visitas quincenales supervisadas y de una hora de duración.

Y respecto de la hermana la Delegación Territorial vino a precisar que en agosto de 2023 se apreció en ella una situación de desprotección grave, pero se estimó que aún podía ser contrarrestada en el entorno familiar, siendo derivado su caso al correspondiente equipo de tratamiento familiar. Se dio la circunstancia de que al poco tiempo se recepcionó un acta de no aceptación del caso por este equipo, ello debido a los múltiples factores de riesgo asociados a los progenitores, los cuales no habían variado a pesar de las reiteradas intervenciones realizadas por los distintos equipos con la unidad familiar.

En este caso concreto valoramos la incongruencia de los indicadores de desprotección detectados en el expediente con el buen hacer que sería exigible del Ente Público de Protección de Menores. Y es que la intervención del Ente Público tendría que dar respuesta a tales indicadores de desprotección, los cuales fueron analizados con el instrumento de valoración de la gravedad de riesgo, desprotección y desamparo (Valórame), concluyendo la existencia de una situación de desprotección grave.

En esta tesitura, ante los contrastados indicios de desprotección de la menor, la actuación congruente de la Administración habría de primar su seguridad y protección, adoptando de forma urgente decisiones que garantizaran sus necesidades básicas, así como su integridad física y seguridad personal.

Es por ello que, ante la gravedad de los hechos relatados, reprochamos que hubieran transcurrido más de diez meses desde que expusimos al inicio del expediente de queja la situación de riesgo de ambos hermanos, sin que respecto de la menor se hubiera llegado a adoptar ninguna medida de

protección que la alejase de la situación de grave riesgo en que se encontraba, permaneciendo en dicha situación.

Remitimos una Recomendación para que se fuesen revisadas las actuaciones realizadas en el expediente de protección de la menor y, en congruencia se adoptasen con urgencia las medidas de protección que fueran necesarias para solventar los citados indicadores de riesgo grave (queja 23/1334).

Por otro lado, se ha presentado un conjunto significativo de **quejas presentadas por las familias (progenitores y resto de familia extensa) de menores que han sido retirados del domicilio familiar al haber sido declarados en desamparo y pasar a ser tutelados por la Administración Pública.**

En la mayoría de los casos se trata de menores que se encuentran en situación de desprotección debido a la problemática social que presentan sus progenitores, tanto en lo relativo a las condiciones materiales de la vivienda familiar, los recursos económicos con que atender sus necesidades básicas y las habilidades parentales para la crianza, problemática que es especialmente grave cuando está cronificada sin visos de mejora.

Unido a estos factores que normalmente retratan situaciones de pobreza, precariedad y exclusión social, no en pocas ocasiones nos encontramos otros factores tales como el ingreso en prisión de uno o los dos progenitores, drogadicción, enfermedades, etc. También situaciones de violencia de género o pautas de relación intrafamiliar con componentes de violencia. La suma de tales circunstancias son la causa de que los derechos de hijos e hijas sean vulnerados y obliga a la Entidad Pública a intervenir, llegando a la retirada de estos de su núcleo familiar de convivencia, asumiendo su tutela conforme a la Ley.

Cuando esto ocurre los progenitores suelen dirigirse a esta Defensoría manifestando su desacuerdo y solicitando ayuda para recuperar a sus hijos e hijas. Estas quejas, previa instrucción del expediente, suelen concluir con una declaración de la regularidad o, en su caso, irregularidad administrativa que pudiéramos haber constatado, o bien suspendiendo la tramitación del expediente de queja por encontrarse el asunto pendiente de resolución judicial ante la sustanciación de la oposición a la medida acordada por el Ente público en el Juzgado de Familia (queja 23/5117 y [queja 23/8487](#)).

Es de destacar que no siempre son los progenitores quienes se dirigen a la Defensoría; en ocasiones lo hacen las abuelas, tíos o hermanos para **denunciar la falta de respuesta por parte de la Administración a la solicitud de acogimiento de los niños y niñas en desamparo y al derecho de visitas** ([queja 22/6785](#) y [queja 23/1334](#)).

Sobre el posible retorno con la familia de origen solemos recibir **quejas presentadas por progenitores que reclaman la reversión de las medidas de protección, todo ello argumentando una modificación positiva de sus circunstancias que harían posible el retorno del menor.** Y lamentablemente no siempre es así, como constatamos con una joven ex tutelada que temía que su hija fuese a ser propuesta para acogimiento familiar con fines de adopción. Nos decía que sus circunstancias personales habían mejorado sustancialmente, que en estos momentos podía hacerse responsable con total garantía del cuidado de su hija, y que por ello la decisión de promover el acogimiento familiar preadoptivo carecía de fundamento.

En el informe que sobre esta cuestión recibimos de la Entidad Pública se exponían detalladamente los argumentos que motivaron la resolución de desamparo de la menor, así como la posterior propuesta de acogimiento familiar con fines de adopción, todo ello cumpliendo con las garantías y trámites establecidos en el Decreto 42/2002, regulador del régimen de desamparo, tutela y guarda administrativa; y también en el Decreto 282/2002, de 12 de noviembre, de Acogimiento Familiar y Adopción.

Las citadas medidas de protección venían motivadas por los antecedentes personales, familiares y sociales de ambos progenitores; los datos relativos a su evolución y los intentos realizados para reconducir sus carencias personales con resultado no suficientemente satisfactorio, incompatible con los cuidados requeridos por la menor, ello unido a la cronicidad de tales problemas y las escasas perspectivas de mejora ([queja 22/7494](#)).

Una cuestión sobre la que **es frecuente que recibamos quejas es sobre el mantenimiento de la relación del menor o la menor tutelado con su familia biológica**, en congruencia con las previsio-

nes legales, siendo así que la privación de tales contactos debería estar fundamentada en razones debidamente justificadas, siempre en interés del menor.

En el ejercicio del mencionado derecho de visitas se ha de propiciar la audiencia del niño o niña, respetando siempre que ello fuera posible y beneficioso para los menores. Sirva como ejemplo la queja del padre de un menor, de 13 años de edad, que solicita al Ente Público que se le permita visitar a su hijo, el cual está bajo tutela pública desde hace 2 años. En este caso la información proporcionada por la Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad justifica la limitación de los contactos del padre con el menor en base a la negativa del propio niño, teniendo además en consideración la más que probable desestabilización emocional que sufriría de producirse tales contactos, así como la actitud desafiante y oposicionista del padre hacia los profesionales del centro al argumentar sus pretensiones (queja 22/7136).

2.1.3.2.2.1. Maltrato a personas menores de edad

En los casos de maltrato a personas menores de edad se producen de forma simultánea intervenciones de distintas Administraciones públicas, en un caso orientadas a depurar las eventuales responsabilidades penales y civiles, en otros a garantizar la atención social y sanitaria a la víctima, y también para garantizar la protección efectiva de los derechos de ésta.

Al producirse estas actuaciones **es deseable una actuación coordinada entre Administraciones y también que su intervención tenga siempre presente la condición de menor de edad de la víctima, evitando en lo posible añadir daño al ya sufrido por el contexto policial, judicial, de servicios sociales o sanitario** en que se producen las distintas intervenciones.

En este ámbito, traemos a colación la situación que padecen niños y niñas víctimas de violencia sexual que han de comparecer en las instalaciones judiciales de Torremolinos. Una persona reclamante, madre de la víctima de abusos sexuales, denunció que no se proporcionó a su hija la atención integral prevista en el artículo 12 de la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia (LOPIVI), ya que no obtuvo asesoramiento jurídico adecuado, ni acompañamiento psicológico y social.

También se lamentaba de manera especial de que no se hubiera evitado la confrontación visual de la menor con la persona inculpada, con la consecuente victimización secundaria y también de que la actuación coordinada de policía, fiscalía, oficina judicial y órgano judicial no se hubiera desarrollado, teniendo a la menor como eje central de todas las actuaciones.

De estos hechos dimos traslado al Ministerio Fiscal quien, en respuesta, señaló que los funcionarios de policía de la Unidad de Familia y Mujer, en este caso, actuaron correctamente. Añadieron que ese “acompañamiento y asesoramiento” a la menor víctima se garantiza por la Ley en los supuestos en que “fuera necesario”. Compareciendo la menor, de diecisiete años, asistida por su madre y no habiendo querido ésta personarse en el proceso, no parece que se dieran indicios de los que pudiera colegirse que, pese a todo, en este caso era necesario proporcionar ese acompañamiento y asesoramiento.

Interesante planteamiento formuló también la Fiscalía: quizá debería establecerse un protocolo que garantice el “acompañamiento y asesoramiento en los procedimientos judiciales en los que deba intervenir [el menor]”, sin perjuicio de la decisión que, hecho el ofrecimiento de acciones, pueda tomar el representante del menor.

También la Fiscalía comparte la preocupación sobre la necesidad de estancias diferentes para víctimas e investigados, de modo que no coincidan unas y otros, si bien esta es sólo una de las muchas carencias de las instalaciones judiciales de Torremolinos. Es imperativo contar con instalaciones que garanticen la intimidad, paz y tranquilidad de las víctimas, así como la no confrontación visual entre estas y los investigados; sean víctimas de violencia de género o no, pues las que no lo son no pueden y no deben, ser consideradas de peor condición. Y las precauciones han de extremarse cuando las víctimas son personas menores de edad, incluso aunque se trate de adolescentes que rozan la mayoría de edad, como en el presente caso.

Se nos aportaba el informe elaborado por la Dirección General de Justicia Juvenil y Cooperación que venía a señalar que en materia de atención a las víctimas se encuentra vigente el Convenio de co-

laboración firmado entre la Consejería de Justicia y la Fiscalía Superior de Andalucía para coordinar la ejecución del estatuto de la víctima del delito, de 23 de octubre de 2018, cuyo objeto principal es establecer el marco de colaboración y cooperación entre el Servicio de Asistencia a las Víctimas en Andalucía (en adelante, SAVA) y las Fiscalías Provinciales, con el fin de mejorar la protección de las víctimas de especial vulnerabilidad, en quienes concurren alguna de las circunstancias especialmente destacadas en el artículo 23.2 del Estatuto de la Víctima del delito, prestándoles una atención y/o asistencia integral, especializada y acorde a sus necesidades específicas.

En este contexto, la Defensoría lamentó las vivencias sufridas por la menor, toda vez que por diversas circunstancias el trato que recibió no se corresponde con las previsiones normativas, ni en cuanto a confortabilidad y funcionalidad de las instalaciones judiciales, ni en cuanto a la disponibilidad de información adaptada a la menor sobre el procedimiento y trámites consecuentes a su denuncia, y las prestaciones a las que podría tener acceso como víctima de delito.

En lo relativo a las dependencias judiciales hemos de recalcar la referencia existente en la Memoria del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía del año 2022 que en relación a infraestructuras judiciales se destaca que los juzgados de Torremolinos están desperdigados en distintos edificios, adoleciendo estos de evidentes carencias, por lo que desde el año 2006 existe un proyecto para crear una nueva sede judicial, el cual a la fecha actual sigue sin ejecutarse.

Es por ello que, al tratarse de un asunto de gran calado, en el que se han de conjugar las disponibilidades presupuestarias con el expediente de contratación pública del proyecto, dirección técnica y ejecución material del mismo, esta Defensoría tiene intención de incoar, de oficio, en el ejercicio 2024, un expediente de queja para recabar información sobre el estado de tramitación de dicho proyecto de nueva sede judicial, el cual vendría a solventar las graves carencias que se señalan en el propio informe de la Fiscalía, en especial tras conocer el anuncio de inversiones en nuevas sedes judiciales realizadas por el consejero de Justicia.

De otro lado, respecto de la necesidad de que se establezca un protocolo que garantice el acompañamiento y asesoramiento en los procedimientos judiciales en los que deba intervenir la persona menor de edad, sin perjuicio de la decisión que, hecho el ofrecimiento de acciones, pueda tomar el representante del menor, hemos remitido una Recomendación a la Viceconsejería de Justicia para que se promueva la elaboración de un protocolo que coordine la intervención en las distintas provincias de Andalucía del SAVA, policía, fiscalía y juzgados para garantizar a las víctimas, menores de edad, el acompañamiento, atención psicológica y social, y asesoramiento jurídico que precisen en los procedimientos judiciales en los que hayan de intervenir (queja 22/6935).

2.1.3.2.2. Acogimiento Familiar

En relación al **acogimiento familiar**, destacamos **la problemática asociada a la valoración de idoneidad**. En los primeros meses del año 2023 recibimos respuesta a la resolución que emitimos en la que hubimos de incidir en las mismas consideraciones que efectuamos en una anterior Resolución e insistir en que desde el punto de vista de esta Defensoría no se puede considerar carente de fundamento la petición que se realiza por los familiares de una menor para que se diera respuesta expresa a su solicitud para tenerla en acogimiento familiar. Estimamos que, atendiendo al interés superior de la niña, la petición debió ser objeto de estudio, valoración y ser respondida mediante una resolución, suficientemente motivada, en la que se analizaran los pros y los contras de un posible cambio en la medida de protección, resolviendo lo procedente.

Además puntualizamos que desde el punto de vista del procedimiento administrativo se trata de una obligación que incumbe a la Administración, que ha de dar respuesta expresa a las solicitudes que le sean formuladas, cuya omisión provoca una vulneración de derechos.

Es por ello que emitimos una nueva Resolución con el Recordatorio de los deberes legales incumplidos y la Recomendación de adoptar las medidas precisas para evitar que en el futuro el Este Público se aparte de lo previsto en la normativa vigente y los procedimientos se dilaten en el tiempo, dictando la resolución correspondiente en la forma, con el contenido y en el plazo previsto en la normativa ([queja 22/6919](#)).

Otras quejas han versado sobre **retrasos en la resolución de los expedientes conducentes a la valoración de idoneidad como familia acogedora**, o con **retrasos en el abono de la prestación económica que viene a compensar los gastos de la familia por el acogimiento familiar de menores**, circunstancia que repercute de forma negativa en la economía familiar y, por consiguiente en el niño o niña acogido.

Ante esta problemática nos interesamos por las cuestiones que pudieran estar incidiendo en el retraso en el abono de dicha prestación económica. La respuesta de la administración se centró en que, con frecuencia, en los primeros meses del año se producen retrasos debido a los procedimientos de revalorización de la cuantía de las prestaciones, priorizándose las resoluciones de revalorización de prestaciones sobre la activación de los pagos correspondientes frente a las nuevas prestaciones reconocidas.

Por ello -se justificaba- las prestaciones vigentes correspondientes al mes de enero, debido al proceso de revalorización de las prestaciones, se abonaron durante el mes de marzo de 2023. Y a continuación se procedió con las nuevas prestaciones, por lo que los abonos correspondientes se hicieron efectivos en el mes de mayo de 2023. A partir de aquí los abonos tienen cadencia mensual, por lo que el pago correspondiente al mes de mayo se abonaría en el mes de junio y así sucesivamente. Otro argumento esgrimido para justificar la anomalía han sido las sucesivas vicisitudes en el personal que presta servicios en la Entidad Pública.

En todo caso, desde la administración se estaban realizando esfuerzos para mejorar los sistemas informáticos y evitar las disfunciones denunciadas ([queja 23/1734](#),).

2.1.3.2.2.3. Acogimiento Residencial

Muchas de las reclamaciones recibidas en este ámbito centran su atención **en el funcionamiento ordinario de los recursos residenciales**. Como ejemplo de esta problemática traemos a colación la denuncia por el escaso control del comportamiento de las menores internas en el centro de protección en el que estaban tuteladas sus dos hijas. Una de ellas, de 15 años, se había quedado embarazada y había decidido abortar. Se argumentaba también la frecuencia con la que las menores consumen alcohol y fuman sin ninguna supervisión.

Tras nuestra investigación fuimos informados de que la conducta de la menor en el centro y su evolución en el mismo había estado muy condicionada por las vivencias sufridas, ello añadido a la sintomatología de su problema de salud mental por el que venía siendo atendida en el dispositivo sanitario público. En lo relativo al consumo de tabaco de la menor, el personal del centro reconoce su problema de tabaquismo, sobre el cual vienen interviniendo con programas y actividades que vendrían a disuadir del consumo, aunque con escaso éxito. Y en lo relativo al posible consumo de alcohol se negaba que la menor hubiera manifestado algún síntoma que pudiera motivar la adopción de medidas al respecto.

Respecto al embarazo de la menor, el informe relata los pormenores de la intervención realizada del siguiente modo: desde la toma de decisión de la interrupción del embarazo por parte de la menor se mantiene una actitud con ella, por parte del equipo educativo y técnico, en la que no se juzga o culpabiliza de su embarazo, entendiendo que estas circunstancias pueden ocurrir en el desarrollo de una adolescente. Sí se insiste a la menor en educar las relaciones afectivas con jóvenes de su edad, y en la necesidad de iniciar tratamiento anticonceptivo de forma definitiva. De hecho, en los meses de verano previos al embarazo, se le ofreció esta posibilidad por parte de la trabajadora social del centro, aunque ella negó de forma rotunda mantener relaciones sexuales completas, considerando innecesario las pastillas anticonceptivas.

Nos enfrentamos a un asunto muy complejo por la especial dificultad que conlleva la atención, cuidado y vigilancia de una menor en edad adolescente, especialmente si ésta presenta problemas de comportamiento, con inestabilidad emocional y falta de adherencia a las indicaciones dadas por el personal educativo encargado de su custodia. Y en cuanto al embarazo de la menor, tuvimos en cuenta además del complicado perfil de comportamiento de la menor, la circunstancia añadida de su voluntad, libremente manifestada, de proceder a su interrupción, estando en este proceso asistida por personal sanitario que siguió los protocolos establecidos para ello, con acompañamiento y asistencia del personal educativo y psicológico del centro residencial ([queja 22/8470](#)).

Una cuestión que también suscita controversias es la relativa a la **regularización de la relación de menores internos en centros de protección con familias que colabora con dichos centros** para que puedan realizar salidas y actividades en el exterior en un contexto favorable.

Hemos de señalar la existencia de una serie de premisas que han de aceptar las familias colaboradoras con centros de protección, como es el hecho de ser conscientes de que su labor es complementaria a la del recurso y que deben tener disposición a seguir las indicaciones que reciban por parte del personal técnico y educativo. Si no se aceptan estas premisas, dicha actitud puede repercutir de forma negativa en la dinámica y funcionamiento del centro, así como en la estabilidad emocional del menor (queja 23/5479).

2.1.3.2.3. Infancia especialmente vulnerable

De las quejas tramitadas durante el año relativas a **personas migrantes** debemos resaltar las **relacionadas con la obtención de documentación y, conexas con éstas, las relativas a los procedimientos para la determinación de la edad** de menores sobre los que existieran indicios que hicieran sospechar que la edad real no coincide con la reflejada en los expedientes.

Ejemplo de ello es la reclamación que presentó un migrante costamarfileño relatando que fue tratado como menor extranjero no acompañado e ingresado en un centro de protección de menores, siendo así que tras ordenar la Fiscalía que se realizaran pruebas para determinar su edad finalmente decretó su mayoría de edad. Después su embajada le hizo entrega de un pasaporte del que se deducía su minoría de edad, por lo que había presentado un recurso contra el anterior decreto de la Fiscalía para que se reconociera formalmente que llegó a nuestro país siendo menor de edad y de este modo obtener la correspondiente documentación.

Solicitaba la intervención de esta Defensoría ante la desestimación de su recurso con el argumento de que las pruebas de determinación de la edad prevalecen sobre la documentación oficial de Costa de Marfil, dudando del rigor con que se habían recabado los datos para confeccionar dicho pasaporte, por lo cual se considera de escasa fiabilidad.

En este caso actuamos de forma coordinada con el Defensor del Pueblo de España, ya que el problema planteado implicaba a la Fiscalía y a competencias de la Delegación del Gobierno en materia de extranjería. En consecuencia derivamos el caso a dicha Defensoría ya que se trataba de un asunto -discordancia entre decreto de fiscalía y pasaporte emitido por el país de procedencia del inmigrante- en el que venía realizando actuaciones dicho Defensor de las Cortes Generales (queja 23/1440).

Asimismo, un menor migrante tutelado se quejaba de la notificación que le había remitido la Fiscalía para que se sometiera voluntariamente a una prueba radiológica en el hospital y a un posterior examen por médico forense en el Instituto de Medicina Legal (IML) con la finalidad de corroborar la veracidad de la edad que figuraba en su pasaporte, el cual hasta el momento había sido admitido como válido por todas las administraciones públicas con las que se había relacionado. Temía que dichas pruebas arrojasen resultado desfavorable para él y que ello pudiera implicar que declarasen



su mayoría de edad, con lo cual tendría que abandonar el centro de protección de menores en el que se encontraba.

Solicitada la colaboración de la Fiscalía, recibimos informe señalando que aunque el pasaporte del interesado no presentaba indicios de falsificación o de que hubiera sido manipulado, se albergaban dudas de que este hubiera sido correctamente emitido conforme a su edad real. Es por ello que se inició un procedimiento para la determinación de su edad el cual concluyó -tras prueba radiológica y estudio en el IML- con el dictado de una resolución de fiscalía acordando su mayoría de edad.

Habida cuenta que el procedimiento se había desarrollado en congruencia con las competencias asignadas en esta materia a la Fiscalía dimos por concluida nuestra intervención en la queja, ello sin perjuicio de comunicar nuestra preocupación por las garantías jurídicas inherentes a los actuales procedimientos para la determinación de la edad, sobre los cuales viene emitiendo propuestas de modificación tanto esta Defensoría como el Defensor del Pueblo de España (queja 23/7510).

Hemos continuado prestando una singular atención a los **problemas de personas menores de edad con necesidades especiales por problemas de salud o discapacidad**.

Comenzamos por aquellos **niños y niñas afectados por dolencias que les hacen especialmente vulnerables a ruidos sorpresivos y extremos**. Algunos ciudadanos demandan una regulación más rigurosa por parte del Ayuntamiento de Sevilla del uso de material pirotécnico para que no perjudicase la salud de estos menores.

Nos enfrentamos a una cuestión polémica con dos posturas antagónicas. De un lado, proclive a una prohibición absoluta del uso de material pirotécnico y, de otra, la de las autoridades municipales que consideraban suficiente la actual regulación que limita la tolerancia de las molestias sonoras asociadas al uso de pirotecnia sólo a fechas concretas y en tramos horarios determinados, coincidentes con celebraciones populares muy asentadas.

La posición de esta Defensoría siempre ha de estar del lado de las personas más vulnerables, como lo son aquellas que por sus características personales son especialmente sensibles a los ruidos, más aún tratándose de menores de edad, cuyos derechos han de ser objeto de especial tutela y protección, y por ello nos decantamos porque aun en un contexto festivo se procuren evitar, o al menos reducir al mínimo, aquellas molestias provocadas por ruidos que causan de forma innecesaria daños a personas o animales.

Se trata de una cuestión con la que incluso se vienen mostrando sensibles centros comerciales privados, que reducen la música ambiente del recinto comercial en determinadas franjas horarias para que puedan realizar sus compras aquellas personas o familias afectadas por este problema, lo cual pone en cuestión la efectividad de las medidas adoptadas por las distintas administraciones públicas en el sentido en el que vienen avanzando incluso entes privados.

Abordamos además por un mayor control de la utilización de artificios pirotécnicos, especialmente en las fechas en que es frecuente su uso, mediante campañas de sensibilización social del daño que producen y también mediante planes o protocolos a ejecutar por la policía local para el control del uso abusivo o fuera de los tramos horarios permitidos. Y es por ello que emitimos una Resolución al Ayuntamiento de Sevilla para que inicie los trámites para la elaboración de unas Ordenanzas específicas reguladoras del uso de material pirotécnico en el término municipal de Sevilla garantizando de este modo una mayor protección de las personas especialmente sensibles a ruidos extremos ([queja 22/3274](#)).

Una problemática que es recurrente en las quejas que año a año tramita esta Defensoría es la relativa a **la atención de los problemas de comportamiento de las personas menores de edad**, especialmente durante la adolescencia.

Citemos un ejemplo. El padre de un adolescente se mostraba disconforme con la intervención de la administración educativa ante las reiteradas sanciones impuestas a su hijo sin tener en consideración sus especiales circunstancias personales, afectado por un trastorno del comportamiento diagnosticado en la unidad de salud mental infanto juvenil, y por el que venía siendo tratado en dicho dispositivo sanitario público.

En este caso la administración educativa alude a la conflictividad familiar que vive el menor, la cual repercute en su comportamiento. Estas circunstancias han sido tenidas en cuenta por el instituto en el que está matriculado velando por su interés superior al considerar que se encuentra en una situación de especial riesgo socio-educativo. Para ello, se le ha preservado, en lo posible, de los desencuentros entre ambos progenitores, se ha dado traslado de la situación del alumno tanto a los correspondientes servicios de la Delegación de Educación, como a los demás organismos que intervienen en el caso y se ha abierto un protocolo de maltrato (queja 23/0785).

2.1.3.2.4. Responsabilidad penal de menores

El artículo 45 de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la Responsabilidad Penal de los Menores, atribuye a las Comunidades Autónomas la ejecución de las medidas adoptadas por los Juzgados de Menores en sus sentencias firmes. En el caso de Andalucía, dicha competencia es ejercida por la Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública por mediación de su Dirección General de Justicia Juvenil y Cooperación. Dicha Dirección General, con la correspondiente dotación de medios a nivel provincial, gestiona la ejecución de las medidas impuestas a los menores y jóvenes responsables.

Coherentemente a su función institucional, esta Institución presta una especial atención a las cuestiones que afectan a las personas menores de edad que están sujetas al sistema penal especializado en el ámbito juvenil. Chicos y chicas que han sido encontrados responsables por las autoridades judiciales y que tienen asignadas determinadas medidas dictadas con un claro objetivo educativo, a la vez que implican la reprobación legal y social por los actos cometidos.

Podemos desglosar una doble orientación en las materias recibidas. De un lado, son frecuentes las quejas que se pueden englobar en los aspectos ligados a la **ejecución de alguna de las medidas impuestas por los Juzgados de Menores**, mostrando su disconformidad o bien relatando **posibles deficiencias en la organización o funcionamiento de los centros en los que estos menores permanecen internados**. Se trata de los Centros de Internamiento de Menores Infractores (CIMI) que están adscritos a la Dirección General competente de la Junta de Andalucía y que asumen la gestión de este servicio dirigido a cumplir con las previsiones fijadas por los tribunales de tratamiento y aplicación de las medidas correctivas y educativas que se han establecido en las respectivas resoluciones judiciales.

De otro lado, se suelen recibir quejas que expresan **la discrepancia o disconformidad con las medidas adoptadas por los Juzgados a la hora de enjuiciar los hechos y las consecuencias derivadas de la responsabilidad de las personas menores de edad infractoras**. En estas ocasiones, acostumbramos a sugerir la intervención de profesionales de la abogacía para hacer valer los intereses o derechos de estos chicos y chicas en las actuaciones judiciales en las que deben plantear las cuestiones discrepantes sometidas a los respectivos procesos de responsabilidad penal.

Además de lo anterior, procuramos explicar a los jóvenes afectados y sus familias que estas decisiones son propias de la función jurisdiccional exclusiva de los Juzgados de Menores, sin que esta Institución pueda supervisar o corregir tales decisiones adoptadas por estos Juzgados, en respeto de la independencia de aquellos órganos integrantes del Poder Judicial que ejercen su labor jurisdiccional, tal como predica el artículo 117 de la Constitución.

El ejercicio de 2023 ha permitido continuar con nuestra labor de tutela y garantía de los derechos de las personas menores infractoras desde un enfoque específico analizando y atendiendo las queja individualmente recibidas y, a la vez, **procurando abarcar un ámbito más general sobre el conjunto del Sistema de Justicia Juvenil**.

Precisamente este enfoque global cuenta con sólidos antecedentes gracias al estudio realizado en 2014 sobre estos CIMI, recorriendo todos estos recursos repartidos por toda Andalucía. El resultado fue la presentación ante el [Parlamento de un Informe Especial](#) que contenía una interesante relación de propuestas y medidas de mejora que fueron recibidas con un claro ánimo colaborador desde la administración responsable.

El ejercicio de 2023 ha permitido continuar con nuestra labor de tutela y garantía de los derechos de las personas menores infractoras desde un enfoque específico analizando y atendiendo las queja individualmente recibidas

Nueve años después hemos considerado oportuno realizar un **seguimiento de estas medidas aceptadas tras la presentación del Informe Especial a través de una serie de quejas de oficio** dirigidas a comprobar los procesos de mejora que se anunciaron referidos a varios aspectos muy importantes: atención en salud mental ([queja 23/5510](#)), asistencia jurídica a los menores ([Queja 23/5511](#)) o recursos adaptados de formación profesional ([Queja 23/7752](#)).

Por cuanto respecta a la atención a la salud mental, hemos solicitado a las Consejerías responsables en materia de Justicia y de Salud la puesta al día de los sistemas de atención ante las necesidades de estos jóvenes que presentan, en gran medida, carencias de salud mental en un amplio espectro, sobre todo por problemas derivados de adicciones, incidentes de conducta o han desarrollado propiamente enfermedades mentales.

La asistencia jurídica a cargo de profesionales de la abogacía ha sido motivo también de un completo análisis contando con la participación de todos los Colegios Profesionales en Andalucía. Hemos destacado variados aspectos que se hace necesario abordar de manera conjunta y que merecen una actuación convenida entre los agentes responsables de este esencial servicio de apoyo y garantía para los menores infractores.

Y, por otra parte, hemos querido indagar en el aprovechamiento durante estas estancias de los jóvenes para continuar con sus procesos educativos, muchos de ellos truncados, y enfocar sus trayectorias en los contenidos más adecuados a sus preferencias y capacidades. Sobre todo, esta actividad formativa está especialmente orientada a la Formación Profesional, donde los CIMI disponen de recursos, profesorado y talleres idóneos para incorporar este horizonte para su educación y capacitación.

Confiamos que en próximas ediciones podamos concluir sendos expedientes de oficio a través de las aportaciones de las Consejerías responsables, de cuyos resultado daremos cumplida cuenta.

Como decíamos, más allá de estas actuaciones de oficio inspiradas en el Informe Especial de 2014, también continuamos atendiendo las cuestiones que se expresan en las **quejas individuales que hacen mención al régimen interno de estos CIMI y afectan a las cuestiones más variadas de la vida cotidiana de estos centros**. Son quejas variopintas, como pueden ser los permisos de visita o salida, convivencia entre iguales, trabajo de los técnicos que asisten a los internos, etc. Nuestro interlocutor principal es la Dirección General de Cooperación y Justicia Juvenil, si bien el origen de la información parte de los propios gestores de los CIMI que, en estos momentos, se encuentran en su totalidad concertados con entidades colaboradoras.

Por tanto la inmediatez y la accesibilidad a estos CIMI ocupa un lugar habitual en los trabajos de la Defensoría, desplegados también **en colaboración con el Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura (MNPT)**. En concreto, este ejercicio hemos realizado una visita singular a los CIMI Sierra Morena y Medina Azahara en Córdoba, encauzada a través de la queja de oficio 23/2836.

Como decíamos, las cuestiones que se expresan en este tipo concreto de quejas hacen mención al régimen interno de estos CIMI y afectan a las cuestiones variadas de la vida cotidiana de estos centros. Son quejas que expresan una amplia casuística y que incluyen relatos de incidencias o, en ocasiones, conflictos de mayor trascendencia que resultan, por su propia naturaleza, difíciles de acreditar.

Podemos citar algunos ejemplos. Un interno del CIMI Medina Azahara discrepaba de la intervención recibida por parte del equipo de educadores. Pudimos conocer la posición de la dirección de centro y de las actividades y programas aplicados al menor sin que pudiéramos deducir un comportamiento inadecuado (queja 23/0320). Otras quejas afectan a la atención sanitaria que los internos demandan y cuya prestación se atiende a través de los recursos del sistema sanitario público, incluso, reforzado con otras prestaciones concertadas por los centros (quejas 23/0319, 23/1140 y 23/1241).

Con motivo de nuestras actuaciones podemos conocer los detalles de atención y seguimiento que recibían los internos desde los servicios de salud y solemos concluir que la asistencia sanitaria se facilita con normalidad, si bien sometida al lógico criterio de profesionales médicos que evalúan en cada caso el tratamiento oportuno aun a pesar de despertar opiniones contrarias de los pacientes. Del mismo modo, comprobamos que la interrelación de las necesidades de los internos de los CIMI con sus recursos sanitarios de zona se desenvuelven con normalidad.

Otros motivos de reclamación relatan problemas con permisos de salida denegados. Afortunadamente contamos con los informes que atendían motivadamente todos y cada uno de los aspectos recogidos en las quejas. Una vez que fueron analizados con detalle, pudimos concluir que no se apreciaba irregularidad en las actuaciones del centro (queja 23/6419 y 23/6538).

Ciertamente algunas quejas, las menos, expresan incidentes que resultan sumamente difíciles de advenir. Desde luego ofrecemos una actitud acogedora, promoviendo la investigación de la queja y trasladando los casos a las autoridades responsables para reclamar las informaciones necesarias desde los servicios técnicos de cada CIMI.

También se reciben quejas que relataban supuestos comportamientos de desatención o trato incorrecto hacia los internos a cargo de determinados profesionales. En sendos casos los relatos apenas ofrecían referencias inconcretas e incluso expresadas por terceras personas ajenas a centro. Aunque la información solicitada suele ser aportada con diligencia y con detalle, en ocasiones carecemos de otras fuentes que ayuden a concretar o ratificar esas vías internas de información (queja 23/4329 y 23/5700).

2.1.3.3. Actuaciones de oficio

Las quejas de oficio que se han iniciado en 2023 en materia de Infancia, Adolescencia y Juventud han sido las siguientes:

- ▶ **Queja 23/2831**, ante los servicios de Asuntos Sociales del Ayuntamiento de Linares (Jaén), relativa a una denuncia anónima sobre la posible situación de riesgo de 3 hermanas de Linares.
- ▶ **Queja 23/3760**, ante Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Sevilla, relativa a la alerta de la Inspección Educativa de las ideas suicidas de un alumno que llegó a estar tutelado por el Ente Público y que padece problemas de comportamiento.
- ▶ **Queja 23/3768**, ante la Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Sevilla, la Dirección General de Asistencia Sanitaria y Resultados en Salud del Servicio Andaluz de Salud y el Ayuntamiento de Dos Hermanas (Sevilla) relativa a la situación de vulnerabilidad de una persona menor de edad autista severo de 13 años que no recibe suficiente ni adecuada atención socio sanitaria.
- ▶ **Queja 23/3893**, ante el Ayuntamiento de Bollullos de la Mitación (Sevilla), relativa a la posible situación de maltrato que sufre un niño, de 9 años, por parte de su familia.
- ▶ **Queja 23/4988**, ante el Área de Derechos Sociales de la Diputación Provincial de Málaga, relativa a la posible situación de absentismo de un menor de 7 años.
- ▶ **Queja 23/5510**, ante la Dirección General de Justicia Juvenil y Cooperación y la Consejería de Salud y Consumo, relativa a las medidas propuestas sobre salud mental para menores infractores que cumplen medidas de internamiento en CIMI.

- ▶ [Queja 23/5511](#), ante Dirección General de Justicia Juvenil y Cooperación, Colegio de Abogados de Almería, Colegio de Abogados de Cádiz, Colegio de Abogados de Jerez de la Frontera, Colegio de Abogados de Córdoba, Colegio de Abogados de Lucena (Córdoba), Colegio de Abogados de Granada, Colegio de Abogados de Huelva, Colegio de Abogados de Jaén, Colegio de Abogados de Málaga, Colegio de Abogados de Antequera, Colegio de Abogados de Sevilla relativa a las medidas de colaboración con los Colegios de Abogados para la atención a menores infractores que cumplen medidas de internamiento en CIMI.
- ▶ **Queja 23/5512**, ante el Área de Hábitat Urbano y Cohesión Social del Ayuntamiento de Sevilla, relativa a la posible situación de riesgo de chico de 12 años residente en Sevilla Este.
- ▶ **Queja 23/5771**, ante el Ayuntamiento de Ojén (Málaga), relativa a la posible situación de riesgo de un menor residente en Ojén.
- ▶ **Queja 23/6095**, ante el Ayuntamiento de Bormujos (Sevilla) relativa a la posible situación de riesgo de un menor con varios intentos de autolisis.
- ▶ **Queja 23/6096**, ante el Ayuntamiento de Marbella (Málaga), relativa a la posible situación de riesgo de una menor residente en Marbella.
- ▶ **Queja 23/6141**, ante el Ayuntamiento de Camas (Sevilla), tras el relato de un padre por una aparente situación de riesgo de su hijo durante una visita a la Oficina de Información y atención ciudadana (OIAC) de esta Institución.
- ▶ **Queja 23/6242**, ante el Ayuntamiento de San Fernando (Cádiz), relativa a una solicitud judicial de antecedentes en una situación de riesgo para menores en San Fernando.
- ▶ [Queja 23/7318](#), ante la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad, Fundación Emet Arco Iris, relativa a los protocolos frente a acoso sexual en centros de protección de menores con problemas de comportamiento.
- ▶ **Queja 23/7320**, ante el Ayuntamiento de Níjar (Almería), relativa a una denuncia sobre una menor que trabaja de camarera en un bar de Níjar donde supuestamente se sirven bebidas alcohólicas a personas menores de edad.
- ▶ **Queja 23/7408**, ante el Ayuntamiento de Villaviciosa de Córdoba, relativa a la Intervención ante una situación aparente de riesgo para un menor.
- ▶ **Queja 23/7523**, ante el Ayuntamiento de San Roque (Cádiz), relativa a la posible situación de riesgo en que pudiera encontrarse una niña como consecuencia de la drogadicción del padre y su conducta violenta.
- ▶ [Queja 23/7752](#), ante la Dirección General de Justicia Juvenil y Cooperación, Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional, relativa al seguimiento de medidas de apoyo a la Formación Profesional de los menores infractores que cumplen medidas de internamiento en CIMI.
- ▶ **Queja 23/8478**, ante la Diputación Provincial de Almería, relativa a la posible situación de riesgo de una menor derivada de los problemas de drogadicción de su madre.
- ▶ **Queja 23/8480**, ante el Ayuntamiento de Mijas (Málaga) por la posible situación de riesgo en que pudiera encontrarse un menor residente en dicho municipio.
- ▶ **Queja 23/9155**, ante la Dirección General de Justicia Juvenil y Cooperación relativa a la denuncia de la posible situación de maltrato de niña transexual en el CIMI Los Molinos.
- ▶ [Queja 23/9573](#), ante Secretaría General de Servicios Judiciales, relativa a problemas de gestión de los Equipos Psicosociales de la provincia de Cádiz.
- ▶ **Queja 23/9574**, ante el Ayuntamiento de Lora del Río (Sevilla), relativa a unos padres que ponen en riesgo a su hija, de 9 años.

2.1.4. Personas en situación y/o riesgo de vulnerabilidad

2.1.4.1. Introducción

El paso **de la vulnerabilidad a la exclusión** es más frecuente de lo que imaginamos y en ello interseccionan varios factores como el nivel educativo, el cultural, la empleabilidad o la salud.

Las dificultades para el acceso a algunos de estos derechos limita de manera inmediata o en el futuro a los individuos o grupos afectados su bienestar y calidad de vida. La “**noción de grupo social**” incide también en la vulnerabilidad de muchas personas, de tal manera que, por ejemplo, por el mero hecho de ser migrante o pertenecer al pueblo gitano tienen más dificultades para satisfacer sus derechos.

Investigaciones del trabajo social consideran la **vulnerabilidad** como “*la situación de desamparo que produce que una persona en un momento determinado se vea afectada o indefensa para enfrentar o reaccionar a alguna situación ese momento determinado*”. Hablamos de personas con escasos recursos económicos, de quienes se encuentran en situación de calle, personas en prisión, migrantes, población gitana, además de todas aquellas en las que el género incide en su situación de precariedad.

De otra parte, nos referimos a situaciones de **exclusión** cuando un grupo de personas o un individuo, vive en una situación al margen de la sociedad.

Por tanto, la situación de vulnerabilidad y/o exclusión en la que se encuentren las personas, determina que hablemos de “**personas vulnerables**”, refiriéndonos a quienes aún no se han incorporado a ese grupo de exclusión, pero que tienen unas condiciones de fragilidad que les aproxima a los primeros; y de “**personas vulneradas**”, que son quienes padecen situaciones de pobreza que les impide su propio sostenimiento.



Es por ello que **atajar la vulnerabilidad requiere orientar las políticas públicas hacia ese objetivo, superando el asistencialismo y poniendo el acento en la formación, la educación y el fomento de los valores democráticos.**

Es el Derecho y la norma jurídica la que ha de servir para superar el estado actual en el que nos encontramos, donde se ha cronificado la pobreza y la desesperanza. Se trata de poner los medios necesarios para que quienes se han quedado atrás alcancen la justicia social y para ello el análisis de los efectos producidos por la distintas políticas públicas es más que conveniente.

Son muchas las entidades y organismos que realizan año tras año un análisis concienzudo de la vulnerabilidad, analizando distintos indicadores que nos aproximan a la realidad de muchas personas que bien por causas estructurales o por pertenecer a un grupo social tienen dificultades para alcanzar sus derechos.

Tanto el Informe FOESA 2022 sobre la exclusión y el desarrollo social en Andalucía como el V Informe del Observatorio de la Desigualdad en Andalucía referido a 2023, arrojan datos sobre la desigualdad en nuestra región. Un sustrato en el que se sustenta muchas de las situaciones que nos ha trasladado la ciudadanía a través de sus quejas y reuniones, contrastadas por las actuaciones de oficio que se han gestionado.

En el [Informe sobre exclusión y desarrollo social en Andalucía 2022](#), (FOESA) una de las principales conclusiones es que ***“aunque durante las crisis se producen un rápido incremento de la exclusión, la posterior llegada de periodos de recuperación y crecimiento económico no suponen un descenso de dichos niveles de exclusión al mismo ritmo.”***

Entre los principales factores que inciden en los procesos de exclusión está el empleo precario o la ausencia del mismo.

Así, el desempleo de larga duración sin acceso a ofertas formativas ha sido el que más ha influido en las situaciones de vulnerabilidad económica. Según resultados recientes el 12,1% de los hogares andaluces está afectado por situaciones de pobreza severa, el 4,1% de los hogares sufren problemas de sobre endeudamiento y el 0,6% padecen situaciones de privación material grave.

La falta de recursos económicos tiene su reflejo inmediato en la exclusión residencial a la que se enfrentan quienes han perdido la vivienda por problemas económicos, o quienes no disponen de ingresos para acceder a las disponibles en el mercado. También familias que tienen vivienda, pero en condiciones no adecuadas de habitabilidad para poder organizar su vida.

Distintas realidades respaldan los datos: como son los hogares en chabolas, hacinamientos graves, tenencias de viviendas en precario, viviendas no adaptadas a los problemas de movilidad o en entornos muy degradados.

A modo de ejemplo, los datos de vivienda insegura afectan en Andalucía a 147.500 hogares y a 457.500 personas mientras que las de vivienda inadecuada repercutirían sobre 201.800 hogares y 800.200 personas. Una situación que en ocasiones incide por igual en las redes de apoyo familiar, repercutiendo en la salud de sus miembros y en quienes tienen alguna discapacidad, restándoles autonomía.

Estas situaciones de falta de recursos económicos se ha visto paliada por la incidencia del Ingreso Mínimo Vital, que no ha llegado en Andalucía a todas las personas en situación de pobreza severa, además de por la Renta Mínima de Inserción Social de Andalucía (RMISA) que conforma otra parte de la red de seguridad frente a la pobreza.

La brecha digital, aparece en estos contextos como un nuevo elemento que incide en la inclusión social. Recoge el informe que alcanza al 35,2% del conjunto de los hogares en Andalucía, aumentando hasta el 57,2% en el caso de los que se encuentran en situación de exclusión severa.

La cita previa se ha convertido en obligatoria y la tramitación de los procedimientos administrativos requiere que los administrados dispongan de medios electrónicos para realizar multitud de procesos que son imprescindibles para su día a día. Y todo ello sin tener en consideración que existen diferentes capacitaciones en las personas usuarias, personas que no disponen de ordenador o de internet con la velocidad adecuada y que incide en la pérdida de oportunidades a nivel social, laboral, etc.

Situaciones que varían en función del territorio en el que se resida. Así, en el [V Informe del Observatorio de Desigualdad de Andalucía 2023](#), se analizan aquellas áreas donde se concentran los mayores contrastes económicos y por tanto donde existen mayores desigualdades sociales.

Se han analizado los efectos de la desigualdad en las 12 ciudades con una población superior a los 100 habitantes, (8 capitales de provincia más Jerez de la Frontera y Algeciras en Cádiz, Marbella en Málaga y Dos Hermanas en Sevilla) utilizando indicadores como la renta media por hogar, la tasa de desempleo, la población con estudios superiores y el porcentaje de población mayor de 65 años.

Las diferencias de cada uno de estos territorios es una consecuencia de los recursos del municipio, de las formas de administrarlos, y de *“la capacidad de sus instituciones, organizaciones y empresas para cooperar y resolver colectivamente las disfunciones y problemas que les afectan”*

Un análisis que ha permitido extraer datos que avalan que **determinados procesos de producción social han generado distanciamientos entre los grupos sociales reflejado en los distintos ámbitos espaciales de las ciudades.**

Así en algunos barrios *“se concentran personas con escasos recursos económicos, bajo nivel educativo, desempleada o con empleos precarizados, cuyas viviendas son inadecuadas y en mal estado de conservación. Se trata de barrios urbanísticamente deteriorados y con servicios deficientes cuya población -especialmente la más joven- tiene pocos estímulos y expectativas de futuro”*

Una realidad que requiere **políticas públicas diferenciadas y adaptadas a las características de cada ámbito**, dado que las existentes se han revelado ineficaces para sacar del estado en el que se encuentran muchos de los territorios antes mencionados.

La distribución de la renta, la educación, el empleo o la salud se “han proyectado” de forma desigual en el territorio. Hay municipios que no alcanzan los 10.000€ por hogar, mientras otros, como las capitales de provincia y áreas metropolitanas, están por encima de los 25.000€, siendo éstos donde están los mejores índices de formación y de renta familiar, incidiendo dichos factores en la salud y en los índices de la mortalidad. Llama la atención que sea en las ciudades de más renta donde se sitúan mayores niveles de desigualdad territorial.

2.1.4.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

Procederemos en este apartado a dar cuenta de las actuaciones tramitadas por la Defensoría, sobre las situaciones que nos trasladan quienes aún disponiendo de rentas económicas precarias que les permiten asumir sus necesidades personales y familiares, la incidencia de un factor de riesgo les desestabiliza, necesitando que se revierta en el más corto tiempo posible a fin de evitar situaciones de exclusión.

También de quienes ya se encuentran en situaciones de vulnerabilidad extrema y nos trasladan problemas íntimamente relacionados como son: la falta de recursos económicos, la imposibilidad de asumir gastos de vivienda, de suministros, las dificultad para ser atendidos por los servicios sociales comunitarios o para tener acceso al estado de sus expedientes en las distintas administraciones, etc.

Todos ellos casos donde, tras una mirada poliédrica, se constata la **intersección de distintas problemáticas en las mismas personas o grupos sociales que requieren la concurrencia de varias políticas públicas para superarlas.**

Hablamos en estos casos de exclusión y no ya de vulnerabilidad o de riesgo de exclusión, tal y como apuntábamos al inicio de este capítulo.

2.1.4.2.1. Personas vulneradas (en exclusión)

2.1.4.2.1.1. Prestaciones económicas

Entre las causas que inciden en la cronificación de la vulnerabilidad está el empleo temporal e intermitente y los bajos salarios. El informe FOESA pone de manifiesto que **“La mayor parte de los sectores excluidos se emplea en puestos de trabajo «normalizados», aunque no por ello de calidad”**.

Esto motiva que muchas personas, aun siendo los principales sustentadores/as de sus economías nos trasladen las dificultades que tienen para subsistir en su día a día, con menores a su cargo y, en muchas ocasiones, siendo mujer y familia monoparental.

Personas que tienen trabajos muy precarios, discontinuos, muchas veces procedentes de la economía sumergida y que garantizan al menos la cobertura de sus necesidades básicas, a través de recursos proceden de prestaciones económicas no contributivas como es el Ingreso Mínimo Vital (IMV), la Renta Mínima de Inserción (RMISA) o la Prestación No Contributiva (PNC).

En informes anteriores de esta Defensoría se ha venido dando cuenta de estas situaciones y de los desafíos a los que se enfrenta la población vulnerable para superarlas.

Analizamos a continuación las quejas remitidas relacionadas con el impacto en la población de las distintas políticas públicas que provén de recursos económicos a las **familias más vulnerables, con situaciones cronificadas de precariedad económica**, que si bien están destinadas a paliar su situación, no siempre alcanzan los objetivos perseguidos.

2.1.4.2.1.1.1. Ingreso Mínimo Vital: una renta básica garantizada (IMV)

En las reuniones mantenidas a lo largo de este año con profesionales de los Servicios Sociales Comunitarios nos trasladan que **el Ingreso Mínimo Vital (IMV)** puesto en marcha a través del Real Decreto Ley 20/2020, de 29 de mayo, y la posterior aprobación de la [Ley 19/2021 de 20 de diciembre por la que se establece el ingreso mínimo vital](#), **ha propiciado aportaciones económicas a muchas familias que les permite afrontar su día a día**.

Según datos publicados, esta prestación ha alcanzado a finales de 2023 a 228.678 hogares andaluces en los que viven 691.955 beneficiarios.

Un recurso económico, tramitado por el Instituto Nacional de Seguridad Social, que a través de sus distintas modificaciones permite **la compatibilidad con otros ingresos procedentes de las rentas de trabajo o de las actividades económicas por cuenta propia con el fin de mejorar las oportunidades reales de inclusión social y laboral de las personas beneficiarias**.

Si bien siendo éste un recurso fundamental para facilitar la inclusión de la población destinataria, no está exento de dificultades.

Las quejas remitidas a esta Defensoría, al ser competencia su tramitación de una administración estatal como es la Seguridad Social, son enviadas al Defensor del Pueblo de España (DPE). Una lectura de las mismas nos permite conocer algunos de los problemas trasladados, y prestar asesoramiento a quienes, por cuestiones territoriales, consideran a esta Defensoría una institución cercana a sus pretensiones.

Quejas que están relacionadas en la mayoría de los casos con los retrasos en la concesión de las ayudas como es el caso de la 23/2163 en la que nos informan que en octubre de 2022 solicitó el IMV, llegándole la resolución **un año después**. Muy tarde para una persona que necesitaba una resolución urgente ya que *“tengo minusvalía sin posibilidad de trabajar y tengo a dos menores a mi cargo”*.

La devoluciones de cobros indebidos es otro de los problemas de los y las solicitantes. Es el caso de la queja 23/3735 en la que la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad, había procedido a resolver el reintegro de la pensión no contributiva (PNC) al haber percibido el IMV de

forma errónea, ocasionándole perjuicios económicos en su precaria situación. Una actuación que, tras la intervención de la Defensoría estatal, ha requerido la coordinación entre el Instituto Nacional de la Seguridad Social y la Delegación Territorial de la mencionada administración regional a fin de solucionar el problema y restituirle la PNC.

En otras quejas se puede ver cómo **en determinadas situaciones interseccionan distintos problemas, como el género y la falta de recursos económicos**, que agravan la situación de vulnerabilidad de una persona.

Es el caso de lo expuesto en la 23/0483, madre soltera, con tres hijos a cargo, y por lo tanto familia numerosa, empleada de hogar y en paro que solicitó el IMV en junio del 2022 y que en febrero de 2023 se lo denegaron por no quedar acreditada la representación, cuestión que dice no entender.

2.1.4.2.1.1.2. La Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía (RMISA)

La Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía (RMISA) tiene como objetivo, tal y como se recoge en el artículo 2 del [Decreto-Ley 3/2017 de 19 de diciembre](#), garantizar la atención a las situaciones de pobreza, exclusión social o riesgo de estarlo de las personas y promover su inclusión e integración socio laboral.

Las quejas recibidas en esta Institución suelen estar relacionadas con la dilación en notificar la resolución de las solicitudes de RMISA, siendo también significativos los retrasos en emitir las resoluciones de los recursos interpuestos.

Es necesario tener en cuenta que conforme al artículo 32 de esta Ley, **el plazo para resolver los expedientes de RMISA es de 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 **y los recursos de alzada se han de contestar en un mes desde su interposición**.

Desde que entrara en vigor esta nueva prestación se han ido acumulando importantes retrasos en la tramitación de estos expedientes que causan graves perjuicios a sus solicitantes, que no pueden atender al pago de recursos básicos para su subsistencia, como por ejemplo el alquiler de sus viviendas o cubrir necesidades tan elementales como el abono de suministros o los propios gastos de alimentación. Una realidad que se ha ido dando cuenta en anteriores informes de esta Defensoría.

Si bien el número de quejas relacionadas con estos retrasos ha disminuido respecto a años anteriores, seguimos tramitando expedientes en los que se puede observar una dilación en la resolución de los mismos.

La promotora de la queja 23/5358 nos informó que en junio del año 2021 había solicitado la RMISA sin haber recibido respuesta casi dos años después. Constatada la reincidencia de situaciones similares, en la tramitación del expediente de queja 22/0730, se emitió una [Recomendación General](#) dirigida a los órganos de la Consejería competente en la materia, para que, entren otras cuestiones, se procediera a dotar el órgano administrativo de referencia de los medios personales necesarios para resolver en un plazo razonable y respetando los establecidos por su normativa reguladora.

Como respuesta a dicha Recomendación nos trasladaron en su informe que desde la Consejería se estaba trabajando para adoptar las medidas necesarias, tanto

Las quejas recibidas en esta Institución suelen estar relacionadas con la dilación en notificar la resolución de las solicitudes de RMISA, siendo también significativos los retrasos en emitir las resoluciones de los recursos interpuestos

personales como materiales, con el objetivo de agilizar la tramitación de todos los procedimientos, así como en la búsqueda de herramientas informáticas que permitan incrementar la capacidad de resolución de los expedientes afectados (...).

De otra parte, analizados los informes remitidos en las distintas quejas, observamos que en el trámite hasta la resolución de los recursos interpuestos existen importantes retrasos imputados a las Delegaciones Territoriales, que aunque no son competentes para dictar resolución sí preparan el expediente para su remisión a la Dirección General.

Ilustra esta situación la queja 23/1289 en la que el promotor, migrante en paro y con dificultades económicas, sufre un retraso en la resolución del recurso interpuesto de más de un año. Decía que no recibía ninguna prestación económica en los últimos 3 años teniendo que recibir ayudas del ayuntamiento para el pago del alquiler y suministros.

Solicitado informe a la Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad de su provincia nos informaron que el 4 de enero, casi un año después de interponer el recurso, se había remitido al organismo competente para su resolución, en este caso la Dirección General Protección Social y Barriadas de Actuación Preferente, el informe y copia del expediente para que emitan resolución, estando a la espera nos remitan la resolución para efectuar la oportuna notificación de la misma al interesado.

En estos casos es necesario detenernos en el procedimiento, que tal y como antes se indicaba, **quizá requieran un análisis para su simplificación.**

Y por último, traemos a colación una queja en la que nos pone en conocimiento que es madre divorciada por violencia de género, con ejecución de sentencia y *“a la espera de todo con tan solo 420 euro de ayuda familiar que se me agota este verano”. Decía que en 2019 había solicitado la RMISA y que por no entender lo de la carpeta ciudadana, necesitar ayuda de los servicios sociales pero “no me cogen el teléfono o sino me dicen que ya llamarán así llevo más de un año”.*

Una situación agravada por la denominada **brecha digital** a la que se enfrentan muchas personas que tienen dificultades para acceder a su documentación a través de aplicaciones informáticas.

Se han recibido otras quejas en las que junto a situaciones similares a las descritas, concurren otras como la **enfermedad mental**, bien como consecuencia o como causa de la situación de vulnerabilidad.

Es el caso de la queja 23/8392 en la que nos trasladan que su hermana de 60 años vive “una situación más que precaria”, tiene una enfermedad mental crónica y hace años le concedieron al mismo tiempo el IMV y la RMISA, y que debido a las deudas que mantenía para el sustento de su hogar no pudo devolver ésta última, aumentando la cuantía con los correspondientes intereses que hace inviable poder hacer frente a esta obligación.

La devolución de ingresos indebidos provoca en la mayoría de las ocasiones perjuicios en las economías de las personas, lo que ha llevado a la administración andaluza a modificar la normativa de la Renta Mínima de Inserción *“declarando la incompatibilidad de la prestación autonómica con la estatal, evitando generar futuros procedimientos de reintegros por pagos indebidos a personas y familias que luchan contra la pobreza en su hogar”.*

Una modificación que, si bien facilita que no se tenga que reintegrar la prestación de RMISA, **demora en el tiempo la solución a la vulnerabilidad económica extrema con el consiguiente malestar de la ciudadanía.**

2.1.4.2.1.1.3. Prestaciones no contributivas por jubilación e incapacidad (PNC)

Las prestaciones no contributivas, reguladas en el [Real Decreto 357/1991, de 15 de marzo](#), establece en su artículo primero que tendrán derecho a la pensión de invalidez de la Seguridad Social, en su modalidad no contributiva, las personas que sean mayores de dieciocho años y menor de sesenta y cinco años de edad, en la fecha de la solicitud, teniendo que residir legalmente en territorio español y haberlo hecho durante cinco años, de los cuales dos deberán ser inmediatamente anteriores a la

fecha de la solicitud, estar afectadas por una minusvalía o por una enfermedad crónica, en un grado igual o superior al 65 por 100 y carecer de rentas o ingresos suficientes en los términos señalados en el artículo 11.

A estos efectos se considerará que existen rentas o ingresos insuficientes, “cuando los que disponga o se prevea va a disponer el interesado, en cómputo anual, de enero a diciembre, sean inferiores a la cuantía, también en cómputo anual, de las pensiones no contributivas de la Seguridad Social que se fije en la correspondiente Ley de Presupuestos Generales del Estado”.

En 2023 se registraron en esta Institución numerosos escritos de queja en los que se trasladaban los **retrasos** que se acumulaban en la resolución de estas prestaciones orientadas, como decíamos, a personas en situación de necesidad.

Así, en la queja 23/0905 la promotora decía haber presentado solicitud de PNC por jubilación en septiembre de 2022. Tras los informes recibidos se constató que fue dictada resolución favorable en julio de 2023, casi un año después.

En la 23/3732, la Delegación Territorial de Sevilla reconoce el retraso en la tramitación de este tipo de expedientes debido a la falta de personal que tenían en el servicio de gestión económica de pensiones.

En otras ocasiones la falta de diligencia de las administraciones ha conllevado el retraso de esta prestación. Es el caso de la queja 23/0070 en la que se nos pedía nuestra intervención dado que había solicitado una PNC en julio de 2022 “que le ayude a paliar su día a día dada la cuenta de los escasos ingresos que percibía su unidad familiar y el retraso en su resolución” que le estaba ocasionando serios perjuicios.

Una escrito que dice haber presentado en la Diputación Provincial de Córdoba y que por falta de remisión a la Delegación Provincial de Jaén no pudo ser contestado ni recibido asesoramiento, todo ello sin tener en cuenta las características de la persona remitente.

En la gestión de estos expedientes desde las Delegaciones competentes nos han informado de la adopción de distintas medidas para agiliza la resolución de estas prestaciones tales como la robotización de su gestión, pero lo cierto es que el plazo medio de resolución supera en ocasiones notablemente el establecido en la legislación de referencia. **Estamos hablando de personas que se encuentran en una situación de precariedad económica y por lo tanto las dilaciones en la resolución de las PNC la agrava y cronifica.**

2.1.4.2.1.2. La vivienda: un derecho difícil de alcanzar

La sucesiva normativa andaluza ha ido incidiendo en la necesidad de dotar de instrumentos jurídicos el derecho a la vivienda, como soporte del elenco de derechos antes mencionados, construyendo a su vez el armazón para la gestión de los parques públicos de viviendas en alquiler. Y es que **sin un techo digno donde desarrollarse no se pueden ejercer el resto de derechos** - salud, la educación o el desarrollo de la vida personal- **con plenitud**.

Es por tanto un derecho de una gran relevancia social que ha sido objeto de reconocimiento en organismos nacionales e internacionales a través de la distinta normativa dictada a tal efecto.

Así, traemos a colación la Ley 13/2005, de 11 de noviembre, de medidas para la vivienda protegida y el suelo cuyo objetivo principal fue vincular la construcción de vivienda protegida y la promoción de suelo, enfocando ésta, fundamentalmente, a aumentar la oferta de la primera. Una Ley que abordó el régimen jurídico de la vivienda protegida con el fin de reforzar la acción pública para **garantizar su función social**.

Hacer mención también al decreto 149/2006, de 25 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Viviendas Protegidas de la Comunidad Autónoma de Andalucía y se desarrollan determinadas disposiciones de la Ley 13/2005, de 11 de noviembre, de medidas en materia de Vivienda Protegida y el Suelo.

Los rasgos fundamentales y denominadores comunes del mencionado Reglamento de Viviendas Protegidas son los que han caracterizado el régimen jurídico de la vivienda protegida: “a) El bene-

Las principales causas que concurren para materializar este derecho está relacionado con una falta de adecuación entre el precio del alquiler y los recursos económicos de las familias sin un parque residencial que cubra las necesidades de las familias más vulnerables y el déficit existente de viviendas gestionadas por promotores públicos

ficiario de una vivienda protegida, tanto en régimen de propiedad como en régimen de alquiler, debe destinarla a residencia habitual y permanente. b) Para determinar el derecho a la vivienda, en función del programa, la familia ha de tener unos ingresos limitados para poder acceder a ella y percibir ayudas. c) El precio máximo de venta o la renta máxima del alquiler siempre han de estar fijados por la Administración”.

La [Ley 1/2010, de 8 de marzo, Reguladora del Derecho a la Vivienda en Andalucía](#) se establece **la obligación de crear los «Registros Públicos Municipales de Demandantes de Vivienda Protegida»**, con el objetivo de conocer las necesidades reales de vivienda protegida en Andalucía, todo ello, respetando el ámbito competencial de la administración local.

La existencia de estos registros y su coordinación permitirán a los ayuntamientos anticipar las previsiones de la demanda de vivienda protegida en cada municipio, y ordenarlas en los planes municipales de vivienda y suelo.

Se reconocen y regulan los planes autonómicos y los planes municipales de vivienda y suelo, a la vez que se procura la coherencia de los planes municipales de vivienda y suelo con el planeamiento urbanístico municipal.

Por su parte en [el Decreto 1/2012 de 10 de enero](#), **se aprueba el Reglamento Regulador de los Registros Públicos Municipales de Demandantes de Vivienda Protegida** y se modifica el Reglamento de Viviendas Protegidas de la Comunidad Autónoma de Andalucía, modificando algunos artículos del Reglamento de Viviendas Protegidas de la Comunidad Autónoma de Andalucía, aprobado por Decreto 149/2006, de 25 de julio.

El artículo 13 regula las excepciones a la obligación de adjudicación mediante el Registro Público Municipal de Demandantes de Vivienda Protegida, **por ser adjudicaciones destinadas a atender situaciones en el marco de las prestaciones de los servicios de asistencia y bienestar social.**

Se recogen situaciones como las que tienen por objeto el realojo permanente o transitorio motivado por actuaciones urbanísticas de rehabilitación o renovación urbana; la adjudicación de viviendas y alojamiento a unidades familiares en riesgo de exclusión social cuando se justifique su carácter de urgencia por los servicios sociales del ayuntamiento y las adjudicaciones de viviendas calificadas en programas de alquiler a entidades sin ánimo de lucro para destinarlas al alojamiento de personas sin recursos o en riesgo de exclusión social.

Por su parte la reciente [Ley 12/2023 por el Derecho a la Vivienda](#), de ámbito estatal, tiene como objetivo blindar la función social que debe cumplir la vivienda y dar un especial impulso a la vivienda protegida en alquiler a precio asequible.

La norma establece una reserva obligatoria del 30 %, tanto de nuevas promociones como grandes reformas, para vivienda protegida, incluyendo un 15% destinado específicamente a alquiler social,

con el fin de generar progresivamente un parque de vivienda social que sitúe a España en niveles equiparables a los de otros países europeos.

Entre los aspectos clave desatacamos la mejora de la regulación del procedimiento de desahucio en situaciones de vulnerabilidad, contemplando garantías en el procedimiento que puedan afectar a la vivienda habitual de hogares en situación de vulnerabilidad, de tal forma que se asegure una comunicación efectiva y rápida entre el órgano judicial y los servicios sociales a través de un requerimiento para que estos evalúen la situación y, en su caso, se garantice una alternativa habitacional digna que evite situaciones de desamparo. Se refuerza, por tanto, la protección frente a los desahucios.

Prevé que los servicios sociales puedan ofrecer soluciones habitacionales a los afectados, para evitar situaciones de desamparo como consecuencia del desalojo. A todo ello debe añadirse que se incrementan los plazos de suspensión de los lanzamientos en estas situaciones de vulnerabilidad, de uno a dos meses cuando el propietario es persona física, y de tres a cuatro cuando es persona jurídica, introduciéndose en el procedimiento criterios objetivos para definir las situaciones de vulnerabilidad económica.

En referencia a **la importancia de los parques públicos de viviendas en alquiler**, la Ley recoge que **son del todo insuficientes para atender la necesidad de aquellas personas y hogares que tienen más dificultades para acceder al mercado por sus escasos medios económicos**.

También hace referencia a la calidad de este parque público que se encuentra, en la mayor parte, desfasado frente a las exigencias y requisitos legales que afectan a la *“funcionalidad, la seguridad y la habitabilidad de las viviendas”*.

Por último hacer mención al [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, vigente en la actualidad y referente para la implementación de las distintas medidas relacionadas con el derecho a la vivienda.

En el preámbulo del texto se hace un análisis de los objetivos conseguidos por el anterior Plan de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía 2016-2020, que manifiesta *“se han revelado insuficientes para alcanzar los objetivos de garantizar el acceso a la vivienda a quienes solicitan protección para el alquiler o la compra de una vivienda a precio asequible”*.

Pone también el acento en las personas que han perdido la vivienda en la que residían, debido a un procedimiento de ejecución hipotecaria o de desahucio por falta de pago de las rentas del alquiler.

En 2023 hemos conocido situaciones que ilustran las dificultades para disfrutar de un techo digno que permita satisfacer los derechos constitucionales antes mencionados, a pesar de las medidas adoptadas en los textos legales aprobados a tal efecto.

Las principales causas que concurren para materializar este derecho está relacionado con una falta de adecuación entre el precio del alquiler y los recursos económicos de las familias sin un parque residencial que cubra las necesidades de las familias más vulnerables y el déficit existente de viviendas gestionadas por promotores públicos.

2.1.4.2.1. Falta de adecuación entre el precio del alquiler y los recursos económicos de las familias

Los escasos recursos económicos de las familias y el precio de la vivienda en el mercado libre, o incluso en el protegido, dificultan el alquiler o adquisición de una vivienda. Una situación que hemos conocido a través de algunas quejas como en la 23/3922 donde nos trasladaba la promotora que como consecuencia de una separación matrimonial tuvo que dejar el hogar en el que vivían dado que era de los padres de su pareja, y trasladarse a casa de los suyos con su hija.

Aún teniendo la suerte de haber encontrado un trabajo de 6 meses como limpiadora en el Ayuntamiento, no encuentra un alquiler dado que las rentas son muy altas y le piden un aval y un contrato indefinido.

En la queja **23/3313**, una mujer de 55 años cobrando la ayuda de mayores de 52 años “*sin casa, sin trabajo*” lleva más de 4 años buscando un piso de alquiler social. Dice estar desesperada dado que va quedándose “*de casa en casa*”.

En otras ocasiones el retraso en la resolución de las ayudas para sufragar el alquiler de la vivienda, contribuye a cronificar cada uno de los problemas de las personas solicitantes. Es el caso de la promotora de la queja 23/7671 nos pide ayuda dado que había solicitado en 2020 una ayuda al alquiler de la denominada Línea 1 para personas vulnerables y que tres años después no le había llegado.

En principio le dijeron que estaban resolviendo “muy despacio” y con posterioridad que necesitaban más presupuesto para continuar tramitando. Pasado el tiempo le informan que esta convocatoria ya está cerrada y que tendría que haber solicitado las nuevas.

2.1.4.2.1.2.2. Existencia de un parque residencial que no cubre las necesidades de las personas destinatarias

Hemos recibido quejas de quienes teniendo la suerte de disponer de un techo, las **malas condiciones del inmueble o del edificio donde residen y/o la mala convivencia entre vecinos**, les impide disfrutar del derecho que le asiste.

Traemos a colación la queja 23/3635 en la que nos pone de manifiesto las condiciones de la vivienda en la que reside con carencias que puede sobrellevar gracias a la proximidad que tiene con su madre, transportando cubos de agua de manera continúa a su casa. La promotora de la queja es una persona con problemas de pulmón, aconsejándole su médico de cabecera el cambio de vivienda.

2.1.4.2.1.2.3. Déficit de viviendas de promoción pública

El parque público de viviendas en alquiler es un recurso fundamental para quienes disponen de pocos ingresos económicos. Las precarias condiciones económicas de muchas personas residentes en Andalucía conlleva que sean demandantes de una vivienda protegida, solicitándolo en sus Ayuntamientos, que no pueden dar respuestas dado que en unas ocasiones no cuentan con un parque público y en otras es insuficiente, a pesar de tener una demanda que lo requiere.

Es el caso de la promotora de la queja 23/0378, de 57 años con una discapacidad del 33% y una incapacidad total para profesional habitual, percibe una pensión de 570 euros mensuales. Manifiesta que su marido le impide el acceso a su vivienda y por lo tanto se encuentra en la calle. Refiere que está inscrita en el Registro Municipal de Demandantes de Vivienda Protegida del municipio donde residía desde hacía años y que tiene dificultades para ser adjudicataria. Solicitado informe al ayuntamiento nos traslada que el municipio carece de viviendas sociales.

Así, en la queja 23/1866 nos trasladan que la falta de recursos económicos y los conflictos familiares existentes llevó a la promotora a residir junto a su hija, en un recurso compartido con otras familias, que le ocasionó un grave desconcierto por los desacuerdos entre el grupo de convivencia. Conoce la existencia de viviendas vacías en promociones de la ciudad y nos pide ayuda para acceder a un alquiler social y poder ir construyendo paso a paso su vida y la de su hija en un ambiente tranquilo y estable.

En otras ocasiones nos informan que las escasas viviendas existentes en los municipios están adjudicadas y tienen poca rotación.

Esta falta de viviendas protegidas a precios asequibles nos ha sido trasladadas por distintos responsables municipales. A modo de ejemplo en la queja 22/7720 nos comunica el Ayuntamiento requerido que en los últimos años se ha incrementado la demanda en el municipio en un 20% aproximadamente sin haberse construido viviendas protegidas desde 2008.

Por lo tanto como consecuencia de esta falta de viviendas de nueva construcción y de las pocas que salen en segunda adjudicación, no es posible conocer el tiempo de espera para ser adjudicatario/a de una vivienda protegida.

Como hemos podido ver, **la escasez de viviendas gestionadas por promotores públicos genera la sensación de falta de utilidad de los Registros Municipales de Demandantes de vivienda Protegida (RMDVP)**. El elevado número de personas inscritas frente a la pocas ofertas de adjudicación de los promotores públicos es una constante en los informes recibidos por los gestores de estos Registros.

A modo de ejemplo, en la queja **23/4114** se pone de manifiesto que en el pasado fue desahuciada de una vivienda libre con la que tenía suscrito un contrato en régimen de alquiler, pero que la falta de pago de las mensualidades provocó la demanda por reclamación de rentas y el abandono de la vivienda por su parte. Nos explica la situación en la que se encuentra compartiendo el domicilio de su madre, en condiciones bastante difíciles para todos los miembros de esta familia.

En la información aportada en el expediente se constata que hay *“multitud de familias a las que, aún teniendo realizados todos los trámites de información, asesoramiento, gestión y/o derivación de recursos por parte de los servicios sociales, continúen sin vivienda protegida puesto que no hay apenas ofertas de ellas”*.

Un parque público de viviendas, que además de escaso, está conformado por viviendas antiguas de mala calidad y sin accesibilidad, que necesitan actuaciones de rehabilitación.

En la queja 22/5999, tramitada en este año 2023, nos pusieron de manifiesto que es titular de una vivienda pública que tiene numerosos problemas en el baño en las ventanas y con humedades en varias habitaciones sin que el operador público titular de la vivienda acceda a solucionar estos desperfectos. Que carece de recursos económicos para hacerlo con sus propios medios, estando enferma y con una discapacidad, por lo que esta situación le afecta en su vida diaria.

Por su parte, en la queja 23/2231 nos trasladaba problemas de accesibilidad. La promotora, reside en una séptima planta sin ascensor de un edificio de viviendas protegidas desde hace más de 30 años, está enferma, vive sola y no puede realizar tareas diarias como subir la compra. Una situación que también dificulta que la atiendan cuando llama a la ambulancia por lo que nos pide ayuda para un cambio de vivienda o una solución para sus problemas de aislamiento y facilitar su salud.

A las distintas dificultades antes expuestas se le suma los problemas derivados por no respetar normas básicas de convivencia o por situaciones de violencia no resueltas.

Ilustra algunas de estas situaciones la expuesta en la queja 23/4010 que nos relata los ruidos que ocasionan los vecinos del piso colindante a su vivienda, impidiendo el descanso a su familia y en especial a sus dos hijas pequeñas. Una situación que ha desencadenado un grave problema de convivencia y que a pesar de haber requerido la intervención del Ayuntamiento como propietario de las viviendas, no solo no se ha resuelto sino que ha empeorado.

En otras ocasiones, cuando las viviendas gestionadas por un operador público se encuentran en edificios mixtos requiere intervenciones eficaces a los efectos de minimizar los efectos sobre el resto de propietarios e impedir situaciones de rechazo a familias vulnerables.

Es el caso de lo expuesto en la queja 23/3677 en la que una vecina de un bloque en el que reside nos trasladaba que desde que una administración adquirió uno de los pisos para destinarlo al alquiler, la familia adjudicataria les ha ocasionado una serie de perjuicios que ha transformado sus modelos de vida.

Un piso situado en una comunidad de vecinos pequeña, en el que ha aumentado la suciedad, enganches en los contadores de agua, impagos de cuotas de comunidad, ruidos permanentes, etc. Situaciones que les tienen agotados, habiendo perdido la esperanza en normalizar la convivencia.

2.1.4.2.1.2.4. Las órdenes de lanzamiento: el último recurso al que acudir

Pero quizá lo que más impotencia ha generado a esta Defensoría han sido las **quejas en las que se nos pedía ayuda ante lanzamientos de familias con una gran precariedad económica y en ocasiones con hijos a cargo o afectando también a personas mayores**.

Así en la queja 23/7664, nos traslada que reside en un municipio costero de la provincia de Málaga, que desde hace meses se le ha ejecutado el lanzamiento de la vivienda en la que residía, *“relata vivir con unos ingresos de menos de 400 euros mensuales, provenientes de unas clases on-line, que proporciona de precaria manera” y padecer un cáncer por el que necesita cuidados*”. Manifestaba sentirse impotente ante la situación en la que se encuentra, sin recibir respuestas desde los servicios sociales comunitarios de su municipio. Se le ha pedido informe al Ayuntamiento.

En la queja 23/1896 la interesada, de 77 años de edad, nos traslada su preocupación por el procedimiento judicial de desahucio, por ocupación en precario de una vivienda de la entidad Sareb. Refiere que no dispone de ingresos suficientes para acceder a una vivienda de alquiler por su propia cuenta, que está inscrita en el Registro Municipal de Demandantes de Vivienda Protegida y que los servicios sociales comunitarios conocen su situación y han emitido informe de vulnerabilidad dirigido al juzgado, si bien no cuentan con alternativa habitacional para cuando se ejecute el lanzamiento.

Solicitado información al Ayuntamiento donde reside nos trasladó que se ha emitido Informe Social al Juzgado evidenciando su situación de vulnerabilidad y que de *“forma paralela y/o transversal a lo anteriormente referido, se ha remitido a la familia a la Oficina de Defensa de la Vivienda, a la Oficina de Intermediación Hipotecaria, a la Oficina de Vivienda Municipal para su inscripción como demandante de Vivienda Protegida, requisito indispensable para poder acceder a viviendas sociales.”*. Unas actuaciones que propiciaron la suspensión del lanzamiento de su vivienda, prevista para el mes de mayo, estando su expediente en proceso de revisión por SAREB.

En otras ocasiones, la precariedad económica suele verse agravada por situaciones que pueden llevar a la vulnerabilidad extrema.

Es el caso de la situación puesta en conocimiento por la promotora de la queja 23/5246 en la que manifiesta que antes de la crisis de 2008 tenían un piso en propiedad con préstamo hipotecario y que como consecuencia de la pérdida del trabajo dejaron de pagar. Que una vez embargado se les ofreció en la entidad bancaria quedarse en alquiler, cuestión que pudieron hacer dado que contaban con el salario social. La pérdida de esta prestación y la enfermedad del marido les impide encontrar empleo, por lo que están en una situación complicada dado que siguen teniendo un hijo a cargo. Han acudido a los distintos recursos públicos de la ciudad de Córdoba sin que se les haya dado respuesta a su situación.

Quejas que nos trasladan problemas enquistados en largos procedimientos judiciales, que requieren intervenciones con los Servicios Sociales Comunitarios en relación a conocer las prestaciones de las que pueden ser objeto estas familias y la disponibilidad de vivienda protegida de las que dispone el municipio en cuestión.

2.1.4.2.1.3. Segregación residencial

2.1.4.2.1.3.1. Barriadas de promoción pública

Como Institución garante de derechos, venimos analizando la desigualdad social entre personas que tienen diferentes niveles de renta, a las que se unen otras causas que pueden ponerlas en situación de riesgo. Una realidad que se proyecta a nivel socio-espacial en muchas ciudades de Andalucía, especialmente en las capitales de provincia y que se ha radiografiado cartografiando estas variables que traducen *“el comportamiento espacial dentro de Andalucía”*.

Hablamos de ciudades como Almería, Granada o Sevilla donde se encuentran grandes dificultades en función de las zonas donde se resida, teniendo los peores indicadores barrios como el Puche en Almería, la Zona Norte en Granada o el Polígono Sur en Sevilla, entre otros de las mismas características.

Todos ellos conformados por viviendas de promoción pública cuyo origen responde a la necesidad de dar respuestas a una población empobrecida que como consecuencia de distintos factores necesitaba una vivienda con carácter de urgencia. Todas ellas se situaron en el extrarradio de las ciudades, rodeadas por barreras físicas que las aislaban de la ciudad, vías rápidas, ferrocarril, polígonos industriales, etc. Una situación geográfica que contribuye a aumentar los factores de exclusión. Además de otras carencias de equipamientos públicos, servicios básicos y seguridad.

Con el paso del tiempo, la Junta de Andalucía, consciente de esta situación, articuló un conjunto de subvenciones dirigidas a los ayuntamientos y tercer sector, que englobaban una serie de medidas que de forma integrada e interrelacionada, actuara en lo local *“de manera justa, solidaria, equilibrada y sostenible bajo un modelo de bienestar social”*.

Así por citar uno, el [Plan Andaluz de Vivienda y Suelo 2003-2007](#), aprobado por Decreto 180/2005, apuesta por una política de rehabilitación en los centros históricos y en las barriadas andaluzas afectadas por graves problemas habitacionales y sociales y **contempla la figura de la Rehabilitación Integral de Barriadas, como instrumento clave a través del cual se pretende mejorar las condiciones de las viviendas que integran estas barriadas**.

A partir de 2010, la denominada “crisis del ladrillo” incidió en estas intervenciones de manera significativa. Se minoraron los equipos de intervención, se paralizaron obras como consecuencia de la quiebra de muchas empresas de la construcción y se dejaron de licitar proyectos ya programados por la merma del presupuesto público disponible.

Esta situación de catarsis, aunque afectó a la sociedad en general, ocasionó en los barrios una pérdida de confianza en lo público. Una vez más lo prometido y aprobado en las máximas instancias, como es el [Consejo de Gobierno](#), se quedó sin ejecutar y sin ofrecer explicaciones públicas al mismo nivel que cuando se dieron a conocer.

Para equilibrar los efectos de la crisis económica en la población más vulnerable la entonces Consejería de Igualdad y Políticas Sociales aprobó la [“Estrategia Regional Andaluza para la cohesión e inclusión social. Intervención en zonas desfavorecidas”](#) (ERACIS, en adelante) para actuar “sobre las zonas de los pueblos y ciudades donde se registran situaciones graves de exclusión social y/o donde existen factores de riesgo (...) *a fin de transformar la visión que se tiene sobre estas zonas y viceversa, de forma que se promueva la eliminación de la territorialidad como un factor de exclusión*”.

Basado en el análisis que se hace en la ERACIS, en Andalucía se han identificado 187 áreas, localizadas en 97 municipios, que presentan un mayor riesgo de padecer situaciones de pobreza y exclusión social, coincidiendo éstas con las anteriores zonas de transformación social que a su vez fueron tomadas como referencia para la declaración de áreas de rehabilitación integral.

La ERACIS, prevé que sean los planes de Intervención Local los que, tras un estudio pormenorizado sobre las causas de exclusión de cada territorio, propongan áreas de intervención. Unos documentos programáticos que, con un enfoque comunitario, **sitúan la gobernanza en**



las Entidades locales (Ayuntamientos y Diputaciones Provinciales) **como vertebradoras del desarrollo comunitario.**

Una vez evaluados los resultados de la Estrategia, con cargo al Fondo Social Europeo Plus, se han convocado subvenciones destinadas a las entidades locales que permitan dar continuidad a los objetivos de los Planes locales ya aprobados.

La ERASCIS PLUS, es una nueva oportunidad que ofrece dar continuidad a las intervenciones públicas, aportando nuevos recursos y métodos de trabajo, al mismo tiempo que se ha de corregir los obstáculos que impidieron transformaciones reales. En la Defensoría somos muy conscientes de esta realidad que hemos ido contando en sucesivos informes anuales.

En este año 2023, en la visita realizada a **Linares** (Jaén) a través de la Oficina de Información del Defensor a la comarca Sierra Morena se contactó con personas y recursos públicos del barrio de Arrayanes.

Entre los problemas trasladados a la Oficina de Información estaban las dificultades de las familias residentes en el barrio para empadronarse en el domicilio donde realmente residen, que a su vez les dificulta, cuando no les impide acceder a un contrato de agua o a las ayudas sociales, necesarias para paliar su situación de precariedad económica.

Analizadas las medidas contempladas en el Plan local de Intervención en Zonas Desfavorecidas de Linares, se consideró mantener una reunión con los representantes de todas las administraciones implicadas para que, a través de una actuación de intermediación, se analizaran los dificultades con las que se encontraban los distintos organismos para impedir el acceso a estos servicios públicos que a su vez vulneraban derechos de las personas residentes en el barrio.

Tras exponer cada una de las partes las distintas causas invocadas, se concluyó que tanto para aportar soluciones a la falta de regularización administrativa, como para facilitar el empadronamiento o poder contratar el agua en las viviendas, era necesario la colaboración entre las administraciones.

Se acordó trabajar conjuntamente para avanzar en la normalización de administrativa de estas familias, en consonancia con la metodología recogida en el Plan de Acción Local, dado que en este documento se planteaba la creación de una comisión permanente de vivienda que tuviese como objetivos la normalización de la situación de titularidad y pago de las viviendas a través de itinerarios de inserción sociolaboral.

También en **Granada**, hemos intervenido en este año **en el barrio de Almanjayar**, en el Distrito Norte de la ciudad.

En el Plan de Inclusión Local en Zonas Desfavorecidas, en el que se incluye el barrio de Almanjayar, se recoge que reside en la zona un buen número de población gitana que se ve afectada de una forma especial por los efectos de las distintas crisis económica que conllevan destrucción de empleo y condiciones económicas precarias. Esta situación de desventaja social les afecta principalmente a los ámbitos del empleo y de la educación.

Una cuestión que quedó reflejada en las quejas 23/6056 y 23/6084, ambas relacionadas con las públicas en redes del concejal de juventud de Granada contra la étnia gitana del Distrito Norte. En esta última, la Federación de Mujeres Gitanas FAKALI trasladó que estando entre sus objetivos la promoción integral en sus niveles social, cultural y humano del pueblo gitano, denunciaban el contenido del hilo de Twitter de este concejal, de marcado carácter racista y xenófobo de un claro carácter denigratorio y discriminatorio.

Continuaba exponiendo que *“describe a las personas de etnia gitana que acudían a ejercer su derecho de sufragio activo, en un alarde de exposición pública de las características comunes de sus miembros, como analfabetos, ridiculizando las supuestas expresiones utilizadas, insultando a nuestra cultura...”*.

Unas declaraciones que, aún habiendo pedido disculpas con posterioridad, tienen unos límites marcados en la Ley 15/2022 de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación. Una ley de garantías que no pretende tanto reconocer nuevos derechos como garantizar los que ya existen,

desarrollando el artículo 14 de la Constitución e incorporando una amplia jurisprudencia constitucional al respecto.

Con respecto a la problemática descrita, se ha aperturado una actuación de oficio, [queja 23/8095](#), dirigida entre otros Ayuntamientos al de Granada, para conocer las actuaciones realizadas en los ámbitos que más afectan y generan mayor desprotección y desigualdad en la población gitana. Concretamente, se le ha requerido para que nos traslade las actuaciones implementadas o proyectadas encaminadas a garantizar la igualdad de trato y la no discriminación, indicando, en su caso, las entidades colaboradoras y los ámbitos de implementación”.

En la provincia de **Almería** se encuentra **el barrio de El Puche**. Conforme se recoge en el [Plan Local de Intervención](#) en las zonas desfavorecidas de Almería, este barrio tiene su origen en las inundaciones de 1969 que produjeron el derrumbe de viviendas y cuevas en La Chanca y alrededores de La Alcazaba.

A pesar de ser El Puche un barrio que, como todos los demás, han sido objeto de intervenciones sectoriales de las distintas administraciones, la población residente sigue careciendo de las mismas oportunidades que otros de la ciudad.

Por las actuaciones de esta Defensoría en años anteriores, pudimos constatar la realidad del barrio, detectándose una ausencia de equipamientos y servicios públicos. Una situación que ha sido puesta de manifiesto por la [Asociación Ítaca, que trasladaba el estado de abandono en el que se encontraba el barrio](#). También se refería a lo poca incidencia de la ERASCIS.

Otro de los barrios objeto de nuestra intervención ha sido el **Polígono Sur en Sevilla**, que sigue siendo referente en Andalucía por la vulnerabilidad de sus residentes.

En las distintas reuniones mantenidas con asociaciones del barrio se ha puesto de manifiesto [las deficitarias instalaciones eléctricas como uno de los principales problemas](#).

Una situación que genera una problemática que ha sido trasladada en la queja 23/3635. Su promotora nos pone de manifiesto que reside en un bloque sin luz y sin agua. Que se pasan los cables de unos bloques a otros y esto les ocasiona problemas en su vida diaria. A este problema se añaden otros como las malas condiciones de la vivienda, con humedades, sin ascensor y suciedad en los elementos comunes. Nos traslada que trabaja todos los días y que su situación económica no le permite buscar otra vivienda.

Una queja que refleja [la acumulación de problemas que inciden en las familias residentes en el barrio que requiere la intervención de todas las administraciones implicadas a través de políticas adaptadas al territorio](#).

A través de las distintas situaciones descritas en los barrios antes mencionados podemos ver **las carencias que siguen teniendo, a pesar de las sucesivas políticas públicas implementadas, en algunas ocasiones a través de intervenciones integrales como es el caso del Polígono Sur**.

En todos ellos se observa la mala calidad de los espacios públicos, la ausencia de espacios verdes y zonas de esparcimiento. La reticencia de las administraciones a instalar equipamientos de referencia a nivel ciudad es una muestra de la desconfianza que se tienen los responsables políticos en la recuperación de estos barrios. Llama también la atención, que concurriendo tantos problemas no se tengan registros significativos de quejas, ni individuales ni colectivas. Un indicador de la extrema vulnerabilidad de la población y del descrédito en las distintas instancias para la solución a sus problemas.

2.1.4.2.1.3.2. Asentamientos humanos informales

Cuando se habla de vulnerabilidad extrema no es posible no tratar el tema de **personas que residen en los asentamientos, ámbitos no aceptables para el desarrollo de la vida personal y familiar. Lugares donde el derecho a la vivienda no suele ser ni tan siquiera un referente a alcanzar**.

Es necesario incidir en que solo desde la posesión de una vivienda o alojamiento digno es posible disfrutar del libre ejercicio de otros derechos constitucionales, como son el de la intimidad personal, la protección de la familia o el libre desarrollo de la personalidad.

Podríamos partir de una aproximación al concepto de asentamientos irregulares, definiéndolos como aquellos que se sitúan en lugares de titularidad pública o privada, donde personas ajenas a estos terrenos instalan alojamientos precarios para utilizarlos como residencia habitual, al margen de la normativa urbanística vigente. La Organización de Naciones Unidas define a un asentamiento por una serie de indicadores como es el acceso inadecuado a agua potable, a infraestructuras y saneamiento, o a la calidad estructural de la vivienda que genera un estatus residencial inseguro.

En Andalucía siguen existiendo asentamientos chabolistas, algunos como el del Vacie considerado el más antiguo de España, otros de una conformación más reciente como los poblados chabolistas de personas migrantes, procedentes de terceros países, principalmente del Magreb y de África Subsahariana. Provincias como Almería, Huelva y Granada son por este orden lugares de destino de personas que o bien encontraron trabajo en labores del campo o bien acudían a la expectativa de ser contratados.

La dificultad para encontrar una vivienda adecuada a sus salarios, junto a otros factores como el rechazo de la población autóctona a lo desconocido o un clima amable, ha propiciado la agrupación de chabolas en solares o fincas de titularidad pública o privada.

El chabolismo es una realidad a la que la Defensoría presta una especial atención, habiendo redactado cuatro [informes especiales](#) que analizaron la situación de quienes tienen más dificultad para la búsqueda de una solución habitacional adecuada a sus necesidades.

Trataremos en este apartado del informe los problemas que hemos conocido de asentamientos como El Vacie en Sevilla y Las Casillas en Vélez Málaga, por ser los ámbitos a los que se han referido las quejas recibidas en 2023. La realidad de los asentamientos de personas migrantes, por sus características especiales lo abordaremos en el apartado de “personas migrantes”.

La dificultad para encontrar una vivienda adecuada a sus salarios, junto a otros factores como el rechazo de la población autóctona a lo desconocido o un clima amable, ha propiciado la agrupación de chabolas en solares o fincas de titularidad pública o privada

Conforme se recoge en el [Plan de Acción Local del Ayuntamiento de Sevilla](#), **El Vacie** “es un conglomerado de infraviviendas divididas en categorías de chabolas y prefabricadas. Las personas residentes se encuentran en una situación de exclusión social severa, “perpetuada por valores rígidos de índole cultural y recursos mal gestionados”. Existen problemas asociados a la salud, a los hábitos de vida poco saludables en menores, adolescentes y jóvenes, escasa planificación familiar que deriva en prácticas de riesgo, alto nivel en adicciones, consumo de alcohol y otras drogas.

Desde el punto de vista residencial, se destacan situaciones de infravivienda, hacinamiento, ocupaciones ilegales, condiciones de insalubridad y baja accesibilidad.

A lo largo de los años se reciben quejas en esta Defensoría relacionadas con los distintos problemas del barrio como son la falta de limpieza, las deficientes economías del barrio que les impiden acceder a una vivienda, cuestiones relacionadas con centros educativos e incluso con la situación en la que se encuentran los niños residentes en el asentamiento.

Pero han sido los temas relacionados con la necesidad de vivienda y los procesos de realojamiento los más recurrentes.

La queja 23/5968 ilustra algunos de los problemas surgidos durante este proceso y las incertidumbres de sus destinatarios. Nos relatan que en el año 2014 más de 30 familias se acogieron al proceso de realojo desde la barriada de El Vacie a otras viviendas de la ciudad de Sevilla. Muchas de ella con escasos recursos y siendo

incluso analfabetas. Manifiesta que esto incidió en que no entendieran con suficiente claridad el régimen de titularidad de las viviendas lo que ha traído consigo múltiples deudas en concepto de alquiler y pago de suministros.

Ante esta situación demandan el apoyo de los servicios sociales comunitarios para que les emitiera el certificado de vulnerabilidad y otras ayudas a las que no pueden acceder. Se quejaba igualmente de la falta de respuesta del ayuntamiento ante las peticiones de reuniones para solucionar este problema.

En la queja 23/6060, manifestaba que había solicitado el informe que la Mesa Estratégica de El Vacie había elaborado sobre el conjunto de actuaciones que las distintas administraciones debía de acometer para su desalojo, sin que a esa fecha se lo hubiesen facilitado ni dado respuesta alguna.

Una Mesa Estratégica que se reúne con carácter bimensual, y que según nos trasladó el Ayuntamiento sigue atendiendo a las familias afectadas por los realojos.

A pesar de la atención prestada a los procesos de realojo del Vacie, se producen algunas situaciones que desequilibran a sus destinatarios. Así, la promotora de la queja 22/2390 nos trasladaba que estaba pendiente del desahucio de la vivienda en la que residía desde hace una década con motivo del Plan de Realojo de familias de El Vacie. Un inmueble adquirido por una entidad que había firmado convenio para facilitar los realojos y que la quiebra de la misma tuvo como consecuencia que acabara en manos de un tercero.

A la fecha de la interposición de su escrito estaba inmersa en un procedimiento judicial para defender su derecho a estar en la mencionada vivienda, sin empadronamiento por haber sido dado de baja a instancia del nuevo propietario y sin que desde los servicios sociales se le diera una respuesta a su problema.

Tras la información aportada en las comunicaciones con el Ayuntamiento constaba que esta situación estaba siendo atendida por los servicios sociales y trabajando directamente con la Oficina Municipal del Derecho a la Vivienda para poder adjudicarle una vivienda en el plazo temporal más corto posible.

Durante 2023 tuvimos conocimiento de la situación en la que residían las familias del **asentamiento denominado “Las Casillas en Torre del Mar (Vélez Málaga)”**.

Se habían recibido quejas que nos solicitaban nos interesáramos por el plan de desalojo de este asentamiento que se había dejado estar a través de los años, sin conocer las intervenciones previstas para su erradicación.

Tras las indagaciones realizadas pudimos constatar a través de los vídeos publicados en plataformas audiovisuales el nivel de insalubridad del lugar, consecuencia de la acumulación de residuos y de la ausencia de recogida de basura. Un entorno carente de servicios urbanos, en infraviviendas, sin servicios básicos, ni condiciones de habitabilidad, espacios no adecuados para la vida de las personas donde además hay un buen número de menores.

En el citado [informe sobre el chabolismo en Andalucía](#) de 2005, se recogía ya las difíciles condiciones de vida de este asentamiento, sin servicios públicos obligatorios, *“por cuanto se abastecen de agua de pozo, no tienen alcantarillado ni, por supuesto, alumbrado público, y el suministro eléctrico lo obtienen a través de enganches directos a la red general”*.

Se recogía en este trabajo de campo que las principales dificultades para suprimir el asentamiento al amparo del Plan de Erradicación del Chabolismo en Andalucía, fue encontrar vivienda al precio que estaba dispuesto a financiar su compra la Junta de Andalucía, muy por debajo del referente de mercado.

Transcurrido casi más de 20 años, no solo no se ha erradicado, sino que al parecer ha empeorado la situación en la que se encuentran las personas residentes y los niños que con estas familias conviven.

Si bien, en nuestra condición de garantes de los derechos de la infancia y adolescencia en Andalucía, nos preocupa especialmente la situación de riesgo en la que se encuentran las personas menores de edad que habitan en el asentamiento debido, como ya se ha expuesto, a las deficientes condiciones higiénico-sanitarias de la zona y su insalubridad.

Una situación que aconsejó que la incoación de la [actuación de oficio 23/7319](#) [queja 23/7319 bopa], con el propósito de que desde el Ayuntamiento de Vélez Málaga nos informara, entre otras cuestiones, sobre las características de las personas residentes, especificando el número de unidades familiares y de menores y mayores dependientes.

Sobre los proyectos de intervención Social que se hubiesen diseñado e implementado teniendo en cuenta las características socioeconómicas de estas familias, así como su contexto cultural, especificando si en los mismos se ha involucrado a las personas objeto de intervención así como a su entorno más próximo.

Igualmente se solicitó información sobre las alternativas residenciales que se están analizando y la coordinación con los servicios públicos de vivienda para analizar los recursos existentes para dar respuesta a las necesidades detectadas, así como la información a las personas interesadas sobre la inscripción en el Registro de Demandantes de Vivienda Protegida.

Se ha de tener en cuenta que las personas residentes en estos asentamientos conforman una población estigmatizada que dificulta los procesos de realojamiento en los pueblos y ciudades.

2.1.4.2.1.3.3. Sinhogarismo: Un problema sin resolver y un reto para la sociedad

La [Encuesta sobre las Personas Sin Hogar](#), elaborada por el Instituto Nacional de Estadística (INE), arroja datos sobre el número de personas usuarias de centros asistenciales de alojamiento y/o restauración en el año 2022. De los 28.552 personas, 7.277 han pernoctado en espacios públicos o “alojamientos de fortuna”, refiriéndose a otros espacios como los hall de los inmuebles, los cajeros, los portales o los coches.

En su mayor proporción hombres, aunque crece el número de mujeres en los últimos años. El 40,5% llevan más de tres años sin alojamiento, y el 32,5% menos de un año. Un indicador que pone de manifiesto la cronificación de esta realidad por diferentes motivos como el inicio de una nueva vida en el caso de las personas de otros países, la pérdida de trabajo, el desahucio de la vivienda o la incapacidad para pagar el alquiler, separaciones de parejas, violencia por parte de las mujeres y/o los hijos, salida de la prisión sin recurso residencial, o el abandono de los centros de menores.

Las condiciones de vida de estas personas se resumen en la encuesta en función del tipo de alojamiento en el que pernoctan. La mayor parte de ellas suelen recurrir al mismo lugar cada noche. Otro dato significativo es el que pone de manifiesto la carencia de necesidades básicas, siendo que el 14,5% de estas personas se han quedado sin comer o cenar algún día de la semana.

El estado de salud de estas personas es un factor relevante dado que solo atendiendo a la salud mental, “el 59,6% presenta algún síntoma depresivo, porcentaje que asciende al 67,8% en las mujeres”. Porcentajes más elevado que en la población en general.

Como hemos podido constatar por los datos antes expuestos, el sinhogarismo es una problemática multicausal que se ha visto incrementado por las crisis económicas y sociales que han afectado a España y a Europa desde 2008.

Una situación que persiste a pesar de que desde 2014 a 2020 se ha producido un incremento generalizado del número de centros que ofrecen pernoctación y comedores sociales y en el gasto y el personal ocupado en los centros para personas sin hogar.

Conscientes de la importancia de la financiación pública para el sostenimiento de estos equipamientos, tanto la Unión Europea como los Estados miembros han desarrollado marcos normativos y orientaciones para prever y erradicar el sinhogarismo a largo plazo.

Así la [Estrategia Nacional para la lucha contra el sinhogarismo en España 2023-2030](#) refuerza la colaboración necesaria entre todos los actores claves para conseguir abordar las situaciones de exclusión residencial y erradicar el sinhogarismo de calle en España en el año 2030, como la principal meta que se persigue. Entre las propuestas de intervención de la Estrategia se encuentran el [Acuerdo Marco para dar solución al sinhogarismo](#) en el seno del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia. Un Acuerdo que facilitará la coordinación

y la coherencia de las políticas de sinhogarismo a nivel nacional y autonómico y la **elaboración de planes municipales de prevención y abordaje del sinhogarismo**.

Se pretende abandonar el enfoque asistencialista, incidir en la vivienda como elemento vertebrador y transformador, apostando por medidas preventivas a través de ejes, objetivos y medidas.

La Junta de Andalucía, mediante [acuerdo de 27 de diciembre de 2023](#), del Consejo de Gobierno, ha aprobado la [I Estrategia de Atención a Personas sin Hogar en Andalucía 2023-2026](#). Con la finalidad de “reducir el número de personas en situación de sinhogarismo en Andalucía a través de un nuevo sistema de atención y prevención. Para el logro de esta finalidad se han establecido siete objetivos estratégicos y se proponen 20 programas en los que se agrupan 100 medidas de actuación que surgen para hacer frente a los principales retos sociales en la atención a las personas sin hogar”

Mediante [Orden de 7 de julio de 2023](#) se publicó la convocatoria de ayudas destinadas a Entidades Locales andaluzas para la adquisición de inmuebles, construcción, reforma o equipamiento de nuevos recursos públicos de carácter comunitario para la atención residencial a personas sin hogar y que fomenten la autonomía y la desinstitucionalización, dentro del marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR) –financiado por la Unión Europea-Next GenerationEU– y se efectúa su convocatoria en el año 2023.

Una línea de subvenciones establece un crédito presupuestario de 10.000.000 de euros distribuidos al 50% para personas sin hogar en zonas urbanas y para personas inmigrantes sin hogar en municipios con actividades agrícolas, cuyo plazo para resolver y notificar el procedimiento de concesión será de tres meses a partir del día siguiente al de la finalización del plazo para la presentación de solicitudes.

Una vez que se ha hecho referencia a algunas de las políticas públicas necesarias para dar solución a quienes se encuentran en situación de calle, **procedemos a dar cuenta de las situaciones que nos trasladan en las quejas recibidas**.

Muchas de los escritos los envían familiares que, debido a los problemas mentales con los que cuenta la persona sin hogar, son incapaces de hacerse cargo de sus necesidades.

En la queja 23/1288, nos trasladan que su hermano, “sin capacidad de autogobierno” tienen una situación de emergencia socio-sanitaria que presenta carácter urgente. Informa que desde mediados de 2022 vive en la calle, presenta un cuadro depresivo, acompañado de incongruencias en el comportamiento, mostrando obsesividad o excesiva fijación combinada con delirios, y con rechazo a cualquier intervención médica.

La familia nos ha informado del temor que tienen por la integridad física de su hermano, e incluso por la de terceros, y solicitaba la intervención de esta Institución del Defensor del Pueblo Andaluz en la salvaguarda de derechos constitucionalmente reconocidos al interesado. Solicitado informe al Ayuntamiento de su municipio nos traslada que es su intención asesorar a la familia para avanzar en soluciones a los problemas planteados pero que ante la falta de localización de su hermano no pueden activar ninguna actuación que no sea la alerta a la Policía Local para su localización.

Como se desprende de esta queja, cuyo caso puede extrapolarse a otras situaciones similares, muchas de estas personas, además de encontrarse sin hogar, sufren otro tipo de problemas. Así, la precaria salud mental, como las situaciones de discapacidad y/o movilidad reducida les impide realizar su vida con normalidad.

También se dirigen a la Defensoría terceras personas que, si bien no tienen interés legítimo en el caso concreto, manifiestan preocupación por personas que “residen” en las calles cercanas a su residencia, denunciando que se encuentren en una situación deplorable.

En la queja 22/4863 se ha puesto en contacto con esta Institución un conjunto de ciudadanos poniendo de manifiesto la situación de uno de sus vecinos, persona sin hogar que pernocta habitualmente en las calles de la ciudad y se encuentra en situación de extrema vulnerabilidad.

Se trata de una persona mayor, discapacitada, y enfermo crónico. Carece de movilidad, de red familiar de apoyo; lleva meses deambulando por la calle y padeciendo dolores producto de la falta de atención

que precisa. Los comparecientes describen que tanto Policía Local, la parroquia, así como los propios vecinos, han tenido que llamar en determinadas ocasiones al servicio de emergencias sanitarias.

Tras solicitar la colaboración del Ayuntamiento pudimos conocer que muchas de las dificultades para la intervención con esta persona era la falta de colaboración para documentar su identidad, dado que es extranjero y no está interesado en colaborar con los equipos municipales para ello. Una documentación que pudiera abrirle las puertas a una plaza asistencial pública.

A pesar de ello se había mantenido reunión, en la que pudo participar la persona promotora de la queja, en la que le informaron de las actuaciones realizadas en favor del interesado desde el año 2015 y de la posibilidad de que pudiera pernoctar en el Centro de Acogida Municipal (CAM) para, desde allí, en un proceso de trabajo a medio y largo plazo, gestionar su documentación. Una cuestión que no ha dado resultado en otras ocasiones.

La principal problemática encontrada esta relacionada con las personas que requieren de una intervención coordinada de distintos organismos de la Administración Pública.

En relación a esta cuestión esta Defensoría ha podido comprobar la falta de recursos y de soluciones permanentes que se ponen a disposición de estas personas pues, la pernocta en los distintos albergues es de carácter temporal y, en muchas ocasiones, ni siquiera le ofrecen un sitio donde poder dejar sus enseres o pertenencias a lo largo del día, por lo que, finalmente, acaban en mitad de la vía pública con todo su “equipaje”.

En distintas quejas se han trasladado las dificultades para acceder a equipamientos residenciales. Situaciones trasladadas en las quejas 23/7896, y 22/8076, en las que residentes en estos municipios nos ponen en conocimiento la falta de equipamientos que conlleva el incumplimiento de las “*competencias, obligaciones y responsabilidades*” que desde los ayuntamientos deben ofrecerse a la ciudadanía

2.1.4.2.2. Personas vulnerables o en riesgo de exclusión

Como exponíamos en la introducción de este capítulo, determinadas circunstancias por sí solas no son factores de vulnerabilidad extrema, si bien, producen desajustes que han de ser solucionados en un tiempo razonable.

2.1.4.2.2.1. Desequilibrios relacionados con el derecho a la vivienda

Muchas de estas dificultades están relacionadas con el acceso a la vivienda y la mejora de las existentes. Así, a través de los años la administración ha regulado ayudas a quienes disponen de escasos recursos económicos y necesitan el apoyo de lo público.

A modo de ejemplo y desde el punto de vista estatal, la Ley 12/2023 por el Derecho a la Vivienda, tiene como objetivo blindar la función social que debe cumplir la vivienda y dar un especial impulso a la protegida en alquiler a precio asequible.

Con el fin de facilitar el acceso a una vivienda, la norma establece una reserva obligatoria del 30%, tanto de nuevas promociones como grandes reformas, para vivienda protegida, incluyendo un 15% destinado específicamente a alquiler social, con el fin de generar progresivamente un parque de vivienda social que sitúe a España en niveles equiparables a los de otros países europeos.

Se establece un mecanismo de aplicación por parte de las Comunidades Autónomas de contención de los precios del alquiler con el fin de garantizar el acceso a la vivienda. A estos efectos la norma posibilita que las administraciones competentes puedan declarar zonas de mercado tensionado y establecer medidas que limiten el precio de los alquileres, mediante la instauración, asimismo, de incentivos fiscales para que los pequeños propietarios reduzcan el precio del alquiler.

A su vez, se contempla que los ayuntamientos puedan aplicar un recargo de hasta el 150 % en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) sobre aquellos inmuebles que lleven más de dos años vacíos sin causa justificada, con el fin de incentivar su entrada en el mercado de alquiler o venta.

Por su parte el [Plan Vive en Andalucía](#), de Vivienda, Rehabilitación y Regeneración Urbana de Andalucía 2020-2030, entre otros objetivos contempla aquellos encaminados a garantizar el acceso de la ciudadanía a un alquiler asequible, mediante la adopción de medidas dirigidas al incremento de la oferta del parque de viviendas en alquiler, así como a la recuperación de viviendas desocupadas, etc.

En 2023 se han recibido quejas relacionadas con algunos de estos objetivos que por su significado reseñamos en este informe anual. Nos referimos a los jóvenes que han visto dificultada su emancipación por la distinta problemática en la gestión del bono joven y a residentes en barrios obreros que se han sentido abandonados por la administración en sus procesos de rehabilitación.

2.1.4.2.2.1.1. Dificultades para la emancipación, bono joven

La Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda, “con el fin de facilitar a las personas jóvenes con escasos recursos económicos el acceso a su residencia habitual en régimen de alquiler y favorecer su emancipación y desarrollo vital”, convocó las ayudas en régimen de concurrencia no competitiva del **Bono Alquiler Joven**, que les permita a este sector de población hacer frente al pago de su correspondiente cuota de la renta arrendaticia para el disfrute de su vivienda o habitación habituales.

Unas ayudas que se financian con cargo a los fondos transferidos por el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, regulados en el Real Decreto 42/2022, de 18 de enero, por el que se regula el Bono Alquiler Joven y el Plan Estatal para el acceso a la vivienda 2022-2025.

Tras constatar el retraso en su publicación se inició la actuación de [oficio 22/6541](#) en la que nos interesábamos por las causas que lo provocaron. Si bien se insertó en el boletín pocos días después de la mencionada queja de oficio, inmediatamente se recibieron numerosas quejas que detectaban una serie de dificultades para poder materializar la solicitud.

Entre los principales problemas trasladados se encontraba el carácter obligatorio del uso de medios electrónicos, requisito imprescindible para optar a la misma, sin tener en cuenta la incidencia de la brecha digital en la población joven, que no tienen la misma capacitación ni recursos para relacionarse con la administración y el retraso en la resolución de las solicitudes.

Tras el análisis de los distintos informes remitidos por la Consejería y considerando el alto impacto de la ayuda objeto de la convocatoria, [se concluyó en el cierre de esta actuación de oficio](#) transmitiendo a la administración distintas sugerencias encaminadas a favorecer la efectividad del derecho a la vivienda.

Así, **se le requiere para que** se evalúe el procedimiento llevado a cabo hasta la fecha, se analicen los obstáculos que han impedido el acceso a la convocatoria con fluidez y en condiciones de igualdad; se subsanen las situaciones de desigualdad provocadas por la existencia de una brecha digital que afecta de manera directa incluso a este sector de población joven y que ha sido puesta de manifiesto en los distintos informes anuales de esta Defensoría; y se estudie y estime la población potencialmente beneficiaria de esta ayuda al alquiler en Andalucía, a fin de poder planificar de forma adecuada las siguientes convocatorias.

Dado que se continuaban recibiendo quejas donde se nos ponía de manifiesto el retraso en la resolución de las convocatorias y la inseguridad sobre estar o no incluido se abrió nueva [queja de oficio 23/8477](#) con el objetivo de hacer el seguimiento a las dilaciones puestas de manifiesto.

Nos narraban en los distintos escritos de queja que sus expedientes han dejado de estar disponibles para consulta en la web de la Consejería, sin haber recibido ningún requerimiento de subsanación que pudiera sustentar carencia de documentos o situaciones de inseguridad propiciadas por la falta de información sobre el orden establecido de esta relación de personas, o sobre los criterios que han sido utilizados para su elaboración.

En el informe aportado por la Consejería, que se encuentra en fase de análisis, se nos transmite los datos solicitados a 30 de noviembre de 2023, y que se está haciendo el esfuerzo por agilizar la tramitación de estas ayudas, reconociendo la disparidad de gestión en las distintas provincias.

Nos trasladan las medidas implementadas para dar celeridad a estos expedientes y la falta de apoyos de la Administración Estatal para con estas ayudas. Unas dificultades que si bien son tenidas en cuenta no son contrarrestadas con medidas que permitan minorar los plazos de resolución, tal y como se constata de las quejas que remiten personas que, a la fecha de redacción de este informe anual, siguen sin tener resolución a su expediente.

Por último, sin perjuicio de un análisis más minucioso del contenido aportado, reseñamos la manifestación expresada en el informe de que *“ha quedado patente en convocatorias anteriores, que el periodo medio de gestión de este tipo de subvenciones alcanza los dos años, por lo que se pretende acortar al máximo posible los tiempos”*.

En este sentido incidir que desde esta Defensoría no se está abordando un análisis comparativo de ninguna convocatoria similar, sino de la existente conforme al contenido de la misma, y por lo tanto **reconocer que el que no se puedan cumplir los términos publicados**, en este caso los 6 meses para resolver, es **frustrar de antemano la confianza en la población destinataria y por ende en las políticas públicas como medio de resolución de los problemas de las personas**.

2.1.4.2.2.1.2. Oportunidades de la rehabilitación del parque residencial

Las subvenciones destinadas a mejorar las condiciones de habitabilidad de quienes residen en barriadas obreras cuyos inmuebles presentan carencias que inciden en su calidad de vida y que no pueden ser acometidas con recursos propios, son un instrumento necesario para este perfil de población.

Así ha quedado reflejado en el barrio del Milagro en el Puerto de Santa María donde los vecinos y vecinas pusieron de relieve las incidencias positivas sobre las familias residentes. En la jornada denominada “comunidad, participación y desarrollo” organizada por la asociación de vecinos del barrio y celebrada en el mes de septiembre se pudo reflexionar sobre la incidencia positiva que este tipo de ayudas tiene en barrios de similares características y la importancia de la participación ciudadana para apoyar estos procesos que redunda en una mejor gobernanza de lo público.

La participación de la Defensoría en esta jornada permitió conocer a través de quienes residen en el barrio de la oportunidad que brindó a las comunidades de propietarios para aunar esfuerzos y superar las dificultades existentes con anterioridad, al mismo tiempo que reconocen los retos pendientes para con las diferentes culturas existentes.

No está siendo igual de satisfactoria la intervención en el barrio de La Asunción en Jerez de la Frontera. Declarado Área de Rehabilitación Integral mediante Orden de 27 de marzo de 2020, se suscribió convenio de colaboración entre la Consejería de Fomento, Infraestructura y Ordenación del Territorio y el Ayuntamiento como entidad colaboradora, para regular las condiciones y obligaciones de las partes.

Así el Ayuntamiento se compromete a actuar con diligencia y conforme a lo establecido en la Ley 39/2015 de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas en los diferentes momentos en los que se establece en la estipulación tercera del propio convenio. A modo de resumen se puede decir que es el intermediario entre las personas destinatarias de las subvenciones y la Consejería en lo que a aportación y justificación de documentación se refiere.

En el mes de julio se recibieron numerosas quejas que ponían de manifiesto que algunos de los edificios incluidos en la subvención se encontraban muy retrasados en las obras programadas, temiendo sus propietarios que pasara el tiempo sin concluirlos y con el temor del consiguiente reintegro de las subvenciones, dado que estaban imputadas al programa operativo FEDER que no permite más prórrogas.

Entre las causas de esta situación estaba lo que denominaban una “falta de información y transparencia” sobre los términos de la subvención y las obligaciones contraídas, un exceso de confianza en la asociación de vecinos que se ofreció a ser mediadora con la administración de cuanta documentación tuvieron que tramitar para la contratación, y gestión de las obras.

Ante los perjuicios que estimábamos en la Defensoría que se les podía causar a estas familias, en el contexto de la queja 23/5576, se solicitó información a ambas administraciones sobre su conocimiento de la situación detectada y las posibles actuaciones para solucionar esta problemática.

En el informe remitido por el Ayuntamiento de Jerez, en fase de análisis, no se aporta con suficiente claridad las actuaciones que como entidad colaboradora hubiesen sido necesarias para solucionar algunos de los problemas detectados con el tiempo suficiente para evitar llegar al final de la subvención sin que todos los edificios pudieran justificar la totalidad de las obras.

Se detectó la ausencia de personal del ayuntamiento en el barrio y solo al final del periodo se abrió una oficina que según los vecinos/as carecía de competencias técnicas para asesorarles.

Por su parte la Delegación Territorial manifestó la disponibilidad de todo el equipo técnico para revertir la incidencia de la falta de ejecución de las subvenciones concedidas a cada una de las comunidades del barrio, estando en permanente contacto con las personas afectadas, si bien tampoco adoptaron medidas en coordinación con el Ayuntamiento para la misma finalidad.

Tras visitar el barrio con vecinos y vecinas se pudo constatar que estas obras no concluirían en el tiempo estipulado, teniendo además repercusión el estado inconcluso a nivel de fachada o instalaciones que la llegada del invierno y las lluvias que pudieran acaecer, incidieran en el interior de las viviendas.

Desde la Delegación Territorial nos transmitieron que estaban buscando soluciones a través de un presupuesto adicional que permitiera finalizar las obras proyectadas.

2.1.4.2.2. Retrasos en la valoración de la discapacidad

Como se puede observar, desequilibrios puntuales provocados por incidencias en la ejecución de las políticas públicas repercuten en quienes sin estar en situación de vulnerabilidad ven tambalearse los débiles cimientos de sus economías.

Es el caso de quienes necesitan acudir a la administración para que les sea reconocido un grado de discapacidad que les permita acceder en igualdad de oportunidades a los derechos contenidos en la legislación general y sectorial.

Son muchas las personas que se encuentran sin poder conseguir cita en los Centros de Valoración y Orientación de cada provincia y sin obtener la resolución correspondiente que puedan hacer valer en las distintas administraciones.

Detrás de cada uno de los expedientes de reconocimiento del grado de discapacidad se encuentran situaciones personales que requieren la mencionada resolución para acceder a determinados servicios públicos como son la 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 otras.

Numerosas quejas vienen recibándose en los últimos años detectando los graves **retrasos para la obtención de cita con los equipos de valoración**, que propició un análisis detallado en los anteriores informes anuales donde se hacía mención de las actuaciones de esta Defensoría en defensa de los derechos de estas personas.

Así, de los informes recibidos en la queja 21/7579 se constataban **las demoras de reconocimiento del grado de discapacidad**, desde que una persona solicita la valoración hasta que recibe la notificación de la Resolución que pone fin a este procedimiento, observándose diferencias de unas provincias a otras.

Como respuesta a la Resolución emitida se esgrimían una serie de justificaciones con las que esta Defensoría discrepaba. En uno de los escritos remitidos la Dirección General de Personas con Discapacidad e Inclusión indicaba, el intenso esfuerzo que por su parte se realizaba para obtener refuerzos estructurales de recursos humanos, tanto mediante la cobertura total de las plazas vacantes como

a través de la actualización de la desfasada Relación de los Puestos de Trabajo, a la luz de sus actuales funciones reglamentarias y **solicitaba el apoyo de esta Institución en la consecución de una pretensión infructuosa, interesando que la hiciéramos valer ante las Consejerías competentes en materia de Hacienda y Administración Pública.**

Teniendo en cuenta los distintos factores causantes de estos retrasos así como la diferencia entre las Delegaciones Territoriales y las queja que seguían entrando en esta Defensoría se incoaron sendas quejas de oficio a cada una de las provincias a los efectos de conocer, entre otras cuestiones, los recursos con los que cuenta cada Centro de Valoración para acometer la demanda existente; la adecuación de las ratios, si consideran que la normativa de simplificación de procedimientos ha incidido en una mejora en la tramitación de los procedimientos, así como la incidencia en la tramitación de expedientes del nuevo baremo establecido en el Real Decreto 888/2022, de 18 de octubre, por el que se establece el procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad.

Tomando como ejemplo la [queja 23/5513](#) [queja 23/5513 bopa], dirigida a analizar los Centros de Valoración de Sevilla, la Delegación Territorial envía informe en el que se constata que en relación al personal técnico, la situación ha empeorado notablemente desde 2021 hasta la actualidad, contando con menos personal administrativo, un trabajador social menos, un EVO menos, así como un médico menos. Por supuesto, no se cumple ni de lejos con la ratio recogida en la Ley.

Nos trasladan que la entrada en vigor del nuevo baremo para la valoración del grado de discapacidad contemplado en el [Real Decreto 888/2022, de 18 de octubre](#), por el que se establece el procedimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad entró en vigor el 20 de abril de 2023, a los 6 meses desde su publicación y que *“para adaptarse a la nueva normativa se han implementado varias actuaciones que han supuesto una nueva ralentización de los procedimientos”*.

Relatan que la *“formación de todos los profesionales valoradores (titulares y relevistas), cambios mensuales de personal, y de coordinadora técnica debido a las jubilaciones parciales (75%) reducción del número de valoraciones diarias de los profesionales que se han ido incrementando progresivamente”*. Por otra parte, **las incidencias de los programas informáticos han impedido remitir certificados y dictámenes de las valoraciones desde abril de 2023.**

En cuanto a si cuentan con algún procedimiento para priorizar los expedientes de las personas que forman parte de los grupos prioritarios conforme a lo establecido en la [Instrucción 2/2021 de la Dirección General de Personas con Discapacidad e Inclusión](#), no se aporta información alguna estimando que no tienen implementado protocolo alguno. Unos problemas similares a otras provincias con indicadores de demoras muy significativos.

Nos aportan también las circunstancias especiales que pueden dar lugar a la valoración del grado de discapacidad por medios no presenciales o telemáticos entre los que se encuentran las personas inmovilizadas, pacientes inmunodeprimidos, personas institucionalizadas en las que se desaconseje su traslado o en los casos en los que conste en el expediente información suficiente de los servicios públicos de salud, servicios sociales y educación para realizar la valoración y en su caso la revisión y se estime *“que la cita presencial no va a aportar una información relevante que pueda modificar la valoración de la discapacidad”*. Todo ello conforme la [Resolución de 17 de mayo de 2023](#), del Instituto de Mayores y Servicios Sociales por la que se publica el Acuerdo de la Comisión Estatal de Coordinación y Seguimiento de la Valoración del Grado de Discapacidad, relativo a las circunstancias especiales que pueden dar lugar a la valoración del grado de discapacidad por medios no presenciales o telemáticos.

Por su parte en la [queja de oficio 23/5770](#), referida a la provincia de Jaén, nos informan que *“la dotación de personal se encuentra cubierta lo que permite desarrollar en condiciones adecuadas el trabajo, tanto a nivel técnico como administrativo”*.

Si bien se detecta que la relación de Puestos de trabajo es obsoleta, con pocos puestos con nivel administrativo. Los continuos cambios a los que están sometidos, junto a lo que se tarda en cubrir los puestos vacantes, genera un “parón” en la actividad que se desarrolla. Cada médico que no se cubre, supone 1.200 expedientes menos al año que se valoran.

Entienden que la ratio es adecuada, si bien necesitan 6 equipos completos y 1 puesto de trabajo social para que se encargue de la unidad de información.

Cuentan con un equipo de clasificación, formado por médico, psicólogo u trabajador social que estudia el expediente y contraprueba entre los supuestos que establece la instrucción 2/2021 para proceder o no a su impulso.

Consideran que la normativa de simplificación de procedimientos ha incidido en la mejora de la tramitación de la Renovación de la Tarjeta de Aparcamiento por caducidad, suprimiendo la solicitud y el procedimiento vinculado a la misma, que va a suponer una mejora importante al desaparecer la caducidad vinculada a la edad, lo que supone un importante ahorro de trabajo que redundará en beneficio de otros procedimientos.

Respecto a la incidencia en la tramitación de expedientes del nuevo baremo establecido por el Real Decreto 888/2022 de 18 de octubre, aseguran que ha supuesto un parón en la valoración ya que *“los profesionales se han tenido que adaptar a una nueva forma de valorar y a un nuevo programa informático y a un sistema que se ha puesto en marcha sin contar con la fiabilidad y validez que se requiere y sin estar preparados los sistemas de interoperatividad INSERSO y en “nuestro caso Junta de Andalucía. Una cuestión que se traduce en el ya comentado retraso en la emisión de resoluciones, ni dictámenes técnicos, ni tarjetas de aparcamientos.. que complica aún más la difícil situación que ya venían arrastrando”.*

Referido al número de solicitudes pendientes de resolución a la fecha de la queja de oficio (4 agosto 2023), se lleva un retraso de 13 meses, habiendo empeorado notablemente en la emisión y envío de resoluciones que hasta el 20 de abril estaba al día y desde esa fecha, debido al problema informático comentado en la Q23/5513 relativa a la queja de oficio de la provincia de Sevilla, se produjo el parón en la emisión de las resoluciones.

Nos aporta información complementaria en cuanto a la evolución de las resoluciones emitidas, que ha pasado de los 6 meses en 2021 a los 13 de 2023. No obstante, cabe destacar que, esta Defensoría ha tenido conocimiento de que, desde febrero de 2024, se ha solucionado el problema informático y se ha procedido, nuevamente, a la emisión de resoluciones.

Entre las principales dificultades encontradas para cumplir con los 6 meses estipulados para la emisión de la resolución, se enumeran, la falta de personal a nivel técnico y administrativo, la falta de continuidad en la plantilla administrativa, la dificultad para cubrir los puestos cuando se quedan vacantes, el absentismo laboral por incapacidad laboral transitoria, el incremento de la demanda en los últimos años y la demanda mal orientada, dado que muchas personas vienen aconsejadas por los asesores fiscales, gestores administrativos, concesionarios de coches, etc y ello tiene su reflejo en el incremento de solicitudes.

Aportan datos sobre la incidencia del aumento de solicitudes de reconocimiento motivado exclusivamente en la obtención de la Tarjeta de Aparcamiento, sin tener si quiera problemas de movilidad y el ausentismo a citas por parte de los usuarios.

También aportan como elemento distorsionador la incidencia de las continuas solicitudes de revisión a instancia de parte, sin respetar el plazo de los 2 años desde la última valoración y sin agravamiento y el complejo entramado administrativo, poco ágil para la demanda que tienen que se resumen en una “solicitud inicial,

Son muchas las personas que se encuentran sin poder conseguir cita en los Centros de Valoración y Orientación de cada provincia y sin obtener la resolución correspondiente que puedan hacer valer en las distintas administraciones

reclamación en caso de no estar de acuerdo, Revisión por agravamiento, reclamación si no está de acuerdo, doble citación de publicaciones, caducidades....". Cuestiones éstas últimas que, si bien entendemos que alargan los procedimientos, forman parte de las garantías legales contempladas en la normativa de referencia para los administrados.

Teniendo en cuenta el contenido de los informes antes citados, que inciden en problemáticas parecidas al resto de provincias, desde la **Dirección General de Discapacidad** se nos remite el resumen de la actuación inspectora de carácter extraordinario realizada por la Secretaría General para la Administración Pública para el rediseño del procedimiento de reconocimiento, calificación y valoración del grado de discapacidad, que identifica la situación actual de este procedimiento, y que "ha derivado en un detrimento notable de la calidad de los servicios que con él se ofrecen"

Con una metodología que permite conocer, entre otras cuestiones, lo que se tarda en tramitar un expediente de cara a la ciudadanía, así como la cantidad de expedientes en espera en algunos hitos.

Detecta la inspección de servicios las distintas dificultades en las situaciones de partida, que coinciden con los muchos de las quejas remitidas. Así podemos destacar, entre otras, la distinta organización interna de cada CVO, un sistema informático antiguo, junto a uno nuevo aun en definición, el cambio de empresa del mantenimiento software del SISS, cambio frecuentes de los miembros del equipo de la D.G de personas con Discapacidad, jubilaciones parciales y alto índice de absentismo del personal, elevada inasistencia de los usuarios a las citas, falta de comprobación en envíos finales del usuario y unos equipamientos obsoletos y escasa asistencia microinformática.

Propone Secretaría General unas medidas de instauración inmediata, a corto, medio y largo plazo que empezarán a implementarse de manera inmediata en noviembre de 2023 y en enero y julio de 2024, y en enero de 2025 la última de ellas. Participarán a través de los distintos organismos, tanto la Consejería de Presidencia, Dialogo Social y Simplificación administrativa; como la Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos; la de Desarrollo Educativo y Formación Profesional; la de Salud y Consumo; la de Inclusión Social, Juventud, Familia e Igualdad; y la de Justicia, Administración Local y Función Pública.

Medidas que servirán de orientación a esta Defensoría para la observancia de las mejoras que redunden en la ciudadanía, evitando situaciones como las descritas en muchas de las quejas, que coinciden con algunas de las cuestiones puestas de manifiesto en la Resolución de 21 de diciembre de 2023, de la Cámara de Cuentas de Andalucía, por la que se ordena la publicación del Informe de fiscalización sobre la gestión de la valoración de las personas con discapacidad. Ejercicio 2021.

A modo de ejemplo en la queja 23/1405 se nos traslada que presentó solicitud el día 15 de junio de 2021 sin que haya obtenido respuesta alguna por parte del CVO. En el mes de noviembre de este mismo año nos comunicó que se había emitido resolución reconociéndole el grado de discapacidad de un 80% con fecha de efecto junio de 2021, más de dos años después de la solicitud.

En la queja 23/7574, se nos comunica la demora que está sufriendo su madre, de 101 años de edad, en la obtención de cita previa para la revisión por agravamiento de su grado de discapacidad. La solicitud fue presentada el día 21 de septiembre de 2022, sin que, a día de hoy, haya obtenido respuesta alguna por parte del CVO.

En la información trasladada por la administración se hacía constar que *"en atención a la avanzada edad de nuestra usuaria, le informamos que se dará prioridad a la cita, al concurrir en su persona una de las circunstancias "especiales" de las recogidas en la Instrucción 1/2019, de la Dirección General de Personas con Discapacidad e Inclusión sobre criterios de priorización y clasificación de solicitudes en los Centros de Andalucía."* Una queja que ilustra que en este centro de valoración no se había detectado la avanzada edad de la solicitante en los dos años posteriores desde la solicitud.

Por último hacer referencia a un hito significativo que ha ocupado parte del discurso político de finales de 2023. Nos referimos a la **reforma constitucional que se ha impulsado para la modificación del artículo 49 de la Constitución española**, con la que se persigue reivindicar la dignidad y ampliar los derechos de las personas con discapacidad, además de adaptar el texto a la realidad de las personas con discapacidad y a la terminología internacional.

Con el apoyo de 312 votos a favor el Congreso el 18 de enero de 2024, se ha aprobado la reforma de la Constitución que elimina el término «disminuido» y la envía al Senado para culminar su tramitación.

Una tramitación que ha contado con el consenso del PP y el PSOE y que responde a la obligación de los poderes públicos de desarrollar políticas que garanticen “la plena autonomía personal y la inclusión social” de las personas con discapacidad, en entornos “universalmente accesibles” y la atención de “las necesidades específicas” que tienen las mujeres y los menores con discapacidad. [El diario de sesiones del Congreso de los Diputados](#) del 16 de enero de 2024, refleja las intervenciones de los Diputados que manifestaron su consenso con esta reforma, en una sesión casi sin precedentes en los últimos tiempos.

Dado que “la discapacidad nos afecta a todas y a todos porque, a lo largo de nuestra vida, no estamos exentos de adquirirla o de conocer su realidad a través de nuestros familiares o de nuestros seres queridos”, es necesario eliminar términos como el de disminuidos dado que de lo contrario “contribuiremos a perpetuar estereotipos y clichés que, en la mayoría de los casos, son peyorativos”.

En esta línea se ha pronunciado esta Defensoría, expresando que ha pasado mucho tiempo con un término negativo, contrario a la realidad actual, siendo importante el acuerdo alcanzado para la actualización y modernización de la Constitución que abra un camino de consenso para adaptarse a los nuevos tiempos.

2.1.4.2.2.3. Otros factores de vulnerabilidad

Existen otros factores que inciden en situaciones de vulnerabilidad. Uno de ellos es la **pobreza energética** que cuando concurren con otros como la precariedad económica y residencial, conlleva pasar de estar en riesgo de exclusión a una exclusión severa.

Se considera pobreza energética aquella situación en la que una unidad familiar no puede mantener su vivienda a una temperatura adecuada y/o hacer frente a las facturas eléctricas.

Así el clima determina la demanda de energía de un hogar y en consecuencia el gasto al que se ha de hacer frente. La renta familiar es otro factor y quizá el más importante que influye directamente sobre la capacidad económica sobre el consumo y las condiciones de la vivienda en la que se reside. Todo ello condicionado con las características de los residentes que está íntimamente relacionado con la educación energética que se ha adquirido.

No se ha unificado un concepto unánime del consumidor vulnerable, asumiendo cada comunidad el suyo propio, lo que dificulta la adopción de medidas a escala superior.

La Estrategia Nacional Contra la Pobreza Energética lo define como “el consumidor de energía eléctrica o de usos térmicos que se encuentra en situación de pobreza energética, pudiendo ser beneficiario de las medidas de apoyo establecidas por las administraciones”

Actualmente, dichas medidas están referidas básicamente al **bono social eléctrico** o bono social térmico y afectan a grupos de consumidores que poseen una renta por debajo de unos límites, el título de familia numerosa o cuyos ingresos provienen de personas pensionistas. Situaciones que no siempre están incluidos en grupos vulnerables.

Numerosos estudios están trabajando sobre indicadores que permitan categorizar estas situaciones para facilitar la implementación de medidas. Entre las soluciones planteadas se encuentra la rehabilitación energética implantando sistemas de renovables.

En la Defensoría, año tras año, se reciben distintas quejas donde nos ponen de manifiesto estas realidades. Personas que por distintas causas viven sin poder bajar las altas temperaturas de sus viviendas durante los 4 meses de verano, pero también sin poder subirla en invierno.

Personas que residen en viviendas unifamiliares o edificios poco eficientes energéticamente, cuando no residiendo en alquileres de bajo coste. También recibimos quejas de adjudicatarios del parque público de viviendas, bien sean de titularidad municipal o de la Junta de Andalucía, sobre todo de quienes residen en barrios de viviendas públicas, de los años 70-90, o en barrios obreros de viviendas

de protección oficial, ya desprotegidas y de titularidad privada y en cascos históricos donde siguen existiendo zonas de vivienda que no han sido colonizadas por la turistificación.

Nos trasladan que con mucho esfuerzo han podido comprar una vivienda para ir mejorándola pero que la escasez de recursos no les permite hacerlo. Viviendas que ante la falta de aislamientos adecuados provocan facturas del suministro elevadas a las que se hace difícil afrontarlas. Situaciones que requiere políticas públicas encaminadas a promover la rehabilitación energética con medidas adaptadas a la población destinataria.

La Brecha digital, es otro de los problemas detectados en esta Defensoría y uno de los retos principales que enfrenta la sociedad actual. En el [informe anual 2022](#), se dedicó una mención especial a esta realidad que necesita un proceso de transformación para alcanzar los beneficios de la llamada “la sociedad digital”.

Las nuevas tecnologías tienen el riesgo de dejar atrás a quienes no tienen la capacitación ni los medios suficientes para adecuarse a un mundo cambiante a gran velocidad.

Relacionadas con el derecho a la vivienda, hemos podido constatar cómo distintas quejas referidas a la convocatoria del bono joven ponían de manifiesto que se sentían perjudicados por no disponer de la capacitación necesaria ni medios informáticos para competir con otras personas de su misma edad.

En la queja 22/6541 referida a la distinta problemática que dificultaba el acceso a una subvención para sufragar el alquiler a quienes tenían menos de 35 años, se puso de manifiesto que en la Orden de 3 de octubre de 2022, reguladora de los requisitos y el procedimiento para la concesión de dichas ayudas dirigidas a personas jóvenes con escasos recursos económicos, se determinó para su tramitación, el carácter obligatorio del uso de medios electrónicos, requisito imprescindible para optar a la misma.

A este respecto se habían recibido en la Defensoría muchos testimonios de personas que muestran su impotencia por el retraso en la publicación de la Orden, su disconformidad por la obligatoriedad de presentación de forma telemática de las solicitudes, los fallos de la aplicación que provocaron el colapso de la web, y **el impacto que la brecha digital había tenido en la esfera de derechos de la juventud andaluza, entendiéndose ésta, como una nueva forma de discriminación**.

Una problemática frente a la que se dictó Resolución sugiriendo entre otras cuestiones “que, habida cuenta el interés mostrado por la juventud destinataria de esta ayuda y de la desigualdad que supone priorizar a quienes tengan la disponibilidad de tiempo, medios y competencias digitales, se analicen otras posibles fórmulas de acceso a la petición de la ayuda”

En el informe recibido como respuesta a esta Resolución nos trasladaron que “*se considera que a pesar de que todas las personas han tenido acceso en condiciones de igualdad, siempre se precisa de refuerzo en orden a atender las posibles dificultades de las personas*”.

En el [cierre de la queja](#) pusimos de manifiesto que esta Defensoría difiere de este pronunciamiento, dado que tal y como se lo hicimos llegar en la Resolución emitida, se cuenta con multitud de testimonios de personas jóvenes andaluzas, que pese a que todas ellas intentan la siempre dura gesta de la emancipación, no todas ellas presentan las mismas destrezas digitales, ni disponen de los mismos recursos técnicos para solicitar esta ayuda con la premura que se requería; ser de las primeras 14.000 personas en solicitar el Bono Joven Andalucía.

Una muestra de ello era el testimonio de una trabajadora social en la que nos transmitía las dificultades de algunas personas para concurrir a través de la web y la falta de ayuda prevista en las Delegaciones Territoriales para esta finalidad, provocando que personas carentes, no sólo de recursos económicos para hacer frente al pago de un alquiler sino también de facilidad y rapidez en el manejo de entornos digitales, no pudieran acceder a la convocatoria, rompiendo en principio de igualdad constitucionalmente reconocido.

Por lo tanto, esta Institución difiere del contenido de la propia Orden que recoge que las “*....personas que están capacitadas técnicamente por tener adquiridas las suficientes competencias digitales, al estar habituadas a llevar a cabo todas las actividades lectivas, de trabajo, de ocio y todas las transacciones y procesos que desarrollan de forma electrónica*”.

Y es que este Defensor no puede compartir este axioma, ya que es conocedor de una realidad de la sociedad andaluza plural, donde se incluye la existencia de una **brecha digital** que afecta de manera directa incluso a este sector de población joven. Esta situación se ha puesto de manifiesto en los distintos informes anuales de esta Defensoría y que requiere de apoyo por parte de la Administración para garantizar la igualdad de oportunidades.

La salud mental es otra cuestión que incide en el ejercicio de los derechos y libertades de las personas constituyendo un riesgo para las personas que la padecen y su entorno más inmediato.

La situación de vulnerabilidad social y de trastorno de la salud de estas personas las enfrenta a desafíos comunes tales como el estigma y la discriminación, la vivencia de abusos y violencia, acceso reducidos a servicios de salud y educación, también de empleo, etcétera.

En la salud mental es importante reconocer la vulnerabilidad individual y social de quienes residen en entornos desfavorecidos, personas que necesitan enfoques acordes con sus peculiaridades y situaciones sociales, teniendo en cuenta sus contextos culturales.

Son muchas las quejas que nos trasladan la incidencia de la enfermedad mental en la vida cotidiana de quienes además se tienen que enfrentar a muchos otros problemas. Situaciones que fueron analizadas en la jornadas organizada por esta Defensoría denominada **“Bioética y Salud Mental: desafíos comunes de la población más vulnerable”**, comentada en el capítulo 1.1. del presente informe.

Preocupa a esta Defensoría los distintos factores de riesgo que interseccionan en la población penitenciaria, muchos de ellos anteriores a su entrada en prisión. Un ejemplo de ello es el escaso nivel educativo, la precariedad laboral, los malos tratos o las personas sin referentes familiares o sin hogar, y también la enfermedad mental, y la drogodependencia, constituyendo su confluencia en lo que llamamos la patología dual.

También las de quienes viven en barrios de las grandes ciudades, que han sido objeto de numerosos proyectos y programas vinculados con la acción y protección social y que sin embargo se enfrentan cada día a desafíos que superan su capacidad para resolverlos.

Finalmente, en los años que llevamos tratando la realidad de las personas migrantes hemos presenciado la incidencia del denominado “duelo migratorio”. Personas que por diferentes causas se embarcan en un proceso migratorio y que una vez llegan a su destino tienen que enfrentarse a situaciones como, la falta de un lugar donde alojarse, un entorno social que les acoja, dificultades para encontrar trabajo, etc. Situaciones adversas a las que se les suma la pérdida de su entorno de seguridad, ansiedad por mantener a sus familias, etc.

Es necesario prestar atención a quienes pertenecen al pueblo gitano y de manera particular a los problemas de la mujer gitana que por sus características transcultural, requiere un abordaje particularizado tanto en la prevención como en el abordaje de la enfermedad mental.

2.1.4.2.3. Exclusión por pertenencia a grupo social

La **vulnerabilidad social** es la expresión de la incapacidad de los grupos más débiles de la sociedad para enfrentarse a las nuevas exigencias y neutralizar los efectos adversos. La pertenencia a minorías étnicas como es el pueblo gitano, al colectivo de personas migrantes influye de forma directa en los efectos de la vulnerabilidad y en las estrategias para su abordaje.

También consideramos que existen otras situaciones que clasifican a las personas en función de si han cometido algún delito que les haya supuesto un periodo de privación de libertad. Es éste un grupo “invisible”, no categorizado pero que, por el conocimiento que se tiene en esta Defensoría de sus circunstancias, hemos considerado analizarlo en este apartado del informe.

2.1.4.2.3.1. Personas migrantes

La regularización administrativa de las personas migrantes que han elegido nuestra región como destino, en tanto que pieza clave para que se incorporen a la misma como titulares de plenos derechos, ha seguido siendo objeto de atención de esta Defensoría.

Si bien las competencias sobre los flujos migratorios corresponde al Estado en cumplimiento del 149.1.2º de la Constitución Española, en determinados procedimientos relacionados con el “iter migratorio” concurren competencias tanto de la Administración Autonómica como de la Local (Ayuntamientos y Diputaciones Provinciales).

Por lo que respecta a las Entidades Locales, son responsables de dos de las competencias con más incidencia en los procesos de integración de estas personas, como son el empadronamiento y la acreditación de la integración del arraigo para la integración social. Intervenciones de la Administración que permiten acceder a derechos laborales o a un recurso residencial adecuado a las necesidades de cada persona.

Derechos que son aún más difíciles de alcanzar en el caso de las mujeres migrantes en la que interseccionan distintos factores de discriminación que las sitúa en contextos de especial vulnerabilidad, por los que requieren una atención integral para que puedan superar los obstáculos con los que se encuentran en su proyecto migratorio. Y es que esta discriminación, que por razones de género, ya podían padecer en sus países de origen se perpetúa tanto en su tránsito, en el que muchas son víctimas de redes y mafias, como en su destino en el que ven como su condición de migrante se convierte en una barrera para acceder a cuestiones tan esenciales para una real inclusión como son empleos y viviendas de calidad.

También sigue siendo objeto de preocupación las actuaciones encaminadas a eliminar los asentamientos chabolistas de la provincia de Huelva y Almería mediante alternativas personales. Situaciones en las que se encuentran mujeres migrantes, que por su condición de género tienen más riesgo que los hombres y que por lo tanto requiere una mirada especial.

Siendo por tanto la **inclusión social de la población migrante** clave en el abordaje de los flujos migratorios en acuerdos de ámbito internacional como el [Pacto Mundial para una migración segura, ordenada y regular](#), [La Agenda 2030](#) y más recientemente en el [Nuevo Pacto sobre Migración y Asilo](#), donde se ha apostado por una coordinación global que requiere la implicación de todas las Administraciones que atiendan a las personas que deciden migrar desde una perspectiva holística.

En esta línea de intervención, la [Estrategia Andaluza para la Inmigración: 2021-2025](#): inclusión y convivencia, orientada a la inclusión social e integración de la población inmigrante, establece que **la integración es un proceso multidimensional**, identificando cuatro áreas claves: empleo, educación, inclusión social y participación activa en la sociedad, ámbitos que coinciden con los recogidos en la [Instrucción DGI/SGRJ/3/2011](#) **y que adquieren una especial relevancia en el sentido favorable o desfavorable del informe en base a la ponderación de los aspectos señalados en el art. 124.2.c) del Reglamento de la Ley Orgánica.**

2.1.4.2.3.1.1. El empadronamiento, una obligación que abre la puerta a derechos

En la Defensoría se trabaja desde distintas perspectivas con las administraciones locales para hacer efectivo el empadronamiento de quienes residiendo en un municipio tienen dificultades para acreditar el título que legitime la ocupación del inmueble.

El Padrón municipal como registro administrativo donde constan los vecinos de un municipio constituye una prueba del domicilio habitual de sus residentes y por lo tanto se convierte en un requisito imprescindible para el acceso a los servicios públicos de muchas familias.

Las dificultades para tramitar el alta en el padrón municipal pueden afectar especialmente a las personas migrantes, sobre todo al inicio de su estancia en un municipio. Las distintas formas de solucionar el lugar donde pernoctar o donde residir les llevan a tener que compartir viviendas en las que no se les facilita ningún soporte documental que sea admitido por las Corporaciones para causar alta.

La mayoría de ellas requieren como único título legítimo de ocupación de los inmuebles los contratos de alquiler o escrituras de propiedad que, por las razones indicadas, no pueden ser aportados.

Aún más difícil es el caso de quienes residen en los asentamientos chabolistas o quienes están en situación de calle, cuestiones que nos han llegado a lo largo de este año 2023.

Reseñamos, a modo de ejemplo, las distintas casuísticas que nos han puesto en conocimiento los Ayuntamientos de la provincia de Almería con más población migrante, en el contexto de [la actuación de oficio 22/4942](#). Municipios como Nijar, Roquetas, El Ejido o la propia ciudad de Almería, nos informaron cómo proceden al empadronamiento de estas personas, además de trasladarnos algunas cuestiones que les preocupa y que consideramos de interés para este informe.

Ya en el informe enviado por el Ayuntamiento de Nijar, objeto de análisis el pasado año, nos ponían de manifiesto que *“salvo que el Ayuntamiento disponga de pruebas fehacientes de que la residencia efectiva no se está dando, procederá a empadronar a quienes lo soliciten y acrediten que residen en el municipio, sin que sean motivo para su “no inscripción” el no aportar título de propiedad de la vivienda, o contrato de alquiler o la deficiencia de la infraestructuras”*.

Ante el número de personas migrantes que residen tanto en viviendas del municipio como en asentamientos chabolistas, se nos trasladó que para comprobar la veracidad de la residencia, así como de expedientes duplicados, es necesario poner a disposición más recursos humanos.

Unos trámites que, a juicio de esta Defensoría, pudieran ser apoyados por Entidades del Tercer Sector, a los efectos de informar a la población sobre la documentación que han de aportar a los expedientes de empadronamiento, además de los títulos referidos a los domicilios donde residen y el lugar en el que solicitan el empadronamiento.

Por lo que respecta a **Roquetas de Mar**, *“en caso de no aportar dichos documentos o haya duda de la veracidad de los datos, se solicita Informe de la Policía Local o Trabajador Social para comprobar que realmente el vecino habita en ese domicilio, y en caso afirmativo, inscribirlo en el Padrón”*. Una colaboración con otros recursos del ayuntamiento como son los Servicios Sociales Comunitarios, o la Oficina Municipal de Integración que facilita y agiliza la inscripción padronal en su caso.

En Adra, también nos trasladan que *“el Ayuntamiento acepta otros documentos como suministros de luz, agua, etc”* y una vez hechas las comprobaciones oportunas, se envía a la Policía Local para que elabore Informe sobre si efectivamente el vecino que solicita el empadronamiento reside en el domicilio.

Por su parte en la ciudad de **Almería** nos aportaron algunas peculiaridades ligadas a la distinta casuística de la población migrante. Así se refiere a los expedientes de baja en la hoja padronal cuando *“se manifieste que que no residen en su vivienda ninguno de los habitantes empadronados, ...”* debiendo solicitar *“previamente a su alta en el Padrón a través del Registro General, la baja por inscripción indebida de los empadronados que no residen en la misma”*.

También hace referencia a las inscripciones *“en un establecimiento “colectivo” (albergues, residencias, residencias de ancianos, etc)”*, siendo necesario la *“autorización expresa por parte de la Dirección de dicho establecimiento”*.

Se alerta en el informe sobre determinadas situaciones que ponen en riesgo a las personas que estando en una situación de vulnerabilidad creen asegurar estos trámites acudiendo a las mafias que les facilitan - pisos francos- en los que poder empadronarse, no siendo éstos los lugares de residencia en los que realmente residen. Una cuestión que ha sido objeto de intervención policial, tal y como se recogió [en la prensa](#).

Nos trasladan que *“en estos y otros casos, el gestor municipal, debe actuar con la suficiente cautela, para evitar un perjuicio mayor a las personas en situación de exclusión social, o especialmente vulnerables, siendo la protección de estas personas, la máxima prioridad en la actuación administrativa del funcionario municipal en su trabajo diario”*.

2.1.4.2.3.1.2. Residencia por circunstancias excepcionales: El arraigo social

El artículo 31.3 de la LO 4/2000 prevé que *“La Administración podrá conceder una autorización de residencia temporal por situación de arraigo, así como por razones humanitarias, de colaboración con la Justicia u otras circunstancias excepcionales que se determinen reglamentariamente. En estos supuestos no será exigible el visado”*.

Por su parte el artículo 68.3 de la LO 4/2000 expone que *“con carácter previo a la concesión de autorizaciones por arraigo, las Comunidades Autónomas o, en su caso, los Ayuntamientos, emitirán un informe sobre la integración social del extranjero cuyo domicilio habitual se encuentre en su territorio. Reglamentariamente se determinarán los contenidos de dicho informe. En todo caso, el informe tendrá en cuenta el periodo de permanencia, la posibilidad de contar con vivienda y medios de vida, los vínculos con familiares residentes en España, y los esfuerzos de integración a través del seguimiento de programas de inserción socio laborales y culturales”*.

Unos requisitos que se pueden concretar en 3 años de permanencia continuada en España, disponer de medios económicos, carecer de antecedentes penales en España y en el país de origen y en el Informe de arraigo social.

Los **informes de inserción social**, competencia de las Entidades Locales ha sido objeto de análisis por parte de esta Institución tanto a través de las quejas recibidas como en las distintas reuniones mantenidas con entidades del tercer sector.

Como consecuencia de ello y constatada la relevancia de este informe en la tramitación de los expedientes de arraigo social y los perjuicios que ocasiona a sus solicitantes en su proceso de regularización administrativa los retrasos en su entrega o la exigencia de requisitos no contemplados en la legislación tramitamos actuaciones de oficio solicitando la colaboración de los Ayuntamientos de más de 20.000 habitantes y de las Diputaciones para que nos informaran al respecto.

Entre las cuestiones que nos interesaban conocer se encontraban los criterios tenidos en cuenta para valorar la integración de los solicitantes, tomando especial interés para esta Defensoría la documentación requerida para acreditar el tiempo de residencia en territorio español, los tiempos medios de respuesta en la emisión de los informes y las dificultades con las que se encuentran los servicios sociales comunitarios a la hora de emitir los mencionados informes.

Tras el análisis de la información remitida, se han detectado algunas cuestiones como el **incumplimiento de los plazos**, o la exigencia de criterios no previstos en la propia normativa ni recogidos por la Secretaría General de Migraciones.

Para **acreditar la permanencia en España** muchas Corporaciones exigen, pese a lo que se indica en la propia normativa y por la Secretaría General de Migraciones certificado de empadronamiento de tres años, no tener una orden de expulsión, documentación pública como citas médicas cada mes o incluso en el caso de expedientes de arraigo social como autónomos la liquidación de los correspondientes impuestos.

Asimismo hemos detectado la exigencia por parte de las Corporaciones de la exigencia de una carencia en el padrón, si bien es cierto que esta antigüedad puede ser considerada como un criterio para valorar la integración de la persona interesada en el municipio en el que tiene establecido su domicilio habitual, no se puede ignorar el resto de aspectos establecidos en la legislación de aplicación para estimar la integración de los solicitantes en nuestro territorio.

Cuestiones tales como la posibilidad de contar con vivienda y medios de vida, los vínculos con familiares residentes en España, o los esfuerzos de integración a través del seguimiento de programas de inserción socio laboral y cultural. Y es que **en la integración de las personas migrantes juegan un papel decisivo las políticas locales**.

En aquellos casos en los que se evidencia el incumplimiento de la normativa de aplicación, se han emitido Recomendaciones para que, la tramitación de estos informes se ajuste a la normativa de aplicación tanto respecto a los plazos como a la documentación que la persona interesada puede aportar para acreditar su permanencia en España.

Tal es el caso de la [queja 22/4939](#) referida a los Ayuntamientos de la provincia de Sevilla. A modo de ejemplo hacer una breve referencia a los pronunciamientos relacionados en el informe remitido por el Ayuntamiento de de Coria del Río, que ha sido objeto de un [Resolución](#) por estar esta Defensoría en desacuerdo con los criterios tenidos en cuenta para la emisión del informe de arraigo social, que ha sido aceptada por el Ayuntamiento, incorporando aquellas prácticas que, no ajustándose a la legislación, dificultaban la obtención del informe de inserción social favorable.

En relación a los plazos de entrega, se nos informó que el plazo dependía de *“la celeridad que se den los solicitantes en reunir la documentación requerida, desde nuestro Servicio, para poder girar la visita domiciliaria. Y posteriormente el tiempo que tarden en entregar la solicitud en Extranjería y nos aporten el registro con el número de expediente para poder enviar el informe de arraigo directamente ya que nunca le facilitamos en mano el mismo. Por lo tanto no podemos hablar de tiempo medio de resolución ya que puede variar entre un mes o un año dependiendo de lo anteriormente expuesto”*. También nos trasladaban que consideraban **“necesario un mínimo de seis meses de residencia en la localidad para la realización del informe”**.

Así se recomendó *“que, en cumplimiento de la normativa de aplicación referida, los informes sean emitidos y notificados a los interesados en un plazo de treinta días desde la fecha de solicitud, (...)”* y que *“para la valoración de la integración de las personas migrantes en cumplimiento de la [Instrucción DGI/SGRJ/3/2011](#), en los informes de inserción social se recoja el “sentido favorable o desfavorable del informe **en base a la ponderación de los aspectos señalados en el art. 124.2.c) del Reglamento de la Ley Orgánica**” como son los medios económicos con los que cuente, vínculos familiares con residente en España y esfuerzos de integración a través del seguimiento de programas de inserción socio laborales y culturales sin exigir por tanto una carencia en el padrón de su Ayuntamiento”*

Hemos de tener en cuenta que la figura del arraigo social se sustenta precisamente en la vinculación que una persona de origen extranjero tiene con nuestra sociedad por el tiempo de permanencia en España de tres años.

La Administración Local, debe propiciar por tanto una acogida real a quienes han decidido establecerse en nuestros municipios, como es el caso de las personas migrantes/extranjeras, dado que **consideramos la integración un proceso bidireccional inviable sin la participación e implicación de todos**.

2.1.4.2.3.1.3. Derecho a la vivienda de la población migrante. El caso concreto de la eliminación de los asentamientos mediante soluciones habitacionales

La población de origen extranjero asentada en nuestra Comunidad encuentra especiales dificultades en el acceso a viviendas en las que poder desarrollar su proyecto migratorio, ya no solo a nivel individual sino también en un ámbito familiar.

Si bien es cierto que la escasez de vivienda pública, el aumento del precio de los alquileres y el endurecimiento de las condiciones para poder acceder a una hipoteca afectan a toda la población, especialmente la más joven, también lo es que incide de manera especial en la población migrante ya que a la precariedad laboral y las dificultades de acceso al mercado inmobiliario se suma la discriminación racial.

Así se recoge en el Plan de Acción de la UE Antirracismo para 2020-2025 cuando se indica que **las personas que sufren discriminación racial corren mayor riesgo de vivir en condiciones insalubres y de segregación residencial**. *La discriminación en el mercado de la vivienda refuerza la segregación, con un efecto dominó en términos de oportunidades educativas o de empleo.*

Ante la incidencia de esta realidad en el colectivo de personas migrantes desde la Dirección General para la Igualdad de Trato y Diversidad Étnico Racial se han analizado las principales causas de discriminación basadas en cuestiones claves como *“la presunción de precariedad económica y el mal uso del inmueble por parte del arrendatario”*.

Otra de las dificultades para la búsqueda de una vivienda está en la falta de asesoramiento desde los distintos servicios públicos a los que acuden, no estando informados de la necesidad de inscribirse en los Registros de Demandantes de Vivienda Protegida, ni de que pueden asesorarse en las



Oficinas de Vivienda de los distintos organismos, los cuales carecen en la mayoría de los casos de personal especializado para un abordaje transcultural. Hemos de tener en cuenta que estas personas provienen de entornos jurídicos distintos y por lo tanto los derechos y obligaciones necesitan esa mirada.

Estas dificultades para acceder a una vivienda impiden asimismo a las personas afectadas iniciar expedientes de reagrupación familiar en los que los solicitantes deben acreditar que disponen de una vivienda adecuada, pudiendo justificarse *“por cualquier medio de prueba admitido en Derecho”*

Dificultades de acceso a soluciones habitacionales adecuadas, que adquieren más gravedad para quienes no han regularizado su situación administrativa, y que no pudiendo acceder al mercado laboral reglado, se encuentran ocupando empleos precarios sin cobertura legal.

En esta situación se encuentran muchos de los temporeros y temporeras desplazados a los municipios en los que existen explotaciones agrícolas intensivas que requieren mano de obra que no encuentran en la población autóctona.

Localidades como como Níjar en Almería o Lepe, Moguer, Lucena del Puerto o Palos de la Frontera en Huelva, donde se han cronificado **asentamientos chabolistas informales**. Una situación que preocupa a esta Defensoría, siendo objeto de análisis en los distintos informes anuales [2020](#), [2021](#) y [2022](#).

Como garantes de los derechos de esta población migrante, se está trabajando con una metodología basada en la recogida de información de los grupos de interés en el territorio (administraciones, tercer sector, sector empresarial y los propios migrantes) para conocer las medidas y planes implementados para paliar la situación de las personas afectadas y eliminar estos asentamientos.

Ya en el informe del pasado año se relacionaron algunas de las dificultades para la eliminación de los asentamientos mediante alternativas habitacionales de la población residente, que si bien puede ser temporera en algunas compañías de las distintas provincias andaluzas o fuera de ella, son residentes estables en sus términos municipales.

Así, en relación a la **ausencia de una estrategia global y territorial para abordar esta realidad**, mediante [acuerdo de 25 de julio de 2023](#), el Consejo de Gobierno ha aprobado la formulación del *“I Plan Estratégico para la erradicación de asentamientos informales y la inclusión social de personas residentes en zonas agrícolas de Andalucía conformados por población migrante (EASEN)”*

Un plan que conforme se recoge en el acuerdo “se desarrollará sobre el territorio, por tanto, con la imprescindible implicación de la Administración Local” y que por su compleja naturaleza “hace necesaria la implementación de mecanismos de coordinación y cooperación de los gobiernos locales, el gobierno autonómico andaluz y el Estado en aquellas actuaciones que se centran en zonas de mayor concentración de población inmigrante y la existencia de núcleos chabolistas e infraviviendas ligados a esta población”

Por lo que respecta a la **disparidad de criterios de los Ayuntamientos para diseñar e implementar actuaciones**, hemos conocido las líneas de trabajo de municipios como Níjar, Moguer o Lepe, que o bien han aprobado planes de intervención o se encuentran en distintas fases de tramitación de los mismos.

Atendiendo a los municipios de la provincia de Huelva, se echa en falta cualquier propuesta del Ayuntamiento de Palos de la Frontera, con un número muy significativo de personas residiendo en los asentamientos. Por el contrario Lucena del Puerto, tal y como se ha puesto de manifiesto en anteriores informes, al ser un municipio pequeño tiene una limitada capacidad de gestión requiere el apoyo de la Diputación Provincial.

En este sentido ya pusimos de manifiesto que, **si no se aborda la realidad detectada de una forma coordinada a nivel provincial, las actuaciones de unos ayuntamientos, o ausencia de ellas, redundan en otros municipios de su comarca.**

También se detectó en estos municipios la **ausencia de un análisis del parque residencial que aporte datos sobre las necesidades existentes y las estrategias de trabajo para abordar el derecho a la vivienda de sus ciudadanos**, entre los que se encuentran los que residen en los asentamientos. Encontrábamos casos en los que no tenían redactado Plan Municipal de Vivienda y Suelo y en otros en los que no se contemplaba este grupo de personas o incluso los que considerándolos residentes en el municipio no se encuentran incluidos en el Padrón Municipal.

Referido a la articulación de **procedimientos administrativos que garanticen los derechos de las personas residentes en las chabolas**, destacamos las incidencias trasladadas como consecuencia del desalojo del asentamiento de Níjar denominado “El Walili”.

Numerosos colectivos enviaron quejas donde manifestaban su desacuerdo con la demolición de este asentamientos planteando la necesidad de un plan integral de vivienda en el municipio que garantice el acceso a toda la ciudadanía a una vivienda digna y asequible, que entronca con lo manifestado anteriormente respecto al análisis del parque residencial.

En la queja 23/0242 se aportó información referida al procedimiento administrativo instruido desde el Ayuntamiento de Níjar, “con carácter urgente e inminente”, con la finalidad de “*garantizar la seguridad de las personas*” y conforme el “*listado de identificación de los habitantes, (...)*”. También nos trasladaron que en estos procedimientos se había colaborado con entidades sociales informándolas de cuantos actos se realizaban para esta finalidad.

Un trabajo previo que fue puntualizado, días antes del desalojo, en un [comunicado de las entidades](#) referidas, que si bien compartían la convicción de que toda la sociedad, encabezada por las administraciones públicas, deben hacer todos los esfuerzos posibles por erradicar cualquier realidad de infravivienda, y asegurar el acceso a una vivienda digna a todas las personas, su colaboración se ha concretado en la aportación de propuestas, el acompañamiento a las personas afectadas, y la transmisión de la información que de la que se ha dispuesto.

Y dejaban claro su compromiso de continuar colaborando con la iniciativa del Ayuntamiento de Níjar para dignificar la vida de las personas que habitan éste y otros asentamientos chabolistas, aportando, sus experiencia y recursos para promover la mejor inserción social y laboral de las personas que habitan en el municipio, desde el reconocimiento de su igualdad y el respeto a su dignidad.

Previo la Resolución judicial para el desalojo, tuvimos conocimiento de los incidentes ocasionados en el desalojo en el que incidieron distintos factores, unos imputables al propio ayuntamiento y otros a agentes externos que, a juicio de esta Defensoría, lejos de colaborar contribuyeron al desconcierto de las personas residentes.

Así, dado que se nos había trasladado desde el Ayuntamiento “*la existencia de alojamientos y/o alternativas habitacionales provisionales, que pueden ser utilizadas en el caso de ser consideradas necesarias*”, mediante la visita posterior realizada al entorno de éstos dispositivos pudimos comprobar que los mismos respondían a la celeridad para abordar este desalojo, y presentaban deficiencias que debían ser tomadas en cuenta para mejorar los protocolos de intervención en situaciones similares.

En el escrito de cierre de la queja que se envió al Ayuntamiento, se concluyó entre otras cuestiones, que entendíamos que entre los principales retos y objetivos a los que se enfrenta el Ayuntamiento de Níjar, se encontraba la elaboración de un plan de erradicación del chabolismo a partir de la experiencia y el trabajo realizado, elaborando un censo de personas moradoras en chabolas en el municipio, con la identificación planimétrica de los núcleos chabolistas.

Además se deberá concretar los derechos que a cada persona se les ha de reconocer como garantía jurídica de la situación concreta en la que se encuentran sus moradores.

En la reunión mantenida durante el mes de diciembre de este año con las entidades colaboradoras que trabajan en la “Mesa del Tercer Sector de Níjar”, nos trasladaron que habían enviado al Ayuntamiento un informe en el que, tras el análisis de los antecedentes de intervención para la erradicación y búsqueda de alternativas habitacionales, teniendo en cuenta la magnitud de la realidad y el perfil socio-demográfico de las personas residentes, formulaban una propuesta de intervención social orientada a la erradicación de la infravivienda, con una batería de acciones, complementarias entre sí, para proporcionar alternativas habitacionales.

Un documento que será objeto de análisis por esta Defensoría, y tenido en cuenta para continuar con el seguimiento de las iniciativas del Ayuntamiento de Níjar. Tal y como venimos reiterando, somos conscientes que **dado que las soluciones para mejorar la vida de las personas residentes en estos ámbitos requieren acciones que superan a cada una de los municipios afectados, es necesario la implicación de la administración autonómica y central, junto a sector empresarial, entidades del tercer sector y la propia población.**

2.1.4.2.3.2. Personas privadas de libertad

Las personas privadas de libertad provienen en un porcentaje muy alto de contextos de extrema vulnerabilidad que se perpetúan e incluso agravan con la entrada en prisión. Por ello el acompañamiento tanto a nivel sanitario, educativo y social es clave para alcanzar el objetivo de las penas privativas, que conforme al artículo 25.2 de la constitución “*estarán orientadas hacia la reeducación y reinserción social*”

Año tras año se vienen recibiendo quejas de personas privadas de libertad que solicitan nuestra intervención ante problemas de distinta índole. Unas competencias de la Administración central como las cuestiones inherentes al régimen penitenciario o a las instalaciones de los centros. En otras ocasiones, estas personas han solicitado el reconocimiento de la discapacidad o una pensión no contributiva, debiendo ser la Administración autonómica la que garantice estos derechos. También la Administración local incide en la esfera su esfera de derechos, bien sea tramitando el cumplimiento de los trabajos en beneficio de la comunidad (de especial relevancia en el ámbito penitenciario y que fue objeto de un completo análisis por parte de Doña María Marta González Tascón en su Estudio teórico y práctico de la pena en trabajos en beneficio de la comunidad) o facilitando a sus familias recursos básicos necesarios para su subsistencia.

Es preciso recordar que muchos de los que se encuentran en prisión son sustentadores principales de sus familias, dejándoles en una precariedad económica al ingresar para el cumplimiento de las penas. Y todo ello sin olvidar la incidencia que tiene el Tercer Sector en la atención a quienes estando en prisión necesitan enlaces con el mundo exterior para dar los primeros pasos o consolidar su salida.

Conscientes de la realidad de estas personas, que como en muchas ocasiones hemos recordado siguen teniendo sus derechos intactos, salvo los que tengan restringidos como consecuencia del delito cometido, la Defensoría está analizando los distintos recursos públicos necesarios para la tan comentada “reinserción social”.

Ya en el informe anual 2021, se trasladaba [“La Estrategia de la Defensoría para los años 2021-2024”](#) poniendo el acento en las personas más vulnerables y con el convencimiento de que el análisis de los recursos que prestan las administraciones, bien directamente o bien a través del tercer sector, requiere una mirada transversal.

Un modelo de intervención, que como ya se indicó, permite un análisis global de los problemas, estudiando no solo las peticiones remitidas mediante quejas, sino también conociendo las dificultades que encuentran los profesionales del ámbito penitenciario para dar cobertura a las necesidades de la población reclusa.

Una programación que, tras el análisis de las quejas recibidas de cada centro penitenciario, prevé la recogida de información a nivel provincial, incorporando la visión de los equipos directivos y técnicos, colegios de abogados (turnos de oficio de penitenciaría, extranjería) y Tercer Sector.

Continuando con esta programación, en este año 2023 **se han visitado los centros de Córdoba, Huelva, y el Hospital Psiquiátrico de Sevilla**. En cada uno de ellos se han mantenido reuniones con los agentes antes expuestos, y analizado los distintos recursos que se implementan en estos centros.

En estos encuentros se ha conocido la labor de los profesionales que intervienen con la población reclusa, los retos y dificultades a los que tienen que enfrentarse en su trabajo, así como buenas prácticas de referencia. Se ha priorizado el análisis de los recursos relacionados con las quejas recibidas en la Defensoría. Así la sanidad primaria, la discapacidad, con especial atención a la sensorial y a las valoraciones de grado, los recursos educativos prestados por la Junta de Andalucía, han sido objeto de debate.

También aquéllos que son de máxima importancia para muchas de las personas internas, como los destinos productivos, los relacionados con la formación y capacitación. Sin olvidar aquéllos que preocupan a esta Defensoría por estar relacionados con los más vulnerables como son los recursos residenciales para quienes carecen de apoyo familiar y las pensiones no contributivas que les proporcionan una base de ingresos necesarios para estas personas y sus familias.

Para una buena implementación de estos recursos es necesario un trabajo colaborativo, tanto entre quienes están en el centro penitenciario como con el resto de administraciones.

La priorización de los centros visitados responde a la necesidad de conocer la distinta problemática trasladada en las quejas de quienes se encontraban privados de libertad en la prisión de Huelva, conocer prácticas de referencia en la de Córdoba que habían dado solución a algunos de estas situaciones así como conocer la realidad del Hospital Psiquiátrico Penitenciario.

La especial atención de la Defensoría a la enfermedad mental y sus consecuencias, especialmente en las personas más vulnerables, propició tres jornadas en las que se analizaron la incidencia en distintos grupos de población, entre los que se encontraban quienes estaban en prisión.

A los efectos de conocer con más profundidad esta realidad se programó la visita al Hospital Psiquiátrico Penitenciario, colaborador con el programa incorporado a la jornada de trabajo denominada [“Bioética y Salud Mental: desafíos comunes de la población vulnerable”](#).

Muchas de las personas privadas de libertad presentan un precario estado de salud, el consumo continuado de drogas o alcohol así como la falta de seguimiento en enfermedades y patologías crónicas hace que sean una población demandante de atención médica tanto primaria, facilitada por la SGIP, como especializada.

2.1.4.2.3.2.1. Atención sanitaria

La **atención sanitaria** es una de las cuestiones que más preocupa a las personas en prisión. Muchas de ellas argumentan un frágil estado de salud, agravado en muchas ocasiones por un consumo continuado de drogas o alcohol así como por la falta de seguimiento en enfermedades y patologías crónicas. Circunstancias que requieren atención médica tanto primaria, como especializada. La primera dispensada por la la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias (SGIP), y la segunda por el sistema público de salud (SAS).

En relación a la atención especializada, el promotor de expediente de la queja 23/6701 denunciaba que no estaba recibiendo el tratamiento rehabilitador que precisaba tras haber sufrido amputación suprarotuliana de su pierna por una isquemia arterial grave.

Desde la SGIP nos trasladaban que **“tras varias citas a Rehabilitación que no se realizaron por falta de custodia policial que ya se ha solventado y está acudiendo con regularidad, ...(...), teniendo citas programadas para el próximo mes de octubre”**. Nos trasladaron también que acude regularmente a una Ortopedia porque se le está gestionando una prótesis. Desde el Departamento de Trabajo Social se le ha solicitado Reconocimiento de Grado Discapacidad y P.N.C ; y se le ha solicitado Reconocimiento de la situación de Dependencia.

Una queja que refleja la intersección de distintas problemáticas en algunas de las personas internas que requieren una mirada integral de su situación.

En los anteriores informes anuales se ha venido dando cuenta del retraso de la transferencia de la sanidad penitenciaria a la Comunidad Autónoma de más de 20 años y la incidencia en la salud de las personas internas en estos centros. Una cuestión que se refleja en las quejas gestionadas además de en las visitas realizadas a las prisiones.

Así en la reunión mantenida con el equipo directivo del Centro Penitenciario de Huelva nos transmitieron que la falta de facultativos y la imposibilidad de completar la plantilla con nuevas contrataciones conlleva que no se puedan atender las demandas adecuadamente. La subdirectora médica nos trasladaba la ansiedad que le genera esta falta de tiempo para responder tanto a sus competencias como a las cuestiones solicitadas por el equipo directivo del centro penitenciario.

Nos manifiesta asimismo que no existen espacios de coordinación con el personal sanitario de los hospitales y centros médicos de referencia lo que también dificulta la labor de la Subdirección Médica y también muchas incidencias en las conducciones para la atención sanitaria, especialmente en los traslados a los centros en Huelva, denunciando que en estas conducciones priman aquellas que están programadas para cuestiones judiciales sobre las sanitarias.

La atención sanitaria es una de las cuestiones que más preocupa a las personas en prisión. Muchas de ellas argumentan un frágil estado de salud, agravado en muchas ocasiones por un consumo continuado de drogas o alcohol

Un abordaje muy distinto al que nos trasladaron en el Centro Penitenciario de Córdoba que hasta tanto no se materialice la transferencia de la sanidad penitenciaria han ido implementando medidas piloto con beneficios que redundarían en la población que cumple penas privativas de libertad en Andalucía.

Así, la instalación del DIRAYA en este centro penitenciario posibilita el acceso de los facultativos de la Administración Penitenciaria a la historia clínica mejorando la atención facilitada a los internos e internas y la labor del personal sanitario de dicho establecimiento. Nos trasladaban en la reunión mantenida con el equipo directivo que este acceso facilita la atención sanitaria al tener información actualizada e inmediata de las historias clínicas de las personas privadas de libertad.

Un proyecto que siendo de interés para el resto de centros penitenciarios y que según información de la Consejería de Salud, requiere para su implementación la firma de un Convenio con la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias (SGIP), que hasta la fecha no se ha concretado.

En esta reunión pudimos conocer que en Córdoba, hasta la fecha, no tienen carencia de personal facultativo que les dificulte la atención a las personas internas contando además con la colaboración de especialistas del Hospital Reina Sofía que se trasladan al centro al

seguimiento de algunas especialidades y a intervenciones de cirugía menor, siempre y cuando las instalaciones lo permitan.

La falta de custodia policial para el acompañamiento a las citas programadas para el seguimiento de sus patologías, detectada en la queja antes mencionada, condicionan la atención médica que recibe la población reclusa. Tienen entrada quejas de personas internas en las que nos traslada esta incidencia, que por ser las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad una competencia estatal y afectar al Ministerio del Interior, son remitidas al Defensor del Pueblo Estatal en tanto que responsable de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado.

Esta cuestión se ve agravada cuando el centro penitenciario y el hospital de referencia no se encuentran en la misma provincia. Representantes de la Asociación Unificada de Guardias Civiles, AUGC, nos solicitaron reunión a los efectos de transmitirnos las incidencias de la custodia policial para la atención médica de la población reclusa.

Denunciaban, entre otras cuestiones, que la falta de efectivos para las conducciones a los centros hospitalarios de referencia repercute en la garantía de la prestación dado que en ocasiones se tienen que suspender. Asimismo la falta de espacios adecuados en los centros médicos en los que las personas privadas de libertad puedan esperar para ser atendidos afecta por un lado a la dignidad de la persona custodiada, al evidenciarse su condición de preso y que por otro propicia situaciones que debieran evitarse ya que *“aumentan riesgos de fuga” que pueden incidir en la “seguridad de los agentes, los trabajadores sanitarios, los ciudadanos, y los propios internos (...)”*.

Y es que, si bien es cierto, que en la red de hospitales andaluces encontramos centros en los que existen unidades de custodia hospitalaria, dado que están previstas para los internos que quedan ingresados, no pueden tener acceso aquellas personas que están en citas de urgencias o a la espera de citas concertadas.

Las Unidades de Custodia Hospitalaria (UCH) ya fueron objeto de un análisis en el Informe Especial publicado por esta Defensoría en 2015. Unas instalaciones de los hospitales del SAS para acoger los ingresos de pacientes que provienen de centros penitenciarios. Con un acceso restringido, se ofrece la asistencia médica que necesitan estos enfermos a la vez que se despliega unas medidas de seguridad y custodia hasta que son dados de alta y regresan a la prisión.

En la atención sanitaria adquiere una relevancia especial **los programas y medidas implementados para el abordaje de los problemas de drogadicción, muy presentes en los contextos penitenciarios**. De las actuaciones realizadas, se evidencia una importante disparidad en los recursos existentes en las prisiones andaluzas, y en concreto en la de Huelva y Córdoba.

A través de las quejas recibidas en el Centro Penitenciario de Huelva pudimos conocer que se habían suspendido los programas que ejecutaban los técnicos del Servicio Provincial de Drogadicción desde que éstos abandonaran el establecimiento.

De la información aportada por los distintos órganos gestores, (Consejería de Salud y Diputación de Huelva), así como de la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias, pudimos conocer que la retirada de los técnicos del SPD se debía a que el convenio de colaboración entre el Ministerio del Interior y la Consejería de Salud en materia de adicciones había caducado, no permitiéndose su renovación.

El meritado convenio regulaba la forma de colaboración entre ambas Administraciones en materia de programas de intervención para personas con adicciones dependientes de la Administración Penitenciaria que se encontraran cumpliendo su pena en Andalucía, estableciéndose para ello los medios para la formación y asesoramiento de los trabajadores de Instituciones Penitenciarias así como los recursos e infraestructuras que fueran necesarios y consensuando las actividades a desarrollar tanto por el personal de ambas Administraciones como por los técnicos de las organizaciones extrapenitenciarias.

Contrastada la idoneidad de su prórroga con los equipos técnicos de este establecimiento penitenciario que nos trasladaban que su labor era de extrema relevancia para las personas privadas de libertad. Un apoyo esencial especialmente para los médicos y psicólogos de los centros penitenciarios, que en ausencia de estos profesionales se veían obligados a asumir responsabilidades como las de valoración y seguimiento a las comunidades terapéuticas. Un recurso clave, tanto para la reinserción

social de las personas privadas de libertad como para culminar sus procesos de deshabituación y recuperación de sus adicciones.

Mediante [Resolución de 7 de septiembre de 2023](#) de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Salud y Consumo, se publicó el Convenio entre el Ministerio del Interior y la Consejería de Salud y Consumo de la Administración de la Junta de Andalucía, para la colaboración en materia de programas de intervención para personas con adicciones y formación dirigida al personal de instituciones penitenciarias.

Un acuerdo de colaboración que *“a través de actuaciones de carácter asistencial que permitan que los y las pacientes que hayan comenzado el tratamiento en un centro penitenciario lo puedan continuar a la salida, en la Red Pública de Atención a las Adicciones en Andalucía, y quienes lo hayan comenzado en la Red, puedan continuar con el tratamiento si ingresaran en un establecimiento penitenciario”*.

Un acuerdo convenio que, entendemos permitirá llegar a acuerdos puntuales y protocolos de actuación, incorporando a las Diputaciones Provinciales, que redunden en la población destinataria.

En el [Centro Penitenciario de Córdoba](#), nos informaron que se continúa prestando la atención a la drogadicción a través del CPD. Se evidenció también la colaboración del CPD con el Centro de Integración Social (CIS), ya que el 80% de su población está derivada desde este establecimiento penitenciario. Asimismo habían implementado desde la Diputación que la dispensación de la metadona se realiza desde los propios centros de salud, lo que supone una dignificación del paciente que no tiene que significarse en la entrada de los edificios donde los CPD están situados.

En la reunión mantenida con su directora y con responsables de la Diputación de Córdoba nos trasladaron que el funcionamiento de este recurso en la prisión lo consideran de especial importancia, tanto por el número de población destinataria como por la incidencia de las terapias recibidas.

Su funcionamiento, sin el marco del convenio antes mencionado, responde a la voluntad política de esta administración local, si bien no está exento de problemas como es la financiación adicional que requiere cada año o un sistema informático interoperable en todas las administraciones competentes.

Destacar también el fuerte compromiso personal de estos equipos, que realizan un trabajo integral a través de la intervención de los psicólogos, médicos y resto de técnicos.

2.1.4.2.3.2.2. Discapacidad en prisión

Las dilaciones en la **valoración del grado de discapacidad de las personas que se encuentran en prisión** es otro de los problemas que hemos recibido durante 2023. Un problema que, si bien sufren otras muchas personas fuera de las prisiones, tiene una incidencia especial en quienes están en privados de libertad.

Expedientes de queja en los que solicitan nuestra intervención por incidencias bien en la tramitación de reconocimiento o revisión de grado de la misma. Entre las dificultades puestas de manifiesto se encuentran las dilaciones en la tramitación de los propios expedientes por los Centros de Valoración y Orientación de cada provincia, así como por la falta de diligencia de los equipos sociales para presentar sus solicitudes y hacerles el seguimiento.

Otra de las cuestiones detectadas son la ausencia de recursos residenciales para estas personas que padeciendo algún tipo de discapacidad han cumplido condenas privativas de libertad y que carecen de red de apoyo en el momento de su excarcelación.

En esta situación se encontraba el promotor de la queja 17/3360, expediente de largo recorrido en el que desde esta Defensoría se ha llevado a cabo su seguimiento, por la extrema vulnerabilidad de la persona ingresada en prisión, afectado con una hipoacusia severa y sin apoyo familiar. Preocupaba a esta Defensoría, entre otras cuestiones, su situación de desprotección al salir en libertad sin un recurso residencial de referencia.

Así solicitamos la colaboración de la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias para que nos informara sobre las gestiones realizadas para esta finalidad. Si bien detallaban su intervención para procurar a la persona interesada una solución habitacional ésta no llegó a concretarse, siendo que el interno fue puesto en libertad sin el acompañamiento adecuado. Una cuestión que no pudo demorarse ante la llegada de la resolución judicial que decretaba la puesta en libertad.

Ante la gravedad de este caso, dado la discapacidad reconocida del 76% y como hemos referido carecer de redes familiares, solicitamos la colaboración de la Fiscalía Provincial de Sevilla que por la condición de persona con discapacidad derivó el caso a la Sección Provisión de Apoyos a Personas con Discapacidad de la misma Fiscalía.

Tras las gestiones realizadas con la Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad de Sevilla solicitando la búsqueda urgente de un recurso al que el interesado pudiera acudir y el seguimiento continuo al caso en concreto, se le asignó plaza en una residencia sita en Sevilla en la que esta persona recibe la atención que precisa.

Casos como éste evidencian la necesidad de una labor coordinada de Instituciones, Administraciones y Tercer Sector, clave en los procesos de reinserción de la población reclusa y esencia del trabajo en favor de las personas.

El compromiso de las asociaciones que trabajan con las personas privadas de libertad, sus familiares y entorno cercano se ha puesto de manifiesto en las reuniones mantenidas en el contexto de las visitas realizadas a cada una de las provincias, siendo sus aportaciones un elemento clave para el análisis del impacto en la ciudadanía de las distintas políticas públicas que se implementan para la reinserción.

De las situaciones antes descritas se deduce la importancia **de los Equipos Técnicos de cada centro penitenciario**, que conforme se regula en el Real Decreto 190/1996, de 9 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento Penitenciario actuarán bajo la dirección inmediata del Subdirector de Tratamiento y conforme prevé el artículo 274 lo conforman profesionales de las distintas disciplinas.

Dado el elevado número de personas pertenecientes a entornos vulnerables es necesario poner una especial atención en el Trabajo Social. Tal y como se ha puesto de manifiesto en numerosos trabajos de investigación es imprescindible orientar a *“la persona a desarrollar sus capacidades y aptitudes positivas posibilitando una reintegración en la sociedad, fomentando los contactos y la participación en la sociedad a través de los vínculos sociales, las redes de apoyo y los recursos de la comunidad como instrumentos fundamentales de reinserción”*

Cristina Filardo Llamas y Marta de Dios Sánchez, ambas trabajadoras sociales, analizan el trabajo social penitenciario en un artículo que bajo el título “El trabajo Social Penitenciario: un acercamiento teórico a la praxis de l@s tragajador@s sociales en los centros penitenciarios españoles” pretende reflexionar sobre la importante labor que los y las profesionales desempeñan en la reeducación y reinserción social de las penas privativas de libertad.

2.1.4.2.3.2.3. Salud mental en prisión

Concluimos esta dación de cuentas con una alusión a la problemática relacionada con la **enfermedad mental de las personas en prisión**, que si bien es objeto de análisis en capítulo diferenciado, merece una atención puntual en relación a varios aspectos y en concreto a la visita realizada al Hospital Psiquiátrico Penitenciario de Sevilla.

Entre los temas analizados se encontraban muchos de los expuestos en jornada antes mencionada: “Bioética y Salud Mental: desafíos comunes de la población vulnerable”. El doctor Pedro Masse, psiquiatra del Hospital, en la mesa redonda Salud Mental y población penitenciaria nos relataba con gran crudeza y realidad el poco sentido que tiene que personas que necesitan un tratamiento para superar sus problemas de salud mental se encuentren privadas de libertad, cuando en algunas ocasiones cumplen condena tras años de haber cometido el delito y en otras sin entender ni tan siquiera lo ocurrido.

Algunos de los problemas detectados nos lo resumía a través de ejemplos. Así, lo normal es que una persona con trastorno mental grave, cometa delitos muy graves que son juzgados por la Audiencia Provincial y que necesitan recursos de muy alta supervisión, que no pueden estar en centros tutelados.

En cuanto a los delitos graves, juzgados en las salas de lo penal, se suelen señalar juicios cada 20 minutos, por lo que el Juez no puede escuchar a todas las partes y se recurre con frecuencia a la “cultura de la conformidad”. Por cuestiones diversas, “nuestros pacientes” conocen a su abogado de oficio en la puerta de los juzgados, y el juicio se prepara en 5 minutos.

En su internamiento en el centro penitenciario suelen ser atendidos por personal muy vocacional y por lo tanto reciben un buen tratamiento. Hemos de tener en cuenta que hay pacientes que no tienen capacidad de auto gobierno, ni recursos adecuados, por lo que terminan en el hospital psiquiátrico. La falta de recursos socio sanitarios para su excarcelación supone que estas personas al salir en libertad no cuenten con la atención necesaria.

Nos aportó datos interesantes como es la baja tasa de reincidencia de los pacientes excarcelados. Tras un seguimiento se ha constatado que el 94% de ellos no reingresan en la institución penitenciaria, por lo que el mito de que “el que sale vuelve a entrar”, no se sustenta según su experiencia.

Son fallos del sistema que ni con el excesivo celo de los profesionales se pueden corregir. Por tanto el paso por el Hospital Psiquiátrico Penitenciario que ofrece la posibilidad de estabilizar a estos internos no tiene garantías de continuidad tras el cumplimiento de las condenas por lo que no se facilitan los medios para restablecer su inclusión en la sociedad.

2.1.4.2.3.3. Pueblo gitano

La comunidad gitana es la principal minoría étnica en nuestro país y también en nuestra región. Tomando como referencia el [Estudio-Mapa sobre Vivienda y Población Gitana](#), realizado en 2016, de las 105.289 viviendas en las que residen las familias de este pueblo, 34.134 se encuentran en las 6 provincias andaluzas: Granada, Sevilla, Almería, Málaga, Jaén y Cádiz.

Muchos de estos ámbitos son los denominados Zonas con Necesidades de Transformación Social, delimitadas al efecto por la [Estrategia Regional para la Cohesión e Inclusión Social](#), donde se constata un alto indicador de pobreza y exclusión social.

Los distintos [Informes FOESA](#) han analizado la situación social de la población gitana en España, concluyendo que el factor étnico es el que más se asocia a la exclusión y que la población gitana es el sector de nuestra sociedad más fuertemente discriminado.

Por su parte el [V Informe del Observatorio de la Desigualdad en Andalucía](#) aporta una radiografía de la desigualdad en Andalucía, incluyendo la población gitana entre los grupos de personas que presentan **mayores indicadores de vulnerabilidad**.

Según datos aportados por la [Fundación Secretariado Gitano](#), “la mayor parte de la población gitana sufre una fuerte desigualdad y desprotección en el acceso a derechos económicos y sociales. La pobreza y la exclusión afecta a más del 80% de la población gitana y tiene un gran impacto en los menores”

Además se trata de una población demográficamente muy joven, lo que hoy en nuestra sociedad significa un estatus socioeconómico muy vulnerable. Un 66% de las personas gitanas tienen menos de treinta años”

Se recoge también que al mismo tiempo que los determinantes clásicos de desigualdad socioeconómica, suma el impacto de la discriminación y otros elementos culturales, una nueva generación de jóvenes reclaman oportunidades laborales para las personas gitanas.

En este año 2023, tras concluir el [I Plan Integral Para La Inclusión de la Comunidad Gitana de Andalucía 2017-2020](#), cuyo objetivo principal era mejorar su integración social a través de los siguientes puntos principales: Educación, Empleo, Vivienda, Salud, Igualdad entre hombres y mujeres, Servicios Sociales, Comercio ambulante, Cultura, Participación social, No discriminación y Población gitana

proveniente de otros países, y la [evaluación del mismo](#) el 16 de mayo de 2023, se aprobó mediante Acuerdo del Consejo de Gobierno Andalúz, la [formulación del II Plan Integral para la Inclusión de la Comunidad Gitana de Andalucía](#) (BOJA de 19 de mayo de 2023).

2.1.4.2.3.3.1. Dificultades del Pueblo Gitano para alcanzar la plena inclusión

Conscientes en esta Defensoría de las dificultades que tiene la población gitana para alcanzar la plena inclusión, así como el papel fundamental de las Entidades Locales como prestadoras de los servicios públicos, se han incoado sendas quejas de oficio para conocer, las actuaciones relacionadas con las familias residentes en el asentamiento informal denominado “Las Casillas” en Torre del Mar y el impacto de las actuaciones implementadas por las medidas incluidas en el IPlan Integral 2017-2020, que por haber transcurrido su periodo de vigencia y evaluado el mismo ha debido de favorecer a las personas destinatarias.

En relación a la primera de las [quejas de oficio 23/7319](#), se nos traslada desde el Ayuntamiento de Vélez Málaga que conocen la composición familiar y el número de menores y mayores que residen en el asentamiento así como los recursos económicos de los que disponen o los que les han tramitado desde los servicios municipales. Las 35 unidades familiares cuentan con el apoyo de los servicios sociales y con ayudas de carácter individual o familiar en función de sus circunstancias.

Nos trasladan que de las 118 personas, 57 son menores, no existiendo en la actualidad ninguno declarado en situación de desamparo. Aseguran que *“es una población resiliente e integrada (a pesar de su extrema vulnerabilidad) dentro del municipio, facilita la coordinación total con los servicios educativos presentes en el municipio y garantizar una adecuada escolarización, al menos en la edad obligatoria, estando los indicadores del absentismo en términos similares al resto del municipio”*.

Se indica la coordinación con los servicios públicos municipales de limpieza vivienda para analizar los recursos necesarios para promover actuaciones contra las plagas o focos de infección, tanto de prevención como de eliminación. Todo ello en un contexto de carencia de condiciones de habitabilidad.

Y por último, en relación a las actuaciones encaminadas a la eliminación de este asentamientos mediante recursos residenciales, se informa de las reuniones mantenidas con AVRA orientadas a encontrar soluciones habitacionales, dentro del parque público de vivienda y en coordinación con el Registro de Demandantes de vivienda Protegida, “sin que el resultado haya sido satisfactorio por ambas partes”. No obstante se informa de un contacto reciente entre responsables de ambas administraciones (AVRA y Ayuntamiento) para retomar esta cuestión.

Contactos que esperemos permitan avanzar en la solución a esta difícil realidad en la que se encuentran muchas personas y en especial los menores que forman parte de estas unidades familiares.

A nivel más global, en el contexto de la [queja 23/8098](#) dirigida a los municipios de la provincia de Jaén y a la Diputación Provincial, para conocer las actuaciones implementadas en el contexto del I Plan Integral Para La Inclusión de la Comunidad Gitana de Andalucía 2017-2020, traemos a colación la **información aportada por el Ayuntamiento de Andújar**.

Referido a las condiciones de alojamiento de estas familias se nos ha traslado que en la promoción denominada Polígono Puerta de Madrid, propiedad de AVRA, residen un buen número de población gitana, *“se encuentran en su mayoría ocupada, bien en régimen de alquiler y en otros supuestos en precario ante transmisiones irregulares”*

En relación a las **actuaciones encaminadas a reducir la desigualdad** en materia de salud se implementan campañas de carácter informativo bajo el lema “Salud y Mujer”, charlas informativas en la escuela Padres y Madres de los Servicios Sociales Comunitarios en colaboración con los centros de salud del municipio.

Se han colaborado para el aseguramiento de la vacunación infantil, cuando se han detectado situaciones complejas y desarrollado talleres de dinamización deportiva, dirigidos sobre todo a mujeres de etnia gitana.

Y en el ámbito de la ERASCIS se han creado Mesas sectoriales en diferentes ámbitos, entre los que destaca los relacionados con Salud, Drogas, Intervención Familiar y Dependencia, *“incorporando estrategias metodológicas basadas en el desarrollo comunitario, la atención basada en la persona y en el trabajo en red”*

Por lo que respecta a las **actuaciones que fomenten la prevención de la violencia de género en la población gitana**, no se especifican actuaciones concretas, especificando que se proyectan acciones a lo largo del curso dirigidas a hombres y mujeres, adaptadas a la edad de los chicos y chicas a las que van dirigidas.

Por la importancia que tiene las **políticas de inclusión relacionados con el acceso a los bienes y servicios sociales**, se informa de los planes de formación ocupacional y profesional, que consiga el desarrollo personal y profesional de la población gitana y sus posibilidades de participación en el ámbito social, cultural y económico.

Siendo la **igualdad de trato y la no discriminación** objeto de atención de las distintas políticas públicas, el Ayuntamiento de Andújar nos ha trasladado las acciones realizadas poniendo en valor la cultura gitana y la sensibilización a la misma, facilitando la igualdad de trato y la no discriminación por pertenecer a la cultura gitana, desde los estadios de edad más temprana.

Y por último en relación a la **coordinación y colaboración entre administraciones y/o entidades del tercer sector**, se pone en valor el contacto continuo de los Servicios Sociales con las Entidades del Tercer Sector de la comunidad gitana, existiendo en el municipio la Asociación Gitana Lachiri Equidad Justicia y Derecho.

En esta colaboración tiene un importante papel la Mesa de Trabajo de la Comunidad Gitana, donde se encuentran representados los referentes de la comunidad gitana en Andújar, *“un movimiento asociativo “para abordar la toma de decisiones referentes a acciones positivas de su comunidad”*

Acciones, que aún desconociendo el impacto producido en sus destinatarios, se toman como referencia para continuar profundizando en los elementos que les separa de la plena inclusión, que requieren actuaciones alineadas con los Objetivos y Metas de la Agenda 2030 y en especial con aquellos que persiguen mejorar la situación de especial desigualdad y vulnerabilidad que padecen las personas que pertenecen a una minoría racial, siendo necesario adoptar y garantizar medidas en favor de las mismas.

2.1.4.2.4. Recursos públicos vertebradores de las políticas de inclusión

2.1.4.2.4.1. El empadronamiento: una obligación que otorga derechos

A lo largo de este informe hemos venido dando cuenta de las dificultades a las que se enfrentan cada día quienes disponen de pocos medios para satisfacer las necesidades básicas, necesitando la atención de los distintos servicios públicos.

Derechos de la ciudadanía que en ocasiones se ven dificultados por no encontrarse empadronado en un municipio, teniendo la obligación de hacerlo cuando se resida habitualmente, tal y como se recoge en los artículos 15 y siguientes de la [Ley 7/1985 de Bases de Régimen Local](#).

Por su parte, en el artículo 17.2 también se prevé en esta misma normativa que *“los Ayuntamientos realicen las actuaciones y operaciones necesarias para mantener actualizados sus Padrones de modo que los **datos contenidos en estos concuerden con la realidad**”*.

Siendo consciente de las discrepancias que surgen respecto a los criterios para facilitar esta obligación de la ciudadanía, se publica la [Resolución de 17 de febrero de 2020, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Cooperación Autonómica y Local](#), que contiene una serie de instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre la gestión del Padrón municipal, aclarando cuestiones referidas a la prueba de la residencia en el municipio y del domicilio habitual del

mismo o de la comprobación de los datos consignados en la hoja padronal. Cuestiones que fueron expuestas en el [informe 2022](#) en el que se hizo un análisis de la normativa en cuestión,

Durante este año hemos seguido recibiendo quejas de personas que necesitan estar empadronadas para acceder a servicios públicos. Tal es el caso de la promotora de la queja 23/3329 que tras un cambio de domicilio, no accediendo a ello argumentando que reside en una casa móvil.

Nos traslada que ha solicitado una prestación social, reclamándole el empadronamiento para poder tramitársela. Tampoco puede registrarse en las oficinas del INEM, ni realizar cursos para formarse. Se pregunta dónde están sus derechos dado que no cobra nada, vive sola y no encuentra apoyos para resolver esta situación que califica de insostenible.

En otras ocasiones personas que residen en viviendas ocupadas se les niega el empadronamiento al no aportar los títulos que la acrediten para ello. Es el caso de la promotora de la queja 23/8658, que no le ayudan en los trámites para el empadronamiento para su unidad familiar, ya que está en una situación de vulnerabilidad y depende de ayuda de Cáritas y de las horas que puede hacer limpiando casas.

En otro orden de cosas, en la queja 23/5966, la promotora de la queja nos trasladaba que por razones de salud de su marido, que estaba en estado vegetativo, se había trasladado desde Marruecos a su ciudad de residencia anterior y que no podía pedir la ayuda a domicilio por no estar empadronada, teniendo dificultades para encontrar una vivienda que le quieran alquilar por no disponer de recursos económicos.

Y por último referirnos a la problemática antes mencionada respecto a las dificultades de empadronamiento de muchas familias residentes del barrio de Arrayanes en Linares, que les ponen dificultades para empadronarse por no tener contrato de arrendamiento de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía (AVRA).

A lo largo de los años venimos emitiendo resoluciones al respecto en el que se insiste en el contenido del apartado 2.3 de la Resolución de 17 de febrero de 2020 del INE se refiere al Padrón como el "registro administrativo que pretende reflejar el domicilio donde residen las personas que viven en España", siendo su objetivo "dejar constancia de un hecho, por lo que, en principio, **no debe resultar distorsionado ni por los derechos que puedan o no corresponder al vecino para residir en ese domicilio, ni por los derechos que podrían derivarse de la expedición de una certificación acreditativa de aquel hecho**".

Es éste el caso de Linares en el que, en la reunión de intermediación mantenida con los distintos organismos para analizar la problemática de estas familias, se incidió en la necesidad de que el Ayuntamiento se ajustara en la tramitación de estos expedientes a lo previsto en la citada Resolución de 17 de febrero de 2020, considerando como válidos recibos de suministros, informes de los Servicios Sociales Comunitarios de su municipio o los certificados de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, que podrán ser comprobados por la Policía local, y en caso afirmativo inscribirlos en el Padrón. Colaboraciones que por parte de quienes acudieron a la sesión de trabajo se comprometieron en articular para hacerlas efectivas.

Como vemos un año tras otro se siguen recibiendo quejas en las que los ayuntamientos plantean cuestiones referidas a **cómo documentar el domicilio habitual, sin acudir a la norma y a las instrucciones dictadas para encontrar las soluciones a esta problemática**.

Conscientes de esta realidad y de las distintas quejas que veníamos recibiendo ya en 2022 se emitieron resoluciones e instaron actuaciones de oficio para conocer los criterios de los Ayuntamientos para el empadronamiento, prestando especial atención a las situaciones que ofrecen más discrepancia.

Traemos a colación la resolución emitida en la [queja 22/0697](#) por haberse denegado el alta en el padrón municipal de habitantes por no aportar título de propiedad o de contrato de arrendamiento de la vivienda, para acreditar que en realidad habita en el municipio requerimos al Ayuntamiento de Gor (Granada), instándolo para que tramite el alta del interesado en el Padrón, teniendo en cuenta el apartado 2,3 de la mencionada Resolución.

En relación a las actuaciones de oficio antes mencionada interesa también poner de relieve que muchos de los ayuntamientos requeridos cumplen con lo previsto en la normativa de referencia, aportando soluciones a las distintas casuísticas trasladadas por sus habitantes.

Así en la [actuación de oficio 22/4947](#), referida a los municipios de Málaga, Ayuntamientos como el de la capital, nos traslada que gestionan conforme lo previsto en la normativa de referencia, ciñéndose a las prescripciones recogidas en la misma. Y que *“en este sentido y con independencia de las solicitudes gestionadas por el procedimiento habitual, basado en la aportación de documentos suficientes que sirven para acreditar la residencia en las viviendas objeto de los empadronamientos, hay que indicar que también se llevan a cabo determinadas actuaciones de comprobación de la residencia mediante actuaciones de la Policía Local. En estos casos se llevan a cabo personaciones en determinados domicilios para los que se reciben solicitudes acogidas al denominado procedimiento de “empadronamiento por exclusión social”, el cual se coordina con el Área de Derechos Sociales del propio Ayuntamiento y que viene a facilitar este trámite en aquellos casos en los que no se puede acreditar documentalmente por los interesados una relación con la vivienda en la que insta el mismo. De este modo se viene a dar solución a solicitantes, y a sus familias, normalmente en situación de especial vulnerabilidad”*

El municipio de Alhaurin de la Torre nos informaba [de la situación de las personas en situación de okupa](#), que proceden a su empadronamiento, conforme lo previsto en el 3.3 de la normativa de referencia se prevé que *“.. se debe aceptar como domicilio cualquier dirección donde correctamente vivan los vecinos ...”*.

Traslada que que en su municipio también hay personas empadronadas en la Parroquia o en las dependencias del edificio de Bienestar Social. Personas sin domicilio existente, en situación de vulnerabilidad y con pocos recursos.

Y concluye exponiendo que siempre se suele solicitar informe de la Policía Local, para que se acredite si realmente residen en ese municipio y que cuando el informe es positivo se procede al empadronamiento de los usuarios.

Buenas prácticas de referencia, que acreditan que existen recursos a disposición de las Entidades Locales para proceder al empadronamiento, siempre que se constate que las personas solicitantes residen en el domicilio consignado en la Hoja Padronal, facilitándoles con ello, el acceso a recursos públicos necesarios, cuando no imprescindibles.

2.1.4.2.4.2. Servicios sociales comunitarios

De la lectura del presente capítulo de este informe anual se pueden extraer datos que ilustran la importancia de los Servicios Sociales Comunitarios de cada municipio para la población más vulnerable.

Como se indica en el preámbulo de la [Ley 9/2016 de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía](#) *“los servicios sociales son el conjunto de servicios, recursos y prestaciones orientados a garantizar el derecho de todas las personas a la protección social, en los términos recogidos en las leyes, y tienen como finalidad la prevención, atención o cobertura de las necesidades individuales y sociales básicas de las personas en su entorno, con el fin de alcanzar o mejorar su bienestar. Estos servicios, configurados como un elemento esencial del estado de bienestar, están dirigidos a alcanzar el pleno desarrollo de los derechos de las personas en la sociedad y a promocionar la cohesión social y la solidaridad”*

Un recurso imprescindible para quienes necesitan cualquiera de las prestaciones garantizadas por el “Catálogo de Prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía” o acceder a la información necesaria para el ejercicio efectivo de sus derechos.

Por ser los Servicios Sociales la puerta de entrada al sistema público de protección, la conformación de los mismos respetando las ratios establecidas es fundamental para la garantía de la atención prestada a la ciudadanía de cada municipio.

Unos estándares que no siempre se cumplen, siendo frecuente las carencias que nos trasladan los profesionales en las reuniones mantenidas en el contexto de las visitas de la Oficina de Información

de esta Defensoría a las diferentes comarcas andaluzas. Distintas situaciones que son comunes a casi todos los centros.

Destacamos la **deficitaria composición de los equipos, sin respetar las ratios de personal**, ni tan siquiera en las zonas más demandadas, lo que redundará en la calidad asistencial que se presta. Es el caso de la queja 22/7509, en la que nos trasladan la deficitaria composición de los equipos sociales en el Ayuntamiento de Almería, no cumpliendo lo previsto en el [I Plan Municipal de Servicios Sociales Comunitarios 2018-2022](#). Un plan que conforme nos trasladan en el contexto de la queja, incluye en el diagnóstico realizado *“un déficit de recursos humanos: Trabajadores sociales -una muy alta ratio de población por trabajador/a social-; ausencia de roles profesionales básicos en SSCC, como los/as psicólogos/as; ausencia de unidades administrativas -como elemento de la estructura de los Centros de SSC-”,* y previsto en el marco de la Ley de Servicios Sociales en Andalucía.

Una situación que también fue puesta de manifiesto en la ya mencionada [Jornada celebrada por esta Defensoría sobre la salud mental en la población más vulnerable](#). La trabajadora social de un centro de servicios sociales de La Chanca en Almería, ilustraba las dificultades para el abordaje de estas situaciones dado que la palabra “equipo social” no correspondía a la realidad, siendo actuaciones unipersonales por la falta de profesionales y equipos multidisciplinares, como exige la normativa de referencia.

Así, nos trasladaron que la falta de Educadores Sociales o Psicólogos impiden *“realizar las valoraciones psicosociales requeridas, ni informes de absentismo escolar, entre otros, incumpliendo no solo la norma, si no poniendo en riesgo el trabajo de los trabajadores sociales, que están colapsados”*

A esta falta de dotación de los equipos se les une una gestión de los recursos humanos, que mantienen en los centros de servicios sociales de muchas ciudades, bajas sin cubrir durante largos periodos, mermando e interrumpiendo las dinámicas de trabajo y sobre todo las de carácter preventivo, limitándose a resolver los problemas puntuales y a la elaboración de informes.

Estas situaciones repercuten en la atención de las personas destinatarias, que un año más nos transmiten las dificultades para tener cita con su trabajador/a social de referencia.

La distinta problemática relacionada con la necesidad de obtener una vivienda o de evitar un desahucio, es una de las principales demandas que nos trasladan quienes se encuentran en esta situación. Principalmente mujeres, con menores a cargo y sin apoyos familiares que se encuentran en situaciones de extrema vulnerabilidad, tanto ellas como sus hijos.

En la queja 23/0582 solicitan la intervención de la Defensoría ante un inminente desahucio, autorizado judicialmente, que necesita un recurso urgente dado que no se le había puesto a disposición una alternativa habitacional para poder llevar a sus hijos. Dotaciones residenciales de las que el Ayuntamiento de referencia no disponía de plazas vacantes, demandando la interesada un alquiler social.

En otras ocasiones las familias necesitan la intervención de los servicios sociales para ser propuestas al Registro Municipal de Demandantes de Vivienda Protegida para ser adjudicatarios de una vivienda pública, conforme a la excepcionalidad del [Reglamento Regulador de los Registros Públicos Municipales de Demandantes de Vivienda Protegida](#) (RPMDVP).

Por ser los Servicios Sociales la puerta de entrada al sistema público de protección, la conformación de los mismos respetando las ratios establecidas es fundamental para la garantía de la atención prestada a la ciudadanía de cada municipio

Se prevé en el artículo 13 que *“se excepcionan de la obligación de adjudicación a través del Registro Público Municipal de Demandantes de Vivienda Protegida, por ser adjudicaciones destinadas a atender situaciones en el marco de las prestaciones de los servicios de asistencia y bienestar social, las siguientes: c) La adjudicación de viviendas calificadas en programas de alquiler a entidades sin ánimo de lucro para destinarlas al alojamiento de personas sin recursos o en riesgo de exclusión social”*

Situaciones que requieren la intervención de los/as trabajadores/as sociales con carácter prioritario, cuando no de urgencia, necesitando equipos que deben estar dimensionados para prestar una atención a la ciudadanía de cada municipio de la máxima calidad posible.

Las situaciones de exclusión detectadas en los ámbitos más desfavorecidos propició, como ya se ha puesto de manifiesto la aprobación y desarrollo de la [Estrategia Regional Andaluza para la Cohesión e Inclusión Social](#) (ERASCIS), ofreciendo la oportunidad de implementar metodologías de trabajo mediante equipos interdisciplinarios con la finalidad de hacer frente a los grandes problemas que presentan las personas destinatarias mediante *“la movilización de recursos extraordinarios tanto financieros, como técnicos y organizativos..”*.

Tras el término de la misma, si bien se vieron cambios en algunas de las zonas de intervención, volvieron los equipos sociales a la misma precariedad anterior, interrumpiéndose muchas de las dinámicas establecidas y por lo tanto quebrando la confianza de quienes se encontraban en algún proceso de intervención.

La nueva [ERASCIS PLUS](#), publicada mediante la Orden de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familia e Igualdad el 15 de noviembre de 2023, en el contexto del Programa FSE+ para Andalucía 2021-2027, ofrece la oportunidad de continuar con el desarrollo y ejecución de los estrategias locales mediante la elaboración de itinerarios de inclusión sociolaboral para colectivos en riesgo de exclusión en zonas desfavorecidas.

Si bien los equipos contratados para estas nuevas convocatorias son necesarios en éstos ámbitos, tal y como se ha puesto de manifiesto en este informe, no modifican las estructuras de los centros de servicios sociales de referencia, y por lo tanto impedirán poner en marcha herramientas de intervención que requiere equipos interdisciplinarios y dotación de recursos humanos.

En el pasado [informe 2022](#), se hizo referencia a la publicación del Decreto 58/2022, de 27 de abril, por el que se regula la estructura, uso, acceso, alcance y funciones del sistema CoheSSiona, por el que se implementa la Historia Social Única Electrónica de Andalucía, y se crea el sistema ProgreSSa para la gestión de los Servicios Sociales Comunitarios de Andalucía.

Un proyecto que desarrolla la Ley de Servicios Sociales, anclado en el artículo 47 de la norma, permitirá que todas las personas titulares del derecho a los Servicios Sociales tendrán una única historia social, que será abierta en el ámbito de los Servicios Sociales comunitarios.

Como se expone en el propio Decreto *“El sistema CoheSSiona formará parte del Sistema de Información sobre Servicios Sociales, siendo fuente y repositorio de información común, compartida de manera centralizada, al objeto de garantizar el carácter unificado e integrado del sistema. Se sustenta en la idea de ecosistema donde CoheSSiona constituye el centro de la información, complementándose con otros sistemas informáticos dando lugar a una única plataforma virtual cuyas partes trabajan conjuntamente”*.

Una iniciativa de máxima importancia, que junto a otras como el [Plan de Investigación e Innovación en Servicios Sociales](#) o el [Plan Estratégico de los Servicios Sociales de Andalucía 2022-2026](#), pretenden dar respuestas a la situación de extrema vulnerabilidad que presentan muchas familias andaluzas, al mismo tiempo que facilite el trabajo de los equipos de intervención y que quizá por el poco tiempo transcurrido desde su aprobación, a juicio de esta Defensoría, no se ha exteriorizado la mejora programada.

2.1.4.2.4.3. Políticas Palanca para la Cohesión Social

Teniendo en cuenta los datos aportados por los informes antes mencionados, el [Plan de Acción para la implementación de la Agenda 2030](#) pretende el alineamiento de las políticas, programas e instituciones con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), aportando coherencia de las distintas políticas públicas, con la contribución de las comunidades autónomas y gobiernos locales, la sociedad civil, sector empresarial, sindicatos, universidades y profesionales. Todo ello impulsado a través de políticas palanca que identifiquen prioridades de actuación.

En el [Informe de Progreso realizado en 2022](#), se ha puesto de manifiesto los avances logrados para hacer realidad el compromiso recogido en la Agenda 2030. Entre las principales metas que se fijaron están la erradicación de la pobreza, la reducción de la desigualdad en todas sus formas y una transición hacia un modelo productivo sostenible o el freno a la crisis climática.

Acabar con la pobreza es el primer reto de país. Recoge este informe que *“el repunte global (2015-2021) de la renta en población vulnerable viene imputado por políticas públicas activas en la mejora de las condiciones económicas de diversos grupos sociales”*. Una situación relacionada con la implementación de determinadas políticas públicas como el incremento del salario mínimo interprofesional (SMI) o la revalorización de las pensiones que ha neutralizado incidencia de la crisis económica de la covid-19 o la guerra de Ucrania.

La Estrategia de Desarrollo Sostenible prevé una serie de objetivos prioritarios en materia de políticas de rentas y de garantía de derechos sociales que complementen y refuercen las actuaciones prioritarias. Son políticas aceleradoras en materia de mercado laboral, cohesión territorial o fortalecimiento del estado de bienestar y de los servicios públicos.

Muchas de las actuaciones implementadas están incluidas en el [Plan Operativo 2021 de Desarrollo de la Estrategia Nacional de Prevención y Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social 2019-2023 \(enlapes 2019-2023\)](#). Un Plan que ha contado con políticas como el Ingreso Mínimo Vital (IMV), aprobado en el Real Decreto Ley 20/2020 de 29 de mayo y que con diversas modificaciones ha culminado con la aprobación de la [Ley 19/2021 de 20 de diciembre por la que se establece el ingreso mínimo vital](#). Una Ley seguida de una amplia normativa de adaptación de esta medida para aportar y mejorar las oportunidades reales de inclusión social y laboral de las personas beneficiarias de la prestación.

Otro de los pilares de atención a los colectivos en situación particular de vulnerabilidad frente al riesgo de pobreza y exclusión social, para no dejar nadie atrás ha sido la [Estrategia Nacional para la Igualdad, la Inclusión y la Participación del Pueblo Gitano](#), aprobado por el Consejo de Ministros en noviembre de 2021 que ha constituido un hito fundamental para estas personas.

En el ámbito de las personas con discapacidad se ha aprobado la [Estrategia Española sobre Discapacidad 2022-2030](#), concebida como hoja de ruta para que el conjunto de las administraciones públicas hagan efectivos los derechos humanos de las personas con discapacidad y de sus familias, atendiendo a las recomendaciones trasladadas a España en las revisiones periódicas del cumplimiento de las convenciones internacionales de derechos humanos ratificadas por nuestro país.

Ha sido objeto de impulso la protección a las personas sin hogar, que por su especial vulnerabilidad requiere de políticas que ayuden a superar sus necesidades. Así se encuentra en desarrollo **la actualización de la Estrategia Nacional Integral de Personas sin Hogar**. Un documento que contará con las aportaciones de las comunidades autónomas y de los resultados de la evaluación intermedia de la Estrategia Integral 2015- 2020 realizada por el Instituto de Evaluación de Políticas

Las personas en situación de vulnerabilidad acuden en muchas ocasiones al banco de alimentos como un recurso que alivia sus precarias economías. Para garantizar la compra de alimentos adquiridos en el mercado, su almacenamiento y distribución gratuita se ha desarrollado el [Programa de Ayuda Alimentaria a las Personas más Desfavorecidas](#).

Los **Servicios Sociales Comunitarios** son un recurso clave para las personas vulnerables. Para garantizar esta red de atención primaria que gestionan las corporaciones locales *“se ha producido un importante aumento de los recursos destinados, (...) con un 25 % más de inversión. Los proyectos a cofinanciar tienen como finalidad la dotación y mantenimiento de cualquiera de los equipamien-*

tos destinados al desarrollo de las prestaciones básicas, como son los centros de servicios sociales y equipamientos complementarios (servicios de información, comedores sociales, y centros sociales de estancia, entre otros), albergues y centros de acogida (de mujer, de menores y polivalentes)”

Conscientes de la importancia de las políticas públicas para alcanzar este derecho reconocido en el artículo 47 de la Constitución Española se aprobó la [Ley 12/2023 de 24 de mayo, por el Derecho a la Vivienda](#) que, entre otras cuestiones, introduce garantías en el procedimiento que puedan afectar a la vivienda habitual de hogares en situación de vulnerabilidad, de tal forma que se asegure una comunicación efectiva y rápida entre el órgano judicial y los servicios sociales a través de un requerimiento para que éstos evalúen la situación y, en su caso, se garantice una alternativa habitacional digna que evite situaciones de desamparo, incrementándose los plazos de suspensión de los lanzamientos.

Se establece también mecanismos de aplicación por parte de las Comunidades Autónomas de contención de los precios del alquiler con el fin de garantizar el acceso a la vivienda. Una problemática que ha sido objeto de regulación en el [Real Decreto 42/2022, de 18 de enero](#), por el que se regula el Bono Alquiler Joven y el Plan Estatal para el acceso a la vivienda 2022-2025, viene a dar continuidad al Real Decreto Ley 11/2020, de 31 de marzo.

Garantizar el derecho a la vivienda lleva consigo la **protección a los servicios básicos** inherentes a su disfrute. Las subidas de los precios de la electricidad ha conllevado tener que tomar medidas para hacer frente a la pobreza energética, como ha sido la reducción del tipo del IVA aplicado a los consumidores domésticos del 21% al 11%.

Así la [Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica](#), ha posibilitado la ampliación de la protección a personas consumidoras vulnerables en tres cuestiones principales como es la promoción de modificaciones legislativas para [garantizar la atención bancaria personalizada en los servicios de pagos](#) a las y los consumidores y usuarios en situación de vulnerabilidad que así lo demanden, evitando la discriminación motivada por la brecha digital; la obligación de que [en los contratos que utilicen cláusulas no negociadas individualmente deberá garantizarse que el clausulado sea accesible y legible](#), de forma que la persona consumidora pueda conocerlo antes de suscribir el contrato. En ningún caso se entenderá cumplido este requisito si el tamaño de la letra hiciese dificultosa la lectura y por último, como resultado del desarrollo de esta norma, se pondrá en marcha un [etiquetado en braille](#), así como en otros formatos que garanticen la accesibilidad para personas ciegas o con discapacidad visual.

Y como complemento se aprobó el **Proyecto de Ley de Servicios de Atención al Cliente**, que establece los requisitos mínimos para estos servicios con el fin de facilitar un ejercicio efectivo de los derechos de las personas consumidoras. Establece la reducción del plazo máximo de resolución de reclamaciones, del mes actual a quince días, y se establece que, en el caso de consultas o incidencias sobre la continuidad del servicio en contratos de tracto sucesivo en servicios de carácter básico de interés general, como por ejemplo el suministro energético o de telecomunicaciones, la respuesta sobre el motivo de la interrupción y la estimación del tiempo previsto para su continuidad debe producirse en un máximo de dos horas. Igualmente contempla que la interposición de una reclamación impedirá la suspensión del servicio cuando la causa de la reclamación y de la suspensión coincidan. Por último, esta normativa también prevé que los servicios de atención a la clientela deberán contar con un sistema de evaluación auditable anualmente para garantizar que cumple los requisitos de la norma.

En el marco de estas políticas aceleradoras el Informe de progreso recoge las **actuaciones implementadas por las Administraciones andaluzas** en los pueblos y ciudades donde se concentran la mayor parte de las situaciones de vulnerabilidad.

A través de la [Estrategia Regional Andaluza para la Cohesión y la Inclusión Social](#), cuyo objeto es la actuación sobre las zonas de los pueblos y ciudades donde se registran situaciones graves de exclusión social y/o donde existen factores de riesgo de que se produzcan, se ha actuado en 95 zonas desfavorecidas de Andalucía insertas en 61 municipios.

Se pretende con ello actuar sobre el contexto general del municipio a fin de transformar la visión que se tiene sobre estas zonas y viceversa, de forma que se promueva la eliminación de la territorialidad como un factor de exclusión.

La Estrategia se ha complementado con el impulso del sistema de ingresos mínimos para personas en situación de vulnerabilidad social de la región, a través de la activación del [Plan de Choque para la Agilización de la Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía \(REMISA\)](#). Para ello se han fortalecido los equipos que gestionan los expedientes de medidas extraordinarias de la REMISA, lo que ha favorecido la disminución de la bolsa de expedientes no resueltos.

Por lo que respecta a las políticas de vivienda, el [Plan Vive en Andalucía 2020-2030](#) incorpora acciones y medidas destinadas a hacer real y efectivo el derecho a una vivienda digna y adecuada, base fundamental para el ejercicio del resto de derechos constitucionales y estatutariamente consagrados. El plan da preferencia a jóvenes, a personas en riesgo de exclusión social, a personas mayores, a personas con discapacidad y a otros colectivos en situación de riesgo de exclusión social.

Otras políticas han estado dirigidas al impulso y fortaleciendo de las acciones dirigidas a colectivos en situación de mayor vulnerabilidad social, entre las que cabe destacar la aprobación de la [Ley Andaluza de la Infancia y la Adolescencia](#) en julio de 2022; la creación del [Consejo Andaluz del Pueblo Gitano en noviembre de 2021](#).

La Junta de Andalucía ha elaborado un [portal de datos estadísticos y geoespaciales](#) relacionados con los 17 ODS, sus metas, y los indicadores para alcanzarlos.

2.1.5. Salud y bienestar

2.1.5.1. Introducción

El reflejo de cómo ha quedado garantizado el derecho a la protección de la salud, y cada uno de los derechos reconocidos a pacientes y personas usuarias por el artículo 22 del Estatuto de Autonomía de Andalucía en el ejercicio 2023, en las medidas que para su organización y tutela adoptan los responsables del sistema sanitario público de Andalucía, es la visión que pretenden ofrecer estas líneas, desde la perspectiva al alcance del Defensor del Pueblo Andaluz.

A lo largo de su desarrollo **expondremos** los obstáculos de la **Atención Primaria**; las dificultades generadoras de listas de espera y de dilaciones en los **tiempos de respuesta asistencial**; la especial incidencia que provoca en el sistema la **insuficiencia de especialistas**; la pendencia de convocatoria del concurso para la adjudicación de las **Oficinas de Farmacia**. Asimismo, daremos cuenta de la aceptación por la Administración sanitaria de la resolución del Defensor sobre la mejora del **procedimiento de compensación de gastos electricidad por oxigenoterapia domiciliaria**; hablaremos de algunas políticas sanitarias, como la de las **personas afectadas por la talidomida** y la fragilidad de las personas mayores y con discapacidad frente a los **efectos adversos de las olas de calor**; y culminaremos la exposición con algunos derechos específicos de los andaluces y andaluzas, como el de **acceso a la historia clínica** y a la **prestación de la ayuda para morir**.

Es preciso puntualizar que los variados y numerosos aspectos tratados este año nos han obligado a seleccionar únicamente aquellos asuntos que han presentado una mayor relevancia e interés social en 2023, cuantitativa o cualitativamente, relegando algunos otros que no hemos podido incluir y que pretendemos retomar en el ejercicio venidero, tales como cuestiones de salud pública y, dentro de ella, la vacunación; las urgencias y emergencias; el transporte sanitario; la prestación farmacéutica, o la responsabilidad patrimonial.

Puntualizamos, para tener presente toda la información relevante de interés en materia sanitaria, que **en el Informe sobre Infancia y Adolescencia se comprende todo lo que concierne a la salud de las personas menores de edad** y, en particular, a la atención pediátrica. Y aclaramos que, por excepción, el **análisis de la Salud Mental** no se incluye en este capítulo como es usual, compilando su estudio **en el capítulo 1 de este Informe Anual**, dentro de las actuaciones relevantes de 2023, en el que pueden consultarse tanto las demandas formalizadas ante la Institución por la ciudadanía, como las tres Jornadas organizadas por el Defensor del Pueblo Andaluz para analizar las necesidades de grupos específicos de población.

2.1.5.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

2.1.5.2.1. Atención Primaria

Iniciamos el relato con la **Atención Primaria**, que a lo largo de 2023 ha seguido en la tónica de provocar **quejas por su inaccesibilidad**, procedentes de todas las provincias andaluzas, revelando los problemas que enfrentan los andaluces y andaluzas en algunos distritos sanitarios, zonas básicas de salud, o en centros de salud y consultorios concretos.

Los testimonios recogidos conforman una fuente de conocimiento de enorme valor e interés para esta Institución, contribuyendo de forma decisiva a la formación de un criterio objetivo, imprescindible para el adecuado ejercicio de las competencias del Defensor del Pueblo Andaluz, como garante de los derechos y libertades constitucionales y estatutarios.

La mayor parte de las denuncias individuales se han referido a las **dificultades para la obtención de cita** con el médico de familia (presencial o telefónica), a través de cualquiera de los procedimientos establecidos para ello que, además del tradicional de acudir al centro de salud con dicho objeto, son la aplicación o el teléfono de Salud Responde, así como el teléfono del propio centro de salud.

Ocurre que desde hace mucho tiempo la ciudadanía manifiesta que la última vía (el teléfono del centro de salud), es un instrumento inoperativo, dado que nadie responde las llamadas y ni siquiera se oyen sonar los teléfonos en el centro. Mientras que las otras dos formas de demanda de atención sanitaria están restringidas a la asignación de cita médica cuando existe disponibilidad de agenda en los siguientes 15 días. Como quiera que en muchos centros la demanda lo impide, queda únicamente abierta al paciente la alternativa tradicionalista de desplazarse presencialmente a Atención a la Ciudadanía de su centro de salud, donde le asignarán cita médica ordinaria, cita médica no demorable o le derivarán a la consulta de acogida, en su caso, para que el personal de enfermería a su cargo valore si procede la resolución con la prescripción de cuidados de enfermería o, en su defecto, el nivel de prioridad de la asistencia precisada de atención médica y la canalice, bien de forma urgente, bien asignando cita presencial para consulta no demorable.

En definitiva, un verdadero cambio organizativo en las vías de acceso que conocíamos y transitábamos, urgida por la insuficiencia de personal facultativo en relación con la intensidad de la demanda que, conforme apreciamos, no parece contentar ni a personas usuarias ni a personal médico de este nivel. Esto genera mucha confusión e incomodidad a las primeras e incrementa la presión asistencial de los segundos, dado que a la postre todo lo que es competencia del facultativo y no admite cita ordinaria programada por agenda, acaba derivando en la solicitud de atención no demorable o colapsando las urgencias de Atención Primaria, convertidas de facto en una jornada más de “*pasar consulta*”.

Este proceder provoca asimismo una ruptura del vínculo y de la relación médico-paciente, a la que tantas veces hemos apelado como elemento connatural a la atención sanitaria del ámbito primario.

Un efecto añadido, que simplemente citaremos en esta ocasión, al tener previsto su completo análisis en 2024 a la luz de los informes recabados y de la normativa de aplicación, es el que viene planteándose a esta Institución por las personas que han visto frustrado el acceso a la incapacidad transitoria y perjudicados sus derechos, por la imposibilidad de obtener cita de consulta médica para la pertinente valoración del proceso. Reservamos este asunto a la próxima dación de cuenta parlamentaria.

En el germen de los problemas de accesibilidad, como es notorio, se encuentra la **insuficiencia de los especialistas de Atención Primaria, ya médicos de familia ya pediatras**, que no permiten contar con una dotación completa de las plantillas de determinados centros de salud y consultorios y que dejan expuesto cómo los facultativos que prestan servicio en los mismos se ven en la tesitura de “repartirse” los cupos de otros compañeros cuando sobreviene cualquier eventualidad de la vida ordinaria (jubilaciones, incapacidad transitoria de larga duración, vacaciones, permisos o reducciones de jornada).

Mucho se ha continuado hablando en 2023 de esta falta de profesionales sanitarios en el ámbito primario, acuciada por una **previsión de jubilaciones de gran envergadura**, que preocupa seriamente a esta Institución, ante el peligro que representa y las dificultades que observamos en su contención.

La mayor parte de las denuncias individuales se han referido a las dificultades para la obtención de cita con el médico de familia (presencial o telefónica)

Entre las medidas adoptadas por los responsables de la organización de los servicios públicos de salud, dirigidas a paliar el déficit de profesionales de Atención Primaria, hemos venido conociendo las renovaciones de contratos eventuales del Servicio Andaluz de Salud, con origen en los llamados refuerzos COVID, como complemento de la Oferta Pública de Empleo de estabilización y de las convocatorias de concursos de traslados.

De forma novedosa, el [Acuerdo de 4 de julio de 2023, del Consejo del Gobierno](#), exime del requisito de la nacionalidad, previsto en el artículo 106.1.a) de la Ley 5/2023, de 7 de junio, de la Función Pública de Andalucía, para la realización de nombramientos de carácter temporal del personal médico especialista y personal de enfermería extranjero no comunitario por el Servicio Andaluz de Salud, que se ha reproducido para 2024 por el consecuente [Acuerdo de 5 de diciembre de 2023, del Consejo de Gobierno](#).

Dichos Acuerdos permiten al Servicio Andaluz de Salud nombrar subsidiariamente a personas extranjeras no comunitarias tras haber agotado las posibilidades de contratación de personas que cumplan con el requisito de nacionalidad y condicionado a la inexistencia de profesionales de estas últimas.

En su texto se califica como situación endémica *la escasez de personal médico especialista y de enfermería en determinadas zonas geográficas y especialidades, así como en determinados períodos de crecimiento puntual de la demanda asistencial*, constatando que se prolonga en el tiempo más allá de los períodos vacacionales del personal sanitario.

Como causas se citan el escaso atractivo profesional de determinadas plazas (Medicina de Familia, Pediatría de Atención Primaria o Enfermería, en zonas rurales alejadas geográficamente de las capitales de provincia andaluzas y del resto de los grandes núcleos de población); el mayor número de jubilaciones de profesionales sanitarios acordes a la demografía; y el desajuste en la formación del número suficiente de profesionales sanitarios que asegure el relevo generacional en algunas categorías.

Analizadas dichas causas, entendemos que es inevitable el merecido acceso a la jubilación de los facultativos de primaria y, por tanto, irreversibles sus consecuencias, pero valoramos que sí admiten en cambio medidas reactivas las otras dos razones, cuya cobertura (de las plazas menos demandadas) y ajuste (de los profesionales en formación), dependen de las decisiones organizativas y de potenciación de los recursos humanos competencia de los responsables públicos.

A colación de ello, existe previsión en curso de regulación normativa, mediante el [Proyecto de Decreto por el que se aprueban las bases generales que han de regir el concurso extraordinario para la provisión de puestos de difícil cobertura en los centros e Instituciones Sanitarias del Servicio Andaluz de Salud](#).

El proyecto, que tiene en mente las plazas de Atención Primaria en las zonas rurales, prevé la convocatoria de los puestos de difícil cobertura a través de un concurso extraordinario, con un específico baremo de méritos, que permite obtener plaza fija en dichas vacantes, vinculado a un compromiso de permanencia temporal en el destino obtenido e incentivos profesionales (formación continuada, reconocimiento, desarrollo profesional y mejoras retributivas por complemento de carrera profesional, en los procesos de movilidad voluntaria).

La calificación de puesto de difícil cobertura ya preexistía en la normativa y en los Planes de Ordenación de Recursos Humanos del Servicio Andaluz de Salud, sujeta a criterios objetivos predefinidos y determinados en las correspondientes Resoluciones de la Dirección General de Profesionales de la Agencia, concentrándose en el entorno rural las Zonas Básicas de Salud que admiten encaje en el concepto.

La novedad ahora es la regulación reglamentaria por Decreto, los beneficios profesionales proyectados y, desde luego, el elemento determinante, el **compromiso temporal de permanencia** en el puesto obtenido en el concurso.

Esta previsión debería ofrecer una respuesta acorde con el derecho a la protección de la salud a zonas como, entre otras, la **Zona Básica de Salud de Estepa**, cuyas alcaldías nos trasladaron las dificultades que atraviesan para poder contar con médicos de familia y pediatras en los centros de salud y consultorios de los municipios que forman parte de la misma.

En la reunión mantenida en octubre de 2023 con representantes consistoriales en la sede de la Institución, expresaron estas deficiencias, que asimismo habían sido trasladadas en numerosas quejas vecinales de forma previa y posterior al encuentro.

La insuficiente atención primaria fue acreditada por los interesados remitiendo una relación completa de la situación de la plantilla facultativa en todos los centros de la Zona Básica, integrada por 1 centro de salud (el de Estepa) y 10 consultorios (Badolatosa, Casariche, Gilena, Herrera, La Roda de Andalucía, Lora de Estepa, Marinaleda, Matarredonda, Pedrera y el consultorio auxiliar Corcoya).

Ponemos término a este apartado, dejando constancia de otras reivindicaciones colectivas, como las expresadas por representantes de la **Marea Blanca en Sevilla**, que comparecieron ante el Defensor del Pueblo Andaluz en febrero de 2023 para manifestar su preocupación por la Atención Primaria de salud en lo atinente a la escasez de sus profesionales y alertados ante el riesgo de que esta carencia propiciara su **progresiva privatización**, como reflejaba la previsión incluida en la Orden de 23 de febrero de 2023, por la que se actualiza y desarrolla el sistema de presupuestación y tarificación de los convenios y conciertos que suscriba el Servicio Andaluz de Salud para la prestación de asistencia en centros sanitarios.

Expresaron los comparecientes la naturaleza especial de la Atención Primaria, destacando la labor del médico de familia en beneficio del sistema sanitario público, el especial vínculo y función que desempeña y la quiebra de todos estos elementos que supondría el recurso a medios privados para la dispensación de este tipo de atención sanitaria.

El Defensor del Pueblo Andaluz comparte plenamente esta consideración que, no en vano, generó una gran contestación en la opinión pública hasta ser reconsiderada por los responsables de la Administración sanitaria, abordándose finalmente su rectificación por [Resolución de 8 de enero de 2024, de la Secretaría General Técnica](#), por la que se acuerda someter a información pública el proyecto de orden por la que se modifica la Orden de 23 de febrero de 2023, por la que se actualiza y desarrolla el sistema de presupuestación y tarificación de los convenios y conciertos que suscriba el Servicio Andaluz de Salud para la prestación de asistencia sanitaria en centros sanitarios.

2.1.5.2.2. Tiempos de respuesta asistencial

La principal preocupación del Defensor del Pueblo Andaluz en la anualidad 2023 ha venido propiciada por la constatación de un **severo incremento** de los testimonios de la ciudadanía sobre los **tiempos de respuesta asistencial** en el segundo nivel de ordenación funcional de la atención sanitaria, esencialmente, en el acceso a la primera consulta de asistencia especializada por derivación desde atención primaria y a intervención quirúrgica.

Incremento que, ya avanzamos, ha revelado un recrudecimiento especial en la provincia de Jaén debido a la falta de profesionales sanitarios de diversas especialidades en la plantilla del complejo hospitalario.

Los datos cuantitativos generales sobre listas de espera pueden consultarse en la web del [Sistema de Información de Listas de Espera del Sistema Nacional de Salud](#), que contiene los desglosados por comunidades autónomas; así como se albergan los correspondientes a los diferentes centros sanitarios en Andalucía en la web del sistema sanitario público andaluz, actualizados en ambos casos a fecha de [junio de 2023](#).

Ciñéndonos a los tratados por nuestra parte, es lo cierto que todo análisis de las conocidas como listas de espera sanitarias lo afrontamos a través de un doble filtro, a saber: el conocimiento de su entidad y alcance y el examen de las razones expresadas por los diferentes centros sanitarios.

Incumbe a esta Defensoría, por deber competencial propio, ofrecer una visión fidedigna de ambos elementos, por cuanto ambos, en conjunción, permiten obtener una imagen nítida de la situación concurrente y, eventualmente, contribuir a la búsqueda de alternativas consecuentes con la protección del derecho a la salud constitucional y estatutariamente consagrado.

Como viene siendo habitual, revisaremos las demoras en el acceso a las primeras consultas de especialidad, a los procedimientos diagnósticos y terapéuticos y a las intervenciones quirúrgicas.

En términos meramente cuantitativos, **la entidad de las quejas por demoras en acceder a la primera consulta de especialidad y a una intervención quirúrgica se ha duplicado en 2023, mientras que las que expresan el retraso en la práctica de procedimientos diagnósticos ha cuadruplicado las recibidas en 2022**. Probablemente ha influido en este último dato la posibilidad de prescripción de estas pruebas de que se ha dotado a los facultativos de la Atención Primaria.

En particular, **la lista de espera quirúrgica, ha sido con mucha diferencia, el problema que más preocupación ha generado a lo largo de 2023**, alcanzando cifras que en nada se asemejan a las de ejercicios anteriores, que hasta ahora no habíamos conocido.

La intensidad de la demanda nos ha llevado a revisar los registros del Defensor del Pueblo Andalúz remontándonos a 2015, comprobando que las peticiones en este campo venían experimentando un crecimiento paulatino, pero moderado, hasta el fin de 2018, que se estabilizaron en 2019, cayeron, por razones obvias, en los ejercicios 2020 y 2021 en el marco de la pandemia, y experimentaron un nuevo aumento algo más acusado en 2019 hasta duplicarse en 2023 de forma inédita.

Las dilaciones apuntadas, además, ciertamente **han concernido a todos los hospitales andaluces** que desarrollan actividad quirúrgica, estando el número de quejas formuladas frente a cada uno en relación de equilibrio respecto de su respectiva envergadura y ámbito de influencia. Es muy significativo que la excepción la constituya el hospital de la ciudad de Jaén, al que aparece vinculado el mayor número de quejas recibidas. Superan incluso las presentadas frente al Hospital Virgen del Rocío de Sevilla, si tomamos en consideración la población bajo la influencia de este último y su mayor cartera de servicios.

176

La principal preocupación del Defensor del Pueblo Andalúz en la anualidad 2023 ha venido propiciada por la constatación de un severo incremento de los testimonios de la ciudadanía sobre los tiempos de respuesta asistencial

Desde la **perspectiva de la ciudadanía**, los motivos por los que los andaluces y andaluzas inscritos en la correspondiente lista de espera quirúrgica dirigen petición de ayuda a esta Institución se fundan en el **vencimiento del plazo garantizado** por el Decreto 209/2001, de 18 de septiembre, por el que se establece la garantía de plazo de respuesta quirúrgica en el Sistema Sanitario Público de Andalucía. Muchos de los afectados nos dicen que la operación tiene indicación de prioridad asistencial preferente; otros precisan que ya han sido sometidos a las pruebas preoperatorias (en algunos casos hasta en tres ocasiones), e incluso en algún caso aguardado cuatro años hasta ser intervenidos.

Todas las personas comparecientes solicitan, claro está, que instemos al centro hospitalario a realizar la intervención, apelando al sufrimiento que padecen, a su inquietud por el agravamiento de la dolencia, a la incapacidad para hacer una vida autónoma entretanto, o al temor por la pérdida de sustento al encontrarse en situación de incapacidad laboral de largo tiempo.

Dependiendo de las gestiones ejercidas por cada una y de su mayor o menor grado de información, interesan conocer las alternativas que pueden poner en práctica para solventar su problema de salud, ya en un centro público, ya en uno privado; orientación sobre cómo ejercer la garantía superado el plazo máximo; denuncian no haber obtenido respuesta a su solicitud de expedición de la autorización para intervenir en un centro privado, prevista en el Decreto 209/2001 (Anexo IV). También su perplejidad y decepción por haber recibido respuesta a una reclamación, en la que se les informaba sobre la opción de solicitar la referida autorización para ser intervenido en el centro privado de su elección, acudiendo para dicha gestión al Servicio de Atención a la Ciudadanía del hospital, personados en el cual se les indica

que no existe dicha posibilidad y que, a lo sumo, podrían operarse y reclamar el reintegro parcial de gastos al Servicio Andaluz de Salud, perdiendo la diferencia del coste, o ejercer la libre elección de centro entre los del sistema sanitario público de Andalucía.

Sobre esto último, algunas personas nos explican que no desean cambiar de hospital, temerosas de perder su antigüedad y/o de enfrentarse de nuevo a todo el proceso, alegando además no disponer de criterios que les permitan orientar su elección conforme a las cargas asistenciales de otros centros; otras, rechazan la derivación a un centro concertado que eventualmente se les ofrece por su hospital, por la confianza depositada en este.

No faltan quienes rehúsan seguir el consejo de intervenir e intentar posteriormente el reintegro parcial de gastos, por carecer de recursos económicos para ello, ni quienes, al contrario, tras ardua y dolorosa espera, asumen el coste de la intervención en un centro privado y nos exponen su deseo de resarcirse mediante el ejercicio de la acción pertinente frente a la Administración sanitaria.

¿Y qué responden las **gerencias de los diferentes centros sanitarios**? Pues hemos de decir que en cuanto a las causas del retraso de las cirugías de las distintas especialidades, es común a prácticamente todos los responsables de los hospitales aludir a la elevada presión asistencial que soportan, producto de la inactividad quirúrgica acumulada durante la pandemia, cuyos efectos refieren que no han podido ser todavía superados. Indican que realizan el máximo esfuerzo con los quirófanos disponibles, trabajando más allá de sus posibilidades. Destacan la priorización de los quirófanos para pacientes oncológicos y urgentes, sin que a pesar de ello resulte posible evitar las demoras. Y concluyen que es paulatino el proceso para reducir la bolsa de pacientes generada en espera de intervención quirúrgica, con crecimiento incesante por pacientes demorados en la pandemia y las nuevas indicaciones, de forma que los resultados deberán ser asimismo progresivos.

Del mismo modo, tratándose de **procedimientos concretos**, los informes destacan que la **demora se acentúa por la limitación de recursos de la Unidad competente**, máxime cuando la misma funciona como servicio de referencia y el procedimiento no es susceptible de derivación a centro concertado ([queja 23/3542](#)).

Así ocurre con procedimientos de **Cirugía Oral y Maxilofacial** y, acusadamente, en el campo de la **Neurocirugía**, como nos advierte el Hospital Regional de Málaga y de forma más precisa, con datos objetivos, el Hospital Virgen del Rocío de Sevilla. Este último informaba en diciembre de 2023 de que el Servicio de Neurocirugía tiene más de 1000 pacientes en lista de espera quirúrgica, con un total de 540 pacientes fuera de Decreto y una demora media de 246,2 días y máxima de 939 días, sobre un plazo garantizado de 180 días.

Añadía dicho hospital que anualmente realiza prácticamente 2000 intervenciones quirúrgicas de pacientes pediátricos y adultos, repartidas entre 1500 intervenciones programadas y 400 cirugías urgentes, aclarando que dicha actividad ha disminuido respecto de 2022 en un 7,48% por la reducción de quirófanos producida **por la escasez de profesionales de Anestesiología y una plantilla insuficiente**. Tomando especialmente en consideración, como destacaba el centro, que el Servicio de Neurocirugía del hospital es una Unidad de Gestión Clínica Intercentros que da respuesta a toda la provincia de Sevilla (1,9 millones de habitantes), a determinadas patologías vasculares y cerebrales complejas de pacientes de Huelva (533.272 habitantes), y responde ante peticiones de asistencia de complejidad de otras provincias andaluzas.

Los **equipos de intervención de patologías traumatológicas**, en general, también nos trasladan la intensidad de su actividad y las elevadas listas de espera, como los 2747 pacientes que en agosto de 2023 aguardaban una operación en el Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología del Hospital Virgen del Rocío de Sevilla.

Por el **Hospital Juan Ramón Jiménez de Huelva** se ponía el acento en que el centro cuenta únicamente con **dos consultas de Urología** para toda la provincia desde hace 30 años y ello a pesar del envejecimiento de la población, para concluir que el esfuerzo de los profesionales no basta, en consecuencia.

Sobre las **medidas organizativas internas** de la lista de espera quirúrgica, las gerencias trasladan su gestión bajo diversos criterios concurrentes: antigüedad de inscripción y criterios clínicos de priorización de casos, ya por las características de las personas usuarias, ya por razones organizativas, sin

que lleguemos a dilucidar qué papel juega la indicación de prioridad asistencial preferente, ni cómo se gestionan las intervenciones que no están incluidas entre los procedimientos garantizados.

Del mismo modo, al margen de la mengua de profesionales sanitarios que soportan, nos trasladan la repercusión que suponen las diferentes situaciones laborales de la plantilla, permisos de paternidad y maternidad, bajas por enfermedad o reducciones voluntarias de jornada, entre otras.

Desde la **perspectiva general de las políticas públicas**, las gerencias hospitalarias apuntan a soluciones que escapen a su facultad de decisión, destacando los beneficios alcanzados a través de los conciertos que se activaron tras la pandemia con centros privados en todos los hospitales públicos y el programa extraordinario de autoconcierto que se adoptó durante algunos meses del año 2022, así como la ampliación de jornadas quirúrgicas y autoconciertos.

Un aspecto sobre el que deseamos detenernos es el de la **información sobre las alternativas que desde los centros hospitalarios se proporciona** a las personas que reclaman su intervención, vencido el plazo garantizado, dado que en la misma denotamos diferencias entre centros, que revelan confusión.

Estas opciones se concretan en solicitar el certificado de acreditación de la garantía de respuesta quirúrgica establecido en el Decreto 209/2001, de 18 de septiembre, o ejercer su derecho de Libre Elección de hospital.

Por lo que atañe a la primera opción, la del **certificado de acreditación de la garantía de respuesta quirúrgica**, encontramos hospitales en los que no se responde a la solicitud de información sobre cómo solicitar el certificado, o a la petición formal de su expedición ([queja 22/7320](#)).

Otros centros, en los que, previa reclamación, se responde a la persona interesada sobre lo dispuesto en la normativa, esto es, sobre su derecho a solicitar ante la Dirección Gerencia del Hospital el documento acreditativo que constata el incumplimiento del plazo garantizado para la cirugía (Anexo IV) y que le autoriza para acudir al centro privado de su elección, conforme al Decreto 209/2001.

Ninguna de las respuestas a las reclamaciones analizadas refleja verazmente toda la información relevante al no advertir sobre las consecuencias de ejercer dicha solicitud. Y es que la realidad es que no existen centros privados que asuman la intervención quirúrgica de pacientes una vez superada la garantía de plazo, y que los precios fijados en el Decreto 209/2001 (Anexo I) son ostensiblemente inferiores a lo que cuestan las intervenciones quirúrgicas en los centros privados. Es decir, la garantía no puede ejercerse en los términos en que la regula el Decreto 209/2001 para intervenciones quirúrgicas, ni el Decreto 96/2004 ([queja 23/3540](#) y [queja 23/5902](#))

Así, en algunos casos, es el Servicio de Atención a la Ciudadanía al que acude la persona interesada con la respuesta formal dada a su reclamación, el que le advierte que los gastos derivados de la intervención quirúrgica a satisfacer por la Administración Sanitaria Pública de la Junta de Andalucía serán como máximo los correspondientes a las cuantías que figuran en el Anexo 1 del Decreto 209/2001, con el consiguiente desistimiento por el afectado de su intención, y que para la recuperación parcial del coste facturado por el centro privado deberá asumir el importe íntegro de la intervención y después iniciar la petición de reintegro de gastos hasta dicho límite.

Lo explica de forma expresa el Hospital San Cecilio de Granada, cuando dice que: *es importante señalar a este respecto que desde la fecha de publicación del Decreto 209/2001, de 18 de septiembre y Órdenes posteriores, así como el Decreto 96/2004, ningún centro privado ha solicitado, en toda Andalucía, la firma del convenio ofertado por el Servicio Andaluz de Salud para la realización de intervenciones quirúrgicas, consultas de especialistas y pruebas diagnósticas, cuando se supera el plazo de respuesta establecido por decreto.*

Por tanto, hasta ahora no ha sido posible ofrecer al ciudadano que solicita el documento Acreditativo de Garantía ningún listado de centros conveniados para hacerlo efectivo.

Cabe apuntar igualmente, la importancia de explicar que las órdenes de desarrollo de tales decretos recogen los precios máximos a facturar por la asistencia prestada en tales procedimientos. De modo que la persona usuaria sea conocedora de que una vez solicitado y tramitado el Documento Acreditativo de la Garantía, y en caso de que desee optar por realizarse el procedimiento en cual-

quier centro privado que acepte acogerse a los términos estipulados en los mencionados decretos y órdenes posteriores, el coste máximo que será abonado por el Servicio Andaluz de Salud es el que figura para cada procedimiento en el ANEXO I de la Orden de procedimiento de pago, de 18 de marzo de 2005.

Ello limita las opciones a que a la persona afectada se le dé respuesta con los recursos y medios propios de su Hospital o se le ofrezca la realización del procedimiento en los centros concertados con el Servicio Andaluz de Salud para la actividad.

En relación con la segunda de las alternativas, la de ejercer la **libre elección de centro**, apreciamos que para una decisión debidamente informada por parte de la persona afectada es preciso que cuente con los elementos objetivos que le permitan adoptarla, básicamente sobre la carga asistencial de otros hospitales, el iter o actuaciones sanitarias que comporta el cambio, y si se conserva o no la antigüedad de la fecha de inscripción en el Registro. Lo que no siempre ocurre, como muchas personas nos manifiestan, viéndonos en ocasiones obligados a recordar a la Dirección Gerencia del hospital que la omisión por la Gestoría de Personas Usuarias de la información precisa obsta al ejercicio del derecho, dado que es complicado el ejercicio de derechos cuyo alcance y contenido se desconoce. Ello sin perjuicio de que la información puede ser asimismo proporcionada contactando con Salud Responde.

El ejercicio de la libre elección de centro por una persona en lista de espera quirúrgica, usualmente requiere obtener cita médica con el equipo del nuevo centro que realizará la intervención, a fin de que confirme el diagnóstico y la indicación quirúrgica. Ello supone que entretanto el paciente aparece en la lista de espera quirúrgica en situación de transitoriamente no programable por reevaluación clínica, sin que ello se acomode técnicamente al concepto del Decreto 209/2001.

Con todo, lo cierto es que la libre elección de centro del Decreto 128/1997, de 6 de mayo, por el que se regula la libre elección de médico especialista y hospital en el Sistema Sanitario Público de Andalucía, **no parece un instrumento previsto para que la ciudadanía sortee los obstáculos de la listas de espera** en sus respectivos centros de referencia, por lo que esta forma de ejercicio no resulta acorde con su naturaleza y objeto.

La conclusión es la ineludibilidad de la lista de espera por el elevado número de pacientes en relación con los recursos quirúrgicos de los hospitales, la insuficiencia de los instrumentos adoptados para paliarla y, de forma colateral, la sobrecarga de otros ámbitos del sistema, como la proliferación de reclamaciones que han de ser informadas y atendidas.

A la vista de todo ello, esta Institución considera que **es preciso reevaluar de forma completa la accesibilidad al sistema sanitario público de Andalucía en su segundo nivel de ordenación funcional**, el de la Atención Especializada, en su vertiente de tiempos de respuesta asistencial, con la finalidad de sentar sus bases, clarificar el marco en el que ha de desenvolverse su garantía y dar seguridad sustantiva a los instrumentos de los que puede hacerse uso para su efectividad, dentro del respeto a nuestra norma estatutaria y de forma acorde a la actual realidad social.

Para ello, estimamos oportuno que se acometa el **desarrollo legislativo del artículo 22.2 del EAA**, que reconoce a pacientes y personas usuarias del sistema andaluz de salud el derecho a la garantía de un tiempo máximo para el acceso a los servicios y tratamientos (g), así como a la información sobre los servicios y prestaciones del sistema y sobre los derechos que les asisten (c). Derechos que, conforme al artículo 38 del Estatuto deben ser desarrollados por leyes del Parlamento que, respetando su contenido esencial estatutario, determinen las prestaciones y servicios vinculados, en su caso, al ejercicio de estos derechos.

No en vano, la mayoría de los derechos referidos a la salud de la ciudadanía andaluza que enumera el artículo 22.2 del EAA de 2007, no se encuentran regulados por ley de nuestro Parlamento, sino por normas de rango reglamentario preexistentes al mismo.

2.1.5.2.3. Atención Especializada

Hemos reservado un análisis diferenciado al problema de la **falta de especialistas** en el nivel de la **Atención Especializada** como una de las causas más influyentes sobre los tiempos de respuesta asistencial. Esta insuficiencia obsta a un acceso más fluido a las primeras consultas de especialidad, incide en la realización de numerosas pruebas diagnósticas y procedimientos terapéuticos, y dilata las intervenciones quirúrgicas.

Ocurre con los **anestesistas**, cuya carestía incide en las pruebas precisadas de sedación (colonoscopias, resonancias, punción ovárica...) y limita la programación de intervenciones quirúrgicas.

Sobre esta realidad, con algún ejemplo expuesto en el apartado precedente, el Gerente del Hospital de Jaén afirmaba: *Como es conocido por la Consejería de Salud, en nuestro hospital existe un déficit de facultativos de Anestesiología con la consiguiente disminución de sesiones quirúrgicas disponibles. Desde el inicio de la pandemia SARS Cov2 (año 2020), el Servicio de Cirugía General ha pasado de 13 quirófanos programados semanales disponibles a solo 4 o 5 durante estos últimos dos años. En este sentido, actualmente las escasas sesiones quirúrgicas programadas disponibles se destinan a intervenciones de pacientes oncológicos hasta en el 95 % de los casos, en detrimento de patologías teóricamente benignas, pero que son muy limitantes y con un alto grado de merma en la calidad de vida de los pacientes.*

Ello explica que el mayor número de quejas por dilaciones en intervenciones quirúrgicas se hayan planteado respecto del Hospital de Jaén, dando lugar a la iniciación de una investigación de oficio ([queja 23/1528](#)), a lo largo de la cual hemos conocido que dicho centro sanitario está necesitado de diversos tipos de especialistas (traumatólogos, neurólogos...), cuyas conclusiones estamos en trance de finalizar.

La especialidad de neurología también apunta a carencias que se evidencian desde hace tiempo y que hace unos años ya expresaba la Gerente del Hospital Juan Ramón Jiménez de Huelva. Centro respecto del que iniciamos de oficio una investigación sobre la infradotación de estos especialistas en la provincia de Huelva ([queja 23/7274](#)).

La investigación de oficio tramitada en **Huelva**, se basó en las informaciones aportadas por algunas quejas individuales sobre demora en las consultas de especialidad, reforzadas por las peticiones presentadas por personal del Servicio Andaluz de Salud y la Asociación Onubenses por una Sanidad Pública de Calidad (ONUSAP), manifestando el riesgo añadido de cierre de la Unidad de Ictus del Hospital Juan Ramón Jiménez.

El Director Gerente del Servicio Andaluz de Salud aportó en noviembre de 2023 los datos de pacientes pendientes de primera consulta a junio de 2023, derivados desde Atención Primaria, ascendentes a un total de 7359 personas, siendo la demora media de 242 días y 6446 el número de personas con demora superior a 60 días.

A este dato habría que añadir, a nuestro entender, las citas pendientes de procedencias distintas, esto es, interconsultas y consultas de seguimiento o revisión.

La plantilla presupuestada de personal especialista en Neurología es de 10 facultativos, aunque son 13 los autorizados para dar cobertura a toda la población onubense (medio millón de personas) y atender demandas de consultas externas (primeras citas y de revisión), la hospitalización en planta y la Unidad de Ictus con 24 horas de actividad presencial.

El Gerente del Servicio Andaluz de Salud rememora un primer momento crítico iniciado en mayo de 2021 cuando la plantilla -cubierta pero con un solo neurólogo titular de la plaza-, se mermó por causas diversas: renuncia a contratos con marcha a otros centros, permisos de maternidad, paternidad y reducciones de jornada por guarda legal o cuidado de mayores.

Estas circunstancias obligaron a priorizar la atención al ictus y la hospitalización, con la consiguiente disminución de las consultas externas y el incremento de la demora.

Finalmente, el Gerente refería la mejora de la situación a través del **acuerdo de colaboración suscrito con los hospitales de Sevilla**, un plan de choque para las consultas y la estabilización de parte de la plantilla alcanzada con la consolidación de la última oferta de empleo público, con once neurólogos y la previsión de completar plantilla con la contratación de dos más en noviembre de 2023.

Refirió, por otra parte, que la escasez de determinados Facultativos Especialistas de Área obedece a un problema social de jubilaciones masivas y a la oferta por centros públicos y privados de otras provincias limítrofes.

Por su parte, la **Asociación Muévete por el Parkinson de Jaén y provincia**, nos expresaba la **inequidad entre provincias** de nuestra comunidad autónoma, afirmando que es desigual y desproporcionado el número de especialistas neurólogos con que cuenta cada una en proporción a su población e incidencia. Lo que en el caso de la provincia de Jaén se traduce en la desatención de las patologías neurológicas, a juicio de dicha asociación, dado que el hospital de su capital solo tiene cuatro neurólogos y son plurales las personas que lamentan no contar con cita en dicha especialidad, especialmente mayores.

Para finalizar, una simple referencia ilustrativa al informe del responsable del Hospital Alto Guadalquivir cuando explicaba las razones de la demora en una cita de **Urología** expuesta por un paciente, señalando la concurrencia de causas de fuerza mayor por encontrarse el hospital desde el mes de enero de 2023 con una reducción del 70% en la plantilla de facultativos del Servicio de Urología pendiente de cubrir, como consecuencia de jubilaciones y traslados de profesionales por la correspondiente oferta de empleo público del Servicio Andaluz de Salud.

2.1.5.2.4. Centros y servicios sanitarios

En lo que atañe a **centros y servicios sanitarios** se ha reiterado la necesidad de **convocatoria del procedimiento para la adjudicación de nuevas oficinas de farmacia**, con fundamento en la Ley 22/2007, de 18 de diciembre, de Farmacia de Andalucía, desarrollada por el Decreto 36/2018, de 6 de febrero, por el que se regula el procedimiento de adjudicación de nuevas oficinas de farmacia, que entró en vigor el día 13 de febrero de 2018.

El Decreto referido establece una periodicidad mínima de las convocatorias de concurso público para la adjudicación de nuevas oficinas de farmacia de cinco años. Siendo esta la razón por la que ante esta Institución se instó a requerir el cumplimiento de dicha previsión, habida cuenta de que el plazo máximo había vencido el 13 de febrero de 2023.

Desde la Dirección General de Salud Pública y Ordenación Farmacéutica de la Consejería de Salud y Consumo, se comunicó a esta Institución que, efectivamente, el Decreto 36/2018, de 6 de febrero, dispone que las convocatorias de concurso público para la adjudicación de nuevas oficinas de farmacia se realizarán al menos una vez cada cinco años, si bien razones de practicidad procedimental retrasaban el cumplimiento del plazo.

En particular, se indicaba que: *Se ha considerado necesario adaptar las reglas aplicables a dicho procedimiento a fin de actualizarlas y conseguir una mayor eficiencia en este proceso que redunde en la asistencia farmacéutica a la población, razón por la cual por parte de la Consejera de Salud y Consumo se ha declarado que antes de final de año se publicará la convocatoria del segundo concurso público de adjudicación de nuevas oficinas de farmacia, solo pendiente de la aprobación del Decreto (Ley) de Simplificación Administrativa que prepara la Consejería de Presidencia.*

Y así se concluía que, aun no siendo posible establecer una fecha concreta para la aprobación de dicho Decreto-ley, *todo apunta a que de aquí a comienzos de 2024 el procedimiento de convocatoria debería estar ya iniciado.*

Ello no obstante, al cierre de este Informe conocimos el anuncio de la culminación del aludido Decreto Ley por el que se adoptan medidas de simplificación y racionalización administrativa, que contiene las medidas que permitirán finalmente convocar el concurso público para la adjudicación de nuevas oficinas de farmacia.

2.1.5.2.5. Prestaciones sanitarias

Dentro de las **prestaciones sanitarias**, retomamos el asunto ya avanzado en el Informe Anual de 2022, sobre la **compensación de gastos de electricidad por oxigenoterapia domiciliaria**, que llevó a esta Institución a emitir una resolución en la que recomendamos al Servicio Andaluz de Salud la armonización del procedimiento general para la compensación económica por gastos de consumo de electricidad o agua a personas que necesitan determinados tratamientos domiciliarios, ya a instancia de parte o de oficio. Debe incorporarse en todo caso dentro del mismo el derecho a la información como instrumento imprescindible para ejercer la petición y para franquear el acceso a la compensación en condiciones de igualdad efectiva y equidad; así como la valoración de una actualización de las cuantías contempladas en la Orden de 13 de febrero de 2014, de la Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales, por la que se actualizaron las condiciones económicas aplicables a los servicios de diálisis concertados con el Servicio Andaluz de Salud y las compensaciones a pacientes por determinados tratamientos domiciliarios ([queja 22/2350](#)).

Recordamos que el artículo 4 de la referida Orden establece que «el Servicio Andaluz de Salud abonará a los pacientes sometidos a los tratamientos domiciliarios las cantidades que en el Anexo II se especifican en concepto de compensación económica por los gastos de consumo de electricidad o agua», que por su parte contempla a pacientes en tratamiento de hemodiálisis domiciliaria con máquina, para los que prevé una compensación por consumo de agua y electricidad de 4,77 euros por sesión; a pacientes en tratamiento de diálisis peritoneal domiciliaria con cicladora, compensados en concepto de consumo eléctrico con 13,26 euros mensuales; y a pacientes en tratamiento de oxigenoterapia domiciliaria con concentrador, para los que la compensación por consumo de electricidad se fija en 15,99 euros mensuales.

Pues bien, la Dirección General de Asistencia Sanitaria y Resultados en Salud del Servicio Andaluz de Salud **aceptó íntegramente dicha resolución en el ejercicio 2023** y, en consecuencia, indicó compartir la necesidad de elaborar un **procedimiento homogéneo** que recogiera todos los pasos a seguir para el acceso a la ayuda económica regulada en la Orden de 13 de febrero de 2014, de manera que se armonicen los requisitos en todos los centros del Servicio Andaluz de Salud. Con la participación de las unidades implicadas en dicha prestación, tanto a nivel central como de centros, y audiencia de los profesionales que trabajan en contacto directo con el paciente, se nos remitió posteriormente el resultado alcanzado.

Añadía la Administración que el procedimiento desarrollado había sido incluido entre los albergados en la plataforma web “*Procedimientos para la atención ciudadana*”, para su disponibilidad en línea para los profesionales competentes, así como en la web del Servicio Andaluz de Salud a disposición de la ciudadanía ([queja 22/2350](#)).

2.1.5.2.6. Políticas de Salud

En el marco de las **políticas de salud**, podemos destacar dos asuntos de interés: las controversias generadas en torno a la consideración de persona afectada por talidomida y la preocupación por los efectos adversos de las cada vez más frecuentes e intensas olas de calor en las personas mayores, manifestada especialmente respecto de las personas con discapacidad por la Asociación Human Rights Watch.

La primera cuestión surge de la contradicción provocada por la existencia de **personas valoradas como afectadas por talidomida en Andalucía**, a las que sin embargo les deniega dicha condición el Instituto de Salud Carlos III. La controversia ha aflorado al hilo de la publicación del Real Decreto 574/2023, de 4 de julio, por el que se regula el procedimiento de concesión de ayudas a las personas afectadas por la talidomida en España durante el periodo 1950-1985, en el que se determina como requisito para optar a las indemnizaciones, entre otros, el estar inscrito en el Registro Estatal de Enfermedades Raras, gestionado por el Instituto de Salud Carlos II, en virtud del informe de validación positivo emitido por el Comité Científico Técnico de la Talidomida, acreditativo de las lesiones.

Las personas comparecientes que, como decimos, sí habían sido reconocidas en Andalucía, muestran su disconformidad con los dictámenes del Comité Científico Técnico para la evaluación de posibles

afectados por embriopatía por talidomida, del Instituto de Salud Carlos III, que valora negativamente tal condición.

Habida cuenta del marco competencial planteado, la investigación desarrollada por esta Institución nos llevó a solicitar pronunciamiento de la Consejería de Salud y Consumo, así como a trasladar la controversia al Defensor del Pueblo Estatal para su gestión con el Instituto de Salud Carlos III.

Por la Viceconsejería de Salud y Consumo se informó de forma prolija, describiendo el procedimiento seguido en el proceso de valoración de reconocimiento de posibles lesiones por talidomida, tanto en el Instituto de Salud Carlos III como en la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía.

En Andalucía tuvo lugar en 2016, a partir del Decreto 69/2016, de 1 de marzo, por el que se crea y regula el Registro de personas residentes en Andalucía con anomalías congénitas causadas por talidomida, que desarrolló el procedimiento para la evaluación, y en su caso, inclusión de dichas personas en ese Registro.

En el mismo se inscribieron los solicitantes en base a la legislación vigente en esa época (con periodo a reconocer entre nacidos desde 1960 a 1965) y, en los reconocimientos médicos, se aplicaron unos criterios clínicos establecidos por la Agencia de Evaluación de tecnologías sanitarias andaluza en 2016. La valoración se realizó mediante reconocimiento médico y radiografías de las partes afectadas.

A nivel nacional, tras la reunión del Pleno del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud en noviembre de 2017, se crearon grupos de trabajo y una Comisión Científico Técnica de Talidomida (CCTT) en 2018, estableciendo nuevos criterios de inclusión (criterios de Mansour) y la necesidad de valoración por la citada comisión de todos los solicitantes para la inscripción en el Registro Nacional de afectados por la Talidomida (que en la actualidad es el Registro Estatal de Enfermedades Raras).

De este modo, las valoraciones clínicas de la mayoría de los inscritos en el Registro Andaluz se efectuaron con criterios clínicos distintos a los criterios de Mansour de 2018, que aplicó la CCTT a partir de 2019.

La pérdida de oportunidad para optar a las indemnizaciones del Real Decreto 574/2023, de 4 de julio, por el que se regula el procedimiento de concesión de ayudas a las personas afectadas por la talidomida en España durante el periodo 1950-1985, se aborda por el Instituto Carlos III, que *“está poniendo a disposición de los valorados por la CCT la documentación utilizada a tal fin en la citada comisión, solicitándola a través de la sede electrónica del Instituto de Salud Carlos III, mediante instancia genérica en la dirección web: <https://sede.isciii.gob.es/infoComprobar.jsp?accion=qys>, o bien a través de cualquier otro medio de registro establecido por las disposiciones vigentes”*.

Respecto de la información recabada por nuestra parte del Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, desde el mismo se manifestó que dentro de sus competencias, de las que no forma parte instar a la revisión del estudio, valoración y decisión médica adoptada por el Comité Científico Técnico, ni debatir cuestiones estrictamente clínicas como pueden ser las lesiones que produce la talidomida y sus efectos adversos, la citada institución se dirigió al Instituto de Salud Carlos III, sin diferir el resultado de las conclusiones expuestas en las líneas precedentes.

La segunda cuestión anteriormente apuntada se refiere al conocimiento del **estudio elaborado por Human Rights Watch sobre los efectos de las olas de calor en mayores y en personas con discapacidad**, cuyos informes nos fueron presentados por representantes de dicha organización, que asimismo fueron expuestos por su parte ante las diferentes Administraciones concernidas, especialmente la de Salud y Consumo y la de Inclusión Social.

Dicho estudio comprende dos documentos, respectivamente titulados *“[Las personas con discapacidad no tienen el apoyo que necesitan cuando hace mucho calor en España](#)”*, y *“[España: respuesta inadecuada a las olas de calor. Es preciso apoyar a las personas con discapacidad que están en riesgo por el cambio climático](#)”*.

Por el Defensor del Pueblo Andaluz, a su vez, se informó a la asociación del [Acuerdo de 16 de mayo de 2023, del Consejo de Gobierno](#), por el que se toma conocimiento del Plan Andaluz para la Prevención de los Efectos de las Temperaturas Excesivas sobre la Salud 2023, que establece medidas de especial atención a los colectivos más vulnerables y medidas de prevención para las poblaciones de riesgo (personas mayores de 65 años; enfermos crónicos; personas que toman un medicamento que pueda

influir en la adaptación del organismo al calor como psicótrópos, antidepresivos, hipotensores, anti-colinérgicos y diuréticos; niños menores de cuatro años, lactantes y personas incluidas en el Proceso Asistencial Integrado del trastorno mental grave).

Otras manifestaciones de colectivo se nos trasladaron por el **Colegio Profesional de Dietistas-Nutricionistas de Andalucía**, sobre la necesidad de obtener reconocimiento funcional en el Sistema Sanitario Público de Andalucía, como categoría profesional del Servicio Andaluz de Salud, así como la homogeneización de los criterios de intervención y decisión de la Inspección de Servicios Sanitarios en las diferentes provincias, en materia de intrusismo, delimitando la competencia de estos últimos y las de Consumo; las necesidades expuestas en el manifiesto remitido por la Asociación de Alzheimer de Linares; y las reivindicaciones de la Asociación de Fibromialgia de Jaén.

2.1.5.2.7. Derechos de las personas usuarias

Dentro del elenco de expedientes que encuadramos entre los **derechos de las personas usuarias** en materia de salud, en 2023 se han manifestado cuestiones relacionadas con las demoras en recibir el documento acreditativo del derecho a la asistencia sanitaria, es decir, la tarjeta sanitaria; necesidades planteadas en torno al respeto a las personas usuarias del sistema sanitario y la confidencialidad y protección de sus datos personales; cuestiones de índole jurídica sobre el acceso a la historia clínica; peticiones sobre obstáculos en el ejercicio de la libre elección; y experiencias referidas al acceso a la prestación de la ayuda para morir.

La **tarjeta sanitaria** es el documento que acredita que su titular ostenta derecho a la atención sanitaria en el sistema sanitario público, y, si bien no estar en posesión de la misma no impide acceder a tal atención ya que la función de identificación de su titular también puede realizarse por el documento nacional de identidad, se hace, en cambio, imprescindible para el acceso a determinados servicios sanitarios, en particular, para la demanda de asistencia sanitaria en otra comunidad autónoma, y para retirar medicamentos y productos sanitarios en las oficinas de farmacia, garantizando la seguridad y la confidencialidad.

Diversas personas nos trasladaron haber procedido a solicitar la tarjeta sanitaria por cualquiera de las causas posibles (obtención inicial o renovación por pérdida, deterioro o sustracción), transcurriendo meses sin que les fuera remitida a su domicilio.

En algunos casos la información obtenida telemáticamente a través de ClicSalud+, indicaba que el documento se encontraba en proceso de fabricación; en otros, la respuesta dada a la reclamación formulada por el correspondiente Área de Gestión Sanitaria (Osuna, en el caso particular), justificaba la demora en los problemas de emisión existentes en la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, como organismo encargado de la fabricación al que los centros de salud remiten las solicitudes registradas.

Otros solicitantes, por su parte, indicaban haber sido informados de que el problema radicaba en la falta de proveedor para fabricar las tarjetas, o bien manifestaban su desconcierto por no haber recibido ninguna aclaración en el centro de salud.

Tomando en consideración que la cuestión expuesta aparentaba tener un alcance general y la desinformación concurrente en torno al mismo, esta Institución solicitó a la Dirección Gerencia del Servicio Andaluz de Salud un informe sobre el alcance de la incidencia constatada desde el sistema sanitario público de Andalucía y sus causas, de cuya respuesta resultó que la dilación obedecía a retrasos en la adjudicación del contrato de suministro.

Explicó la Gerencia que *“la elaboración de la tarjeta sanitaria por parte del Servicio Andaluz de Salud se realiza mediante convocatoria de licitación pública, sujeta a la legislación vigente en materia de contratación administrativa y que diferentes empresas se han sucedido en el tiempo como proveedoras del suministro desde 2007, momento en que dejó de serlo a nivel nacional la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT)”*. Añadiendo que la conclusión del contrato adjudicado en 2017 hizo preciso convocar una nueva licitación en abril de 2022, quedando desierto el procedimiento de contratación administrativa por no existir ofertas válidas en el procedimiento. Por lo que en noviembre del mismo año se aprobó un nuevo expediente, adjudicándose en esta ocasión el contrato de suministro, lo que había permitido reanudar la producción en agosto de 2023.

El volumen acumulado de solicitudes, por tanto, se solventaría con el ritmo de producción, hasta normalizar la situación, en la que lo habitual es un plazo de entre 10 y 15 días desde el registro de la solicitud de la tarjeta sanitaria en la Base de datos de Usuarios hasta la recepción de la misma en el domicilio de la persona solicitante ([queja 23/6377](#)).

Por otra parte, han persistido las peticiones de algunos progenitores sobre su necesidad de poder obtener un duplicado o documento similar, de la tarjeta sanitaria de sus hijos menores de edad, a fin de evitar incidencias derivadas de sus relaciones con el otro progenitor en los casos en que no existe convivencia ni relación de afectividad. De esta cuestión, que ya fue objeto de pronunciamiento por el Defensor del Pueblo Andalúz, damos cuenta en el Informe específicamente dedicado a exponer los asuntos referidos a la Infancia y la Adolescencia.

Avanzando en el análisis de derechos, nos referiremos ahora al reconocido a pacientes y personas usuarias del Sistema Andalúz de Salud en el artículo 22.2.e) del Estatuto de Autonomía de Andalucía, consistente en el **respeto a su personalidad, dignidad humana e intimidad**. En el mismo sentido, el artículo 6.1.b) de la Ley 2/1998, de 15 de junio, de Salud de Andalucía reconoce el mismo derecho a los ciudadanos, con respecto a los servicios sanitarios públicos en Andalucía.

El buen trato, el trato considerado, digno o, en resumen, sencillamente respetuoso del que son merecedoras todas las personas, reviste una importancia crucial en la relación sanitaria, de manera que todo profesional sanitario que no observe este elemento imprescindible en el contacto con pacientes y personas usuarias, perjudica la relación de confianza que es deseable en este entorno y, por descontado, la “fe” en el criterio enfermero o facultativo.

Ejemplos de trato irrespetuoso se trasladan de cuando en cuando a esta Institución, achacable a personal sanitario, a personal administrativo o a celadores, que únicamente interviene cuando se trata de supuestos debidamente objetivados y no de meras situaciones de conflicto producidas en contextos que merecen todo nuestro rechazo y cuyas circunstancias no pueden dilucidarse. En estos últimos casos, todo lo más, recordamos a las personas peticionarias el derecho a formalizar reclamación que les asiste, a fin de que la Administración sanitaria pueda conocer los hechos acaecidos y, recabada la información oportuna, ofrecer la respuesta que proceda.

Dentro de las situaciones objetivadas anteriormente aludidas, se encuentra el caso planteado por un vecino de Sevilla, que nos trasladaba las expresiones vertidas en el informe de consulta que le entregó su dermatólogo, a cuya consulta había sido derivado desde atención primaria, cuyos términos eran los siguientes: *“Paciente de 67 años que me cuenta una historia que es un eczema seborreico que aparece en cuero cabelludo, en zona de CAE...” “...es un proceso crónico que se puede controlar pero no curar, también intenta venderme una historia de herpes zóster que realmente es una ROSACEA papulosa que responde a tratamiento de fórmula magistral (es clara para rosacea), le recompongo el tratamiento”*.

El interesado se mostraba ofendido por las expresiones contenidas en dicho informe, entendiendo que el tono empleado constituye una clara falta de respeto. Y, efectivamente, gestionada su queja, el especialista reconoció estar fuera de lugar los comentarios contenidos en el informe, aclarando no haber tenido mala intención pero disculpándose y ofreciéndose a la emisión de un informe dentro de la corrección clínica.

Diversas personas nos trasladaron haber procedido a solicitar la tarjeta sanitaria por cualquiera de las causas posibles (obtención inicial o renovación por pérdida, deterioro o sustracción), transcurriendo meses sin que les fuera remitida a su domicilio

Recordamos asimismo, aunque parezca una obviedad, que el respeto en el ámbito sanitario incluye el deber de los profesionales sanitarios de propiciar una relación con las personas usuarias del sistema, especialmente en consulta, que comprenda una comunicación verbal adecuada y una transmisión de la información al paciente que se realice con el contacto visual.

En el plano de la **confidencialidad**, en su vertiente de derecho a la intimidad y a la protección de datos personales, el artículo 22.1.j) del EAA consagra el derecho de pacientes y personas usuarias del Sistema Andaluz de Salud a la confidencialidad de los datos relativos a su salud y sus características genéticas, así como el acceso a su historial clínico. Ello nos llevó a analizar la posible infracción de estos derechos en los justificantes de asistencia sanitaria, al hilo de la reclamación dirigida por una mujer a la que se le había dado como acreditación de su asistencia sanitaria, el documento de cita a consulta de ginecología, lo que suponía tener que dar a conocer a su empresa el tipo de asistencia sanitaria demandada y recibida, a efectos de justificante laboral de su ausencia en horario de trabajo.

Desde la Administración sanitaria se acordó el envío por la Unidad de Atención Ciudadana de una nota de comunicación interior dirigida a todas las Unidades de Gestión Sanitaria implicadas, para que tomaran en consideración la emisión de justificantes de asistencia de manera genérica, respetando la confidencialidad de la Ley Orgánica de Protección de Datos, sin incluir ningún motivo de consulta, limitado a consignar los datos de la persona usuaria, la fecha y hora de la cita y la hora de salida.

Como novedad de interés, se informaba que ya es posible obtener el justificante de haber acudido a consulta a través de la web ClicSalud+, lo que supone un instrumento de utilidad para reducir la carga administrativa en materia sanitaria, siempre que la ciudadanía y los profesionales conozcan esta alternativa ([queja 22/5742](#)).

El **derecho de acceso a la Historia clínica y la confidencialidad de su contenido**, como veíamos más arriba, también se recogen en el artículo 22.1.j) del EAA anteriormente citado. No en vano, la historia clínica y los datos de salud contenidos en la misma están amparados por la confidencialidad, tratándose de una categoría especial de datos personales, con protección cualificada, de conformidad con la normativa reguladora de la protección de datos y la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.

Esta última Ley define la historia clínica como el conjunto de los documentos relativos a los procesos asistenciales de cada paciente, con la identificación de los médicos y de los demás profesionales que han intervenido en ellos, con objeto de obtener la máxima integración posible de la documentación clínica de cada paciente, al menos, en el ámbito de cada centro (artículo 14.1).

La Ley 41/2022 concibe la historia clínica como un instrumento destinado fundamentalmente a garantizar una asistencia adecuada al paciente, siendo esta la razón por la que cualquier acceso a sus datos debe enmarcarse en el ejercicio de las funciones correspondientes o estar comprendido en alguno de los supuestos legalmente permitidos.

En 2023 hemos dilucidado un interesante dilema acerca del derecho de acceso a la historia clínica cuando la petición proviene de familiares de personas fallecidas, en concreto, de un hermano del titular fallecido de dicha historia ([queja 21/8014](#)).

Explicaba el compareciente que había solicitado ante el Servicio Andaluz de Salud poder acceder a la historia clínica de su hermano, más concretamente, conocer el informe de *exitus* del mismo, a fin de saber cuál había sido la causa de su muerte. A cuyo efecto formalizó la solicitud en el formulario específicamente dispuesto para ello, adjuntando los documentos indicados, consistentes en fotocopia del certificado médico de defunción de su hermano y fotocopias de los DNI de fallecido y petitionerio.

La petición del interesado no obtuvo respuesta, lo que determinó que presentara reclamación, a la que se respondió por la Administración sanitaria denegando el acceso a la información con fundamento en la falta de legitimación del solicitante, al considerar que solo la ostentan *ex lege* en atención al parentesco y de forma directa, la viuda y los hijos, debiendo las demás personas acreditar documentalmente el derecho a acceder a la misma, que no se satisface por el mero vínculo fraternal, sin que se le indicase, en todo caso, qué documento precisaba para la consecución de su pretensión.

En consecuencia, esta Institución solicitó conocer el motivo que impedía tener por legitimado al interesado, así como qué documentación obstaba a la consecución del derecho ejercido por su parte y para acreditar el derecho a su pretensión.

La respuesta recibida, tras analizar la legislación aplicable, concluye que la misma no impide a un hermano del fallecido el acceso a sus datos sanitarios, pero considera que es preciso que éste acredite que no existen familiares más cercanos que se opongan, eventualmente, a la cesión de datos pretendida, para lo cual debe acompañar la solicitud de cierta documentación, consistente en libro de familia, certificado de fallecimiento y, en su caso, declaración de heredero, en la que conste la legitimación con la que se actúa. Aludía igualmente como documento preceptivo a *“la aportación de la documentación que acredite la no oposición por parte del fallecido al acceso a la Historia Clínica, aportando en estos casos testamento o en su defecto el Certificado de actos de última voluntad”*.

A la vista de lo actuado, esta Institución analizó las dos principales cuestiones planteadas en el expediente, consistentes en deslindar quiénes son los familiares de una persona fallecida que, por derecho propio, ostentan legitimación para acceder a la historia clínica de aquella y si dentro de dichos lazos parentales están incluidos los hermanos. Y, por otra parte, cómo se acredita la legitimación para el ejercicio del derecho y, por ende, cuál es la documentación preceptiva a presentar con la solicitud.

Que el hermano del fallecido ostenta legitimación para acceder a la historia clínica de este y que, además, este derecho es autónomo, derivando de su solo grado de parentesco, y que no está condicionado ni subordinado a la voluntad u oposición eventual de cónyuge, ascendientes y descendientes del fallecido, se reconoce sin dudas en la Sentencia de la Sala de lo Contencioso-Administrativo de la Audiencia Nacional de 3 febrero 2023.

Recomendamos por ello a la Dirección Gerencia del Servicio Andaluz de Salud, en un enfoque general, que procediera a armonizar el derecho de acceso a la historia clínica de personas fallecidas por parte de familiares con legitimación de grado legal bastante, dentro del sistema sanitario público de Andalucía, dirigiendo a todos los centros sanitarios las instrucciones que posibiliten unificar criterios de información y actuación conformes con la legislación, la doctrina y la jurisprudencia, así como la valoración sobre la oportunidad de modificar el formulario establecido para solicitar el derecho de acceso a la historia clínica de forma que se detallen las diferentes circunstancias en base a las cuales se puede solicitar legítimamente el acceso a la historia clínica de personas fallecidas y la documentación necesaria en cada caso.

Al margen de este debate de alcance general, viene siendo usual que la ciudadanía nos exponga asuntos relacionados con dificultades en el **acceso a su propia historia clínica**, obteniendo documentos e informes integrados en ella, normalmente por dilaciones en la entrega de los mismos por la Administración sanitaria, ocurriendo en ocasiones que en este retraso influye un inadecuado ejercicio del derecho a través de una solicitud no presentada en el modelo normalizado establecido para ello, lo que dificulta su debido encuadramiento y la canalización diligente de la petición. En estos supuestos desplegamos una labor de adecuada información a las personas interesadas.

Por otra parte, tenemos la impresión de que ha aumentado el número de solicitudes dirigidas a la Administración sanitaria para obtener **información sobre los accesos producidos en la historia clínica por parte del personal del sistema sanitario público**.

La Administración sanitaria nos viene explicando que de acuerdo con la Ley, se encuentra regulado en Andalucía el procedimiento para que quede constancia del acceso a la historia clínica y de su uso, con las correspondiente medidas de control y seguridad en la custodia y conservación de las mismas. Lo que, correlativamente, supone poner a disposición de la ciudadanía la solicitud de acceso de profesionales a la historia de salud, que permite a sus titulares conocer la fecha y hora en la que se ha accedido a su historia, qué actuación se ha realizado, desde qué centro se ha accedido y la categoría profesional de la persona que ha accedido a los datos de salud, sin que puedan ofrecerse los datos personales (nombre y apellidos) de esta última.

Las peticiones son derivadas para informe a la Subdirección de Tecnologías de la Información (S.T.I.) del Servicio Andaluz de Salud, versando las intervenciones de esta Institución sobre demoras en la respuesta, que normalmente dan lugar a la atención inmediata de la misma por la Administración sanitaria ([queja 22/8443](#)) o, en otro caso, llevan a recordar el deber de observancia de los plazos y a recomendar la adopción de los medios que así lo garanticen ([queja 22/3749](#)).



Normativamente por el Ministerio de Sanidad se dictó el Real Decreto 572/2023, de 4 de julio, por el que se modifica el [Real Decreto 1093/2010, de 3 de septiembre](#), por el que se aprueba el conjunto mínimo de datos de los informes clínicos en el Sistema Nacional de Salud.

La **libre elección de médico y de centro sanitario** es un derecho de larga data que, como comprendido dentro de la legislación básica estatal, se consagra dentro del elenco de los que garantiza el vigente Estatuto de Autonomía de Andalucía (artículo 22.2.b), es enumerado entre los que relaciona la Ley 2/1998, de 15 de junio, de Salud de Andalucía y desarrollado reglamentariamente por el Decreto 60/1999, de 9 de marzo, por el que se regula la libre elección de médico general y pediatra en la comunidad autónoma de Andalucía y el Decreto 128/1997, de 6 de mayo, por el que se regula la libre elección de médico especialista y de hospital en el sistema sanitario público de Andalucía.

En el ámbito de la Atención Primaria no es insólito que con cierta regularidad se traslade al Defensor del Pueblo Andalúz la contrariedad de aquella persona a la que se comunica haber quedado adscrita al cupo de un facultativo o facultativa de familia distinto, de forma no consentida.

Al margen de la natural resistencia al cambio, innata en la mayoría de las personas, funda habitualmente esta objeción la voluntad del paciente de seguir vinculado a un concreto médico de familia y al amparo de la relación de confianza que en el tiempo ha llegado a cimentar con el mismo. Una interesada nos explicaba sus razones para querer permanecer adscrita a su médica de forma muy clarificadora, apelando a la confianza que define la relación médico-paciente, ya que tras diversas experiencias negativas previas su facultativa conocía su historia clínica y hacía un correcto seguimiento de su evolución, siendo así que anteriormente había transitado por consultas varias de médicos de atención primaria, sin que ninguno acertase a diagnosticar la patología que delataban los síntomas que relataba y padecía.

Las razones que ofrece la Administración sanitaria para justificar los cambios no solo presentan lógica, sino que son legítimas, dado que arguye que la mejora de la accesibilidad de los centros de salud precisa de la cobertura o incremento de la plantilla y, a su vez, ello supone la redistribución aleatoria de las personas usuarias entre los facultativos para equilibrar los cupos.

Precisamente por ello las personas que reclaman son instadas por la Administración a darle una oportunidad al nuevo profesional, permaneciendo con el mismo por el período de tiempo suficiente que permita valorar la relación y atención que le presta, con buenos resultados en numerosas ocasiones.

No obstante, aunque se les informa de la alternativa de solicitar un nuevo cambio de médico transcurridos tres meses, la realidad es que se les advierte que en dicho

momento podrán optar por el facultativo anterior únicamente si su cupo lo permite, tomando en consideración diversos parámetros (máximo de personas usuarias adscritas, frecuentación, o porcentaje de pacientes de determinados grupos etarios).

Sobre este planteamiento, si bien esta Institución ha venido sosteniendo que el respeto del derecho precisa que de estas redistribuciones aleatorias queden excluidas las personas adscritas a un facultativo por el ejercicio expreso previo de la libre elección ([queja 22/2497](#)), tampoco ocultaremos que tratándose de medidas dirigidas a reforzar las plantillas de profesionales sanitarios y del deber de la Administración de reorganizar para la mejora del servicio, lo conveniente es un enfoque flexible que tomando en consideración el contexto de las necesidades objetivas y colectivas del sistema sanitario, postule un **ejercicio de los derechos individuales, solidario e impregnado de conciencia social**.

Finalmente nos referiremos a un derecho de nuevo cuño en el ámbito sanitario español, el de la **prestación de la ayuda para morir**, en aplicación de la Ley Orgánica 3/2021, de 24 de marzo, de regulación de la **eutanasia**.

La complejidad e innovación de esta prestación, sin precedentes en nuestro país, hizo que la Ley Orgánica previera la elaboración de un [Manual de buenas prácticas en eutanasia](#) por el Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud, dirigido a asegurar la igualdad y calidad asistencial de la misma, así como un [Protocolo de actuación para la valoración de la situación de incapacidad de hecho](#) por el médico responsable.

Aunque ambos documentos indican que las recomendaciones contenidas en los mismos serán revisadas anualmente, en la publicación web de ninguno de ellos aparece cumplimentado el cuadro destinado a dejar constancia del control de revisiones y modificaciones, por lo que entendemos que pervive inalterada su versión original.

En Andalucía, el desarrollo de la ley tuvo lugar mediante el Decreto 236/2021, de 19 de octubre, por el que se crea y regula el Registro de Profesionales Sanitarios Objetores de Conciencia a la **prestación de ayuda para morir** en Andalucía y la Comisión de Garantía y Evaluación para la prestación de ayuda para morir de la comunidad autónoma de Andalucía; por Orden de 10 y 12 de noviembre del mismo año se procedió al nombramiento de los miembros de la Comisión; y por Orden de 22 de noviembre se aprobó su reglamento de régimen interno.

Queda pendiente la consumación del proyecto de reforma del Decreto 236/2021, acometido en noviembre de 2022, cuya finalidad es *“revisar y modificar algunas de sus previsiones a fin de introducir mejoras que garanticen una mayor claridad y seguridad jurídica en la regulación”* del derecho a la objeción de conciencia de los profesionales sanitarios directamente implicados en la prestación de ayuda para morir; contemplar la Secretaría de la Comisión y sus funciones; y reformar el Decreto 59/2012, de 18 de mayo, por el que se regula el Registro de Voluntades Vitales Anticipadas de Andalucía, para posibilitar la constancia de la voluntad de acogerse a la prestación de ayuda para morir.

En lo que toca a las competencias estatutarias de esta Institución, desde la vigencia de la Ley Orgánica 3/2021 no contamos con presencia relevante de peticiones relacionadas con la eutanasia, lo cual es entendible si tomamos en consideración que se trata de una prestación minoritaria y que, al margen del procedimiento, la decisión de fondo es de índole técnica especializada.

En 2023 la casuística quedó ceñida al caso de una persona que nos exponía padecer obstáculos para el acceso a esta prestación dentro del colectivo asistencial de MUFACE y que trasladaba que la Delegación Territorial correspondiente de la Consejería de Salud y Consumo a la que se había dirigido, le había informado que, sin perjuicio de las gestiones que competían a la interesada ante su Mutua, procedía a comunicar el incidente al Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, por tratarse de una problemática común al resto de mutualistas.

Dicha Consejería atendió la petición de informe de esta Institución, indicando que la interesada ni siquiera había podido iniciar el procedimiento y que la Comisión de Garantía y Evaluación conocía las dificultades que expresaba la interesada para acceder a la tramitación de la solicitud de ayuda para morir a través de la entidad privada de adscripción libremente elegida por ella, concertada por MUFACE para la prestación de la asistencia sanitaria y todas las prestaciones del Sistema Nacional de Salud.

En el ejercicio de su función en la detección de problemas en el cumplimiento de la ley, la Comisión elevó a la Viceconsejería la situación de asegurados a sistemas de previsión distintos al sistema de aseguramiento público, habiéndose planteado concertar la prestación con MUFACE, siendo preciso para ello la firma de un convenio estatal, por lo que se comunicó a la Secretaría de Estado de la Seguridad Social y Pensiones. No obstante, la Directora General de MUFACE manifestó la imposibilidad de adoptar la solución propuesta.

Finalmente, la interesada optó por la dispensación de la atención sanitaria en el sistema sanitario público, a fin de poder ejercer el derecho a la prestación, a la vista de la imposibilidad de hacerlo en la Mutualidad de su colectivo.

El interés en el seguimiento de la adecuada implantación de la eutanasia y en su evolución en su aún corto recorrido temporal, fue manifestado ante esta Institución por la Asociación por el Derecho a Morir Dignamente de Andalucía, con la que mantuvimos una reunión en el mes de junio de 2023, en la que nos trasladaron el informe elaborado por la misma en el período temporal de junio de 2021 a junio de 2022, con datos sobre los resultados por CCAA, los problemas detectados en el análisis de casos, las aportaciones del Manual de Buenas Prácticas, la solicitud de información a las CCAA y una lectura crítica del Informe del Ministerio de Sanidad de 2021, que era el único disponible en ese momento, completado ahora con el [Informe de Evaluación Anual 2022](#), publicado en diciembre de 2023.

En nuestra comunidad autónoma, en marzo de 2023 se publicó la Memoria de la Comisión de Garantía y Evaluación de la eutanasia de Andalucía, que compendia todo el período de vigencia de la prestación en nuestro territorio desde noviembre de 2021 hasta el 31 de diciembre de 2022, estando en este momento pendiente la elaboración de los datos de evaluación de 2023, que previsiblemente se publicarán dentro del primer trimestre de 2024.

La asociación aludida manifestó sus consideraciones acerca de las mejoras precisas en la puesta en práctica de la prestación de la ayuda para morir en la comunidad autónoma de Andalucía y respecto de la Declaración de Voluntad Vital anticipada, que podemos compendiar de forma sintética en las dificultades para encontrar Médico/a Responsable o Consultor; la necesidad de que el procedimiento observe los plazos previstos en la normativa, sobre todo en el inicio de la solicitud; abundar en la información y formación del personal sanitario; y mejorar el acceso al registro de la Declaración de Voluntad Vital Anticipada.

Por su interés, debemos citar la Sentencia 94/2023, de 12 de septiembre de 2023, dictada por el Pleno del Tribunal Constitucional, resolviendo la constitucionalidad de la Ley Orgánica 3/2021, de 24 de marzo, de regulación de la eutanasia.

2.1.5.3. Actuaciones de oficio

- [Queja 23/1528](#), para investigar sobre las listas de espera quirúrgicas en los hospitales de Jaén y las medidas para garantizar la asistencia de la ciudadanía.
- [Queja 23/7274](#), para investigar sobre la falta de especialistas en Neurología en la provincia de Huelva.
- [Queja 23/8467](#), para investigar acerca de los disturbios en la convivencia por una vecina con signos de trastorno de salud mental.
- [Queja 23/8468](#), para investigar la situación de un vecino con Trastorno Límite de la Personalidad, con necesidad de tratamiento continuado.

--- Eje Planeta ---



--- Eje Prosperidad ---



2.2. PLANETA Y PROSPERIDAD

El compromiso del dPA por el planeta y por asegurar una vida próspera y plena en armonía con el entorno

2.2.1. Administración Tributaria, Ordenación Económica y Gobernanza Pública

2.2.1.1. Introducción

Las materias que van a ser objeto de tratamiento en esta parte del Informe guardan relación con dos grandes ámbitos de la actuación pública: **la actividad económica de la administración y la gobernanza pública**.

En primer lugar, vamos a centrar nuestro interés en la vertiente económica de la actividad administrativa, incluyendo tanto el ejercicio de **la potestad tributaria** dirigida a recaudar los recursos necesarios para sufragar las políticas públicas, como la función de **ordenación y fomento de la actividad privada**.

Así, dedicaremos un primer apartado a analizar las quejas de la ciudadanía relacionadas con el ejercicio por las distintas administraciones públicas de sus potestades tributarias, tanto en sus aspectos regulatorios, como en relación con los procedimientos de liquidación, recaudación, inspección y sanción de posibles infracciones.

En un segundo apartado, y bajo la denominación de ordenación económica, daremos cuenta de las quejas recibidas en relación con los diferentes sectores que conforman la realidad económica de Andalucía, centrando nuestro interés en las cuestiones relacionadas con la regulación de estos sectores y con la utilización de mecanismos de fomento e impulso para su desarrollo.

Por último abordaremos, mediante un nuevo apartado, un segundo gran ámbito de la actuación pública que hemos agrupado bajo la denominación común de **Gobernanza pública**, y en el que incluimos un amplio conjunto de cuestiones que, pese a su aparente diversidad, guardan una íntima conexión con algunos de los principios esenciales de las democracias modernas, como son el principio de buen gobierno, el de participación y el de transparencia.

Así, dedicaremos parte de este último apartado a glosar las quejas relacionadas con **el ejercicio por los entes locales de sus potestades de autogobierno**, examinando de esta forma la calidad demo-

crítica de los gobiernos municipales y provinciales y el grado de respeto a las normas que garantizan los derechos de sus cargos electos y las reglas de funcionamiento del juego democrático.

También daremos cuenta de las quejas recibidas en relación con el cumplimiento por las diferentes administraciones de sus obligaciones de **transparencia, tanto activa como pasiva, participación y protección de datos**.

Culminaremos nuestra dación de cuentas con un apartado dedicado específicamente a analizar el desarrollo del **proceso de transición digital** emprendido por la sociedad andaluza y en el que se atisban tantas oportunidades de desarrollo como riesgos de crear nuevas formas de exclusión. La administración electrónica será el objeto principal de nuestro interés y evaluaremos, a la luz de las quejas recibidas, si la puesta en marcha de la misma se está realizando garantizando los derechos de las personas mas desfavorecidas y respetando los principios de equidad, igualdad y universalidad.

2.2.1.2. Análisis de las quejas

2.2.1.2.1. Administración tributaria

2.2.1.2.1.1. Conceptos generales

Con la finalidad de determinar el ámbito material de nuestro análisis en este apartado, que hemos denominado Administración tributaria, hemos de indicar que nos estamos refiriendo a una parcela de la administración que es la competente para establecer y exigir tributos según el ámbito territorial correspondiente: estatal, autonómico o local. Es objeto de nuestro estudio el local, pues las quejas que nos llegan de la ciudadanía se circunscriben a dicho ámbito.

En este sentido, interesa acudir a nuestra Constitución que en su artículo 31 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. Y en su artículo 133, establece: 1º- que la potestad originaria para establecer los tributos corresponde exclusivamente al Estado, **mediante ley**; y 2º- que las Comunidades Autónomas y las Corporaciones locales podrán establecer y exigir tributos, de acuerdo con la Constitución y las leyes.

En este contexto, la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, influida por la Ley 1/1998, de 26 de febrero, de Derechos y Garantías de los Contribuyentes -que tuvo por objeto reforzar los derechos sustantivos de los contribuyentes y mejorar sus garantías en el seno de los distintos procedimientos tributarios, reforzando las correlativas obligaciones de la Administración tributaria- indica en su exposición de motivos que *“los principales objetivos que pretende conseguir la Ley General Tributaria son los siguientes: **reforzar las garantías de los contribuyentes y la seguridad jurídica**, impulsar la unificación de criterios en la actuación administrativa, posibilitar la utilización de las nuevas tecnologías y modernizar los procedimientos tributarios, establecer mecanismos que refuercen la lucha contra el fraude, el control tributario y el cobro de las deudas tributarias y disminuir los niveles actuales de litigiosidad en materia tributaria”*.

Así pues, de acuerdo con el artículo 2 de la citada Ley 58/2003, de 17 de diciembre, los tributos son los ingresos públicos que consisten en prestaciones pecuniarias exigidas por una Administración pública como consecuencia de la realización del supuesto de hecho al que la ley vincula el deber de contribuir, con el fin primordial de obtener los ingresos necesarios para el sostenimiento de los gastos públicos. Cualquiera que sea su denominación, los tributos se clasifican en tasas, contribuciones especiales e impuestos:

Por lo tanto, los tributos son una fuente de ingresos que permiten el diseño de las distintas políticas públicas y cuyo montante económico anual previsto vendrá reflejado en los presupuestos correspondientes.

En el ámbito local, objeto de nuestro análisis, la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobada mediante el Real Decreto legislativo 2/2004, de 5 de marzo, diseña el marco general de recursos financieros de las entidades locales en el apartado primero de su artículo 2, estableciendo, entre otros recursos, los tributos propios clasificados en tasas, contribuciones especiales e impuestos.

El presupuesto de la Entidad local constituye la expresión de cuánto y en qué puede gastar el gobierno local, como máximo, en un ejercicio económico, así como los ingresos previstos para financiar el gasto. De esta forma, el presupuesto de la entidad se configura como un instrumento de planificación económica y permite que la ciudadanía conozca en qué se gasta el dinero público (estado de gasto del presupuesto) y de dónde provienen los recursos que van a financiar dicho gasto (estado de ingresos del presupuesto).

Los tributos son una fuente de ingresos que permiten el diseño de las distintas políticas públicas

2.2.1.2.1.2. Tributos locales

La Ley Reguladora de las Haciendas Locales diseña el marco general de recursos financieros de las entidades locales en el apartado primero de su artículo 2, estableciendo una relación de las distintas fuentes de financiación.

De entre todos los referidos recursos, destacan por su especial trascendencia los tributos propios, los cuales constituyen la fuente básica de financiación de dichas entidades.

Tal como referíamos en el apartado anterior, la Ley General Tributaria establece exigencias para la Administración tributaria tendentes a reforzar las garantías de los contribuyentes.

En este sentido, es principal la obligación de resolver expresamente en el plazo establecido. Así, junto con el mandato de carácter general que viene recogido en el artículo 21.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas que dispone que la “..Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación”, encontramos en el ámbito sectorial tributario el artículo 103.1 de la Ley General Tributaria que establece lo siguiente: *“La Administración tributaria está obligada a resolver expresamente todas las cuestiones que se planteen en los procedimientos de aplicación de los tributos, así como a notificar dicha resolución expresa”* y el 104.1 que determina que *“El plazo máximo en que debe notificarse la resolución será el fijado por la normativa reguladora del correspondiente procedimiento, sin que pueda exceder de seis meses, salvo que esté establecido por una norma con rango de ley o venga previsto en la normativa comunitaria europea. Cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen plazo máximo, éste será de seis meses”*.

Pues bien, **la demora en resolver en plazo es un tema recurrente** en las quejas que nos llegan a la Defensoría relativas a interposición de recursos, reclamaciones y solicitudes de devolución de ingresos indebidos.

Tras estas quejas suele encontrarse la falta de adecuación de los recursos humanos de las administraciones locales destinados a estas tareas, en relación con el volumen de expedientes gestionados.

El silencio administrativo debe entenderse como una medida excepcional de finalización de un expediente, pues sitúa a la ciudadanía en una posición vulnerable, ya que les impide conocer la voluntad administrativa con respecto a su solicitud y dificulta la posibilidad de revisar dicha respuesta. Son frecuentes las quejas en las que la ciudadanía expresa su malestar por el funcionamiento de los órganos encargados de la gestión y recaudación tributaria a través de los ayuntamientos y diputaciones provinciales.

Entre las diversas materias planteadas en las quejas recibidas sobre gestión de tributos locales a lo largo del año 2023, podemos referir las siguientes:

1. En relación con el **Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica**. La gestión, liquidación y recaudación de este impuesto recae en el municipio del permiso de circulación del vehículo. Son frecuentes las quejas

en las que la ciudadanía solicita la exención en el impuesto y no obtiene respuesta. Un ejemplo concreto fue el caso de la queja 23/4024, donde el interesado solicitó la exención del IVTM por discapacidad, sin obtener respuesta inicial. Tras nuestra intervención, la Administración finalmente resolvió el recurso y concedió la exención. Igualmente, la queja 23/5354 en la que el interesado solicitó la exención del IVTM ante el Ayuntamiento de la Puebla de Cazalla por tener reconocida una discapacidad del 65%, sin obtener respuesta. En este momento, hemos solicitado que se dé cumplimiento a la obligación que establece el artículo 21 de la mentada Ley 39/2015, de 1 de octubre, de resolver expresamente.

2. En relación al **Impuesto de Bienes Inmuebles**, se producen quejas referentes a la gestión en la liquidación y recaudación del impuesto que llevan a cabo los ayuntamientos y diputaciones así como quejas referidas a la gestión de las bonificaciones fiscales establecidas en la Ley de Haciendas Locales. El artículo 74 regula bonificaciones facultativas, permitiendo a los ayuntamientos aplicar descuentos para familias numerosas y propiedades con sistemas de energía solar, sujetos a la regulación de una ordenanza fiscal. Así, en la queja 23/6534, el promotor denunciaba la falta de respuesta del Patronato de Recaudación Provincial de Málaga ante la solicitud de bonificación fiscal en el impuesto de Bienes Inmuebles por la instalación de placas solares. Después de nuestra intervención, la Administración respondió, concediendo la bonificación y reduciendo la cuota del IBI al interesado. Igualmente, la queja 22/2453 que denunciaba la falta de resolución expresa al recurso de reposición presentado, con fecha 29 de julio de 2022, ante el Organismo Provincial de Asistencia Económica y Fiscal de la Diputación de Sevilla contra la liquidación del IBI que, por responsabilidad subsidiaria, se le imputaba presuntamente. La ausencia de una respuesta expresa y motivada que pusiera término a dicho procedimiento le llevó a acudir a la Institución, que tras diferentes actuaciones, nos llevó a formular resolución recomendando que se adoptasen las medidas que permitiesen observar el derecho a obtener resolución expresa al recurso de reposición presentado por el interesado. Resolución que fue aceptada por el Organismo Provincial de Asistencia Económica y Fiscal de la Diputación de Sevilla, que procedió a estimar el recurso, anulando el acuerdo declarativo de responsabilidad, ordenando su archivo y reconociendo a favor del interesado el derecho a obtener la devolución del ingreso efectuado.
3. Queja que versan sobre las **tasas por la prestación de servicios** de los entes locales. Entre ellas, destacan en número la tasa por la recogida y tratamiento de residuos sólidos urbanos. Ejemplo de lo anterior es la queja 23/3345, en la que un ciudadano se dirigía a nuestra Institución por la falta de resolución expresa a un recurso de reposición presentado ante el Ayuntamiento de Almería contra la liquidación de unas tasas de basura. En este caso, formulamos Resolución en la que recomendamos al Ayuntamiento de Almería que promueva las medidas que permitan observar el derecho a obtener resolución, que ponga término al recurso de reposición presentado por el interesado. En este momento se encuentra a la espera de respuesta.
4. Quejas referidas a la **devolución de ingresos indebidos**, entre otras la queja 23/7746 respecto al Ayuntamiento de Chicana, y la queja 23/4117 respecto al Patronato de Recaudación de la Diputación Provincial de Málaga, donde la falta de resolución expresa a la solicitud de devolución de ingreso indebido fue resuelta favorablemente tras nuestra intervención. Igualmente, la queja 22/7893 en la que se denuncia la falta de resolución expresa a la devolución de ingreso indebido respecto al pago de una plusvalía, así como a la solicitud de aplazamiento de la deuda presentada ante el Patronato de Recaudación de la Diputación Provincial de Málaga, a pesar de haber superado el plazo establecido. Tras formular una resolución recordando el deber legal de resolver en plazo, el Ayuntamiento aceptó y emitió una resolución expresa, anulando la liquidación, reconociendo el derecho a la devolución de ingresos al interesado y ordenando el pago de la devolución de ingresos.
5. Por último, procede indicar que durante el año 2023, esta Institución ha observado un aumento en las quejas recibidas relacionadas con los **embargos de sueldos y salarios**. Conforme al artículo 607 de la Ley de Enjuiciamiento Civil (LEC), los ingresos que no excedan del salario mínimo interprofesional (SMI), son inembargables. Estos límites, deben permitir a la Administración ajustar su actuación para que, sin destruir sus recursos, las personas deudoras cumplan con sus obligaciones, especialmente cuando se encuentran en situación de vulnerabilidad. A modo de ejemplo merece la pena reseñar la queja 23/6838 en la que un ciudadano se dirige a nuestra Institución manifestando que la Diputación Provincial de Jaén le reclama una deuda en concepto de IBI, deuda que reconoce pero que, debido a la precaria situación en la que se encuentra, percibiendo únicamente 480 euros de la Renta Activa de Inserción, no puede afrontar en la

actualidad. Sin embargo, pese a haber comunicado su situación, la Diputación de Jaén le ha efectuado tres retenciones por embargo en la cuenta en la que percibe su único ingreso. El primer mes, presentó recurso de reposición que fue resuelto favorablemente, pero, sorprendentemente, en los meses posteriores, continuaron los embargos. En esta ocasión, a su sorpresa se sumó la falta de respuesta de la Administración con el correspondiente daño ocasionado al tratarse del único ingreso del que dispone para subsistir. La Diputación Provincial de Jaén, nos informó de que había resuelto estimatoriamente los recursos formulados por el promotor procediendo al levantamiento del embargo. Asimismo, nos informaba de lo siguiente:

“Es evidente -y así se constata diariamente en este Servicio- que en las cuentas corrientes embargadas a contribuyentes de esta provincia existen mensualmente movimientos que ponen de manifiesto la existencia de otros ingresos distintos al abono de pensiones, salarios y prestaciones. Ingresos que tienen la total y absoluta consideración de saldo existente en dichas cuentas susceptibles de traba y que nada tienen que ver con pensiones, salarios o prestaciones sociales.

Por ello, y como quiera que las remesas de embargos de cuentas corrientes remitidas por este Organismo a las distintas entidades financieras se realizan mensualmente de manera masiva y telemática, se producen situaciones en las que un embargo de cuentas realizado en un mes es incorrecto porque así lo acredita el recurrente y, por el contrario, en el mes siguiente se realiza otro embargo en la misma cuenta que se ajusta a derecho; bien porque existen movimientos en la cuenta corriente embargadas distintos a la percepción de sueldos, pensiones o prestaciones y que tienen el carácter de embargables; o bien porque en modo alguno se acredita que el embargo se ha realizado única y exclusivamente sobre lo ingresado por salario, pensión o prestación.

El hecho de que en un determinado mes un embargo de cuentas corrientes sea declarado improcedente por las circunstancias expuestas anteriormente, no inhabilita ni impide que se sigan remitiendo diligencias de embargo de cuentas posteriores. No existe impedimento legal alguno para ello.”

Si bien el asunto por el que acudió el interesado a nuestra Institución se encuentra resuelto, debemos subrayar que este sistema provoca un perjuicio importante en la esfera personal de los ciudadanos afectados que se encuentran en una situación desesperada económicamente y, por contrapartida, la administración no es ágil en su respuesta. En la misma línea la queja 23/7010.

Desde esta Institución continuamos recomendando a las Administraciones que realicen reformas estructurales y procedimentales para dotarse de los medios necesarios que les permita garantizar la resolución oportuna de expedientes conforme a los plazos establecidos en la normativa vigente.

2.2.1.2.2. Ordenación económica

Tras un año 2022 marcado por la progresiva recuperación del pulso económico tras el excepcional paréntesis que supuso la pandemia, 2023 nos ha traído algunas luces y bastantes sombras, motivadas estas últimas, en gran medida por las repercusiones a todos los niveles de la conflictiva situación internacional y muy particularmente de la guerra de Ucrania.

Los problemas derivados de este conflicto para el acceso a los suministros energéticos con el consiguiente encarecimiento de los mismos, han contribuido en buena medida al mantenimiento de unos niveles inflacionarios peligrosamente elevados, lo que a su vez ha propiciado un cambio drástico en la política monetaria del Banco Central europeo que se ha traducido en un aumento sustancial de los tipos de interés.

Ambos factores, **inflación elevada y tipos de interés altos**, inciden muy directamente sobre la realidad económica de las familias y las empresas. El aumento de los precios de bienes de primera necesidad ha llegado a poner en riesgo la estabilidad de muchas economías domésticas, mientras que el crecimiento de los costes financieros amenaza la sostenibilidad y el porvenir de muchas empresas, especialmente de las pequeñas y medianas.

Con el fin de evitar o cuanto menos minimizar los efectos de estos factores económicos tan disruptivos en nuestra economía y en nuestra sociedad, los poderes públicos han optado por acudir de forma generalizada a las **medidas de ayuda y fomento**, dirigidas a sostener tanto las economías familiares más vulnerables como el tejido productivo más directamente afectado por la adversa coyuntura económica.

Así, **ayudas y subvenciones se han convertido en parte sustancial de la actividad económica de las administraciones públicas a todos los niveles**, ya sea utilizando fondos propios o canalizando los recibidos desde otros niveles administrativos o desde la Unión Europea.

Una gestión instrumental de la actividad de fomento que no siempre se ha desarrollado con la diligencia, la planificación y la eficacia que hubiera sido de desear, lo que se ha traducido en la recepción en esta Institución de un número muy considerable de quejas denunciando lo que consideraban ineficacia de la administración pública andaluza para gestionar los numerosos procedimientos de otorgamiento de ayudas y subvenciones puestos en marcha.

2.2.1.2.2.1. Industria

El proceso de transición energética implica redoblar la apuesta por la descarbonización de los diferentes sectores económicos y para ello es necesario adoptar **medidas que incentiven el abandono de los combustibles fósiles** como fuente de energía primaria por parte de aquellos sectores con mas incidencia en la elevación de los índices de CO₂, como son el energético y el del transporte.

En el sector del transporte el [Real Decreto 266/2021, de 13 de abril](#), reguló la concesión directa de ayudas para la ejecución de programas de incentivos ligados a la movilidad eléctrica (MOVES III). Un programa de incentivos, coordinado desde el Instituto para la Diversificación y el Ahorro de la Energía (IDAE), financiado por la Unión Europea con fondos NextGenerationEU en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, y cuyo objetivo es incentivar la movilidad eléctrica y, particularmente, la compra de vehículos eléctricos y el despliegue de infraestructura de recarga para estos vehículos.

Desde que se pusiera en marcha en julio de 2022 el denominado **Programa MOVES III**, no han dejado de recibirse quejas remitidas por solicitantes de estas ayudas molestos por los retrasos en la concesión y pago de estas ayudas, cuyas dilaciones ciertamente han alcanzado plazos difícilmente aceptables.

El elevado número de quejas recibidas por este motivo y la falta de una respuesta clara de la administración responsable explicando los motivos del retraso en el otorgamiento de las ayudas y aclarando los plazos previstos para su tramitación y pago, llevó a esta Institución a iniciar de oficio la [queja 23/5516](#).

El proceso de transición energética implica redoblar la apuesta por la descarbonización de los diferentes sectores económicos

En el curso de esta actuación recibimos informe de la Agencia Andaluza de la Energía, en el que se nos facilitaron datos referidos al período transcurrido entre la apertura del plazo para presentar solicitudes (20 de septiembre de 2021) hasta el mes de julio de 2023.

Manifestaba la Agencia en su informe que uno de los motivos del retraso en la tramitación era el alto grado de subsanaciones, tanto para la resolución de solicitudes como para la justificación de las mismas. Algo que entendían que estaba directamente relacionado con los **numerosos requisitos de documentación administrativa y técnica que exigen las bases reguladoras del Programa**. A los que hay que sumar todos los relacionados con los sistemas de control adicionales derivados del Plan de medidas antifraude para la gestión de los Fondos del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia con los que se financia.

Además justificaba que debía tenerse en cuenta la **presentación masiva de solicitudes** concentrada en un mismo y muy corto periodo de tiempo, superando la evolución normal de la petición de ayudas.

A este respecto señalaba que la Agencia Andaluza de la Energía había puesto en marcha, en apenas 3 años, los

9 programas de ayudas cuya gestión había sido derivada a las comunidades autónomas por parte del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, con más de 45.000 expedientes presentados admitidos a trámite; entre los que se encuentra MOVES III.

En todo caso, añadía la Agencia en su informe, se están poniendo los medios necesarios para reducir, en la medida de lo posible, todos los plazos.

A la vista de la respuesta recibida, valoramos que el problema por el que se inició esta actuación de oficio se encontraba en vías de solución, por lo que acordamos el archivo de la misma.

En todo caso estimamos oportuno **instar a la Agencia a la urgente tramitación de las solicitudes admitidas que aún estarían pendientes de resolver** y que aún no habían sido objeto de análisis, muchas de las cuales se presentaron muchos meses antes.

Asimismo, le instamos a la urgente tramitación de las solicitudes cuya cuenta justificativa se hubiera presentado y aún no se hubiera analizado.

Consideramos que de este modo se lograría garantizar en mejor medida el derecho a la buena administración contenido en el artículo 31 del Estatuto de Autonomía para Andalucía, en lo que se refiere al derecho de todos ante las Administraciones Públicas a que sus asuntos se traten de manera objetiva e imparcial y sean resueltos en un plazo razonable.

Pese al cierre de la queja de oficio, la Institución se comprometió a efectuar un seguimiento de la efectiva implantación de las medidas acordadas y de su efectividad en un plazo razonable a fin de garantizar a la ciudadanía que su derecho a una buena administración no se viera vulnerado.

A la fecha de redacción de este Informe, con el año 2023 ya concluido, lo cierto es que siguen recibéndose quejas de personas denunciando que aún no se han resuelto o pagado sus solicitudes, pese a llevar en algunos casos más de un año esperando. De seguir la situación igual nos plantearemos reabrir la queja de oficio y volver a pedir información a la Administración.

Otro ámbito considerado objetivo prioritario en el proceso de transición energética es el del **fomento de la utilización de fuentes de energías renovables**. En este sentido, mediante Resolución de 28 de septiembre de 2021, se convocaron los incentivos acogidos al [Real Decreto 477/2011, de 29 de junio](#), por el que se regulan las ayudas para la ejecución de diversos programas de **incentivos ligados al autoconsumo y el almacenamiento, con fuentes de energías renovables**, así como a la implantación de sistemas térmicos renovables en el sector residencial, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

Programa modificado posteriormente por el [Real Decreto 377/2022](#), que amplió la tipología de beneficiarios y modificó determinados aspectos vinculados a las actuaciones incentivables.

Estas modificaciones se incorporaron mediante una Resolución de 15 de noviembre de 2022, que además clarificó y simplificó requisitos y trámites. Asimismo, con fecha 15 de noviembre de 2022 se ampliaron los créditos para este programa, permitiendo así que fueran atendidas algunas de las numerosas solicitudes que habían quedado desatendidas por agotamiento de los fondos.

De la gestión de estos fondos quedó encargada también la Agencia Andaluza de la Energía y, al igual que ocurriera con el Plan Moves III, también ha sido objeto durante 2023 de un numeroso grupo de quejas que denuncian los **retrasos y problemas habidos en la tramitación, concesión y pago de estas ayudas**.

Las razones para estos retrasos son prácticamente idénticos a los ya expuestos para el Plan Moves III y guardan relación con la complejidad de los requisitos exigidos y del procedimiento de acreditación de los mismos, todo ello unido a la coincidencia de diversos programas de incentivo con un elevado número de solicitudes gestionadas por un mismo organismo, cuyas capacidades personales y funcionales se han visto claramente desbordadas.

En el caso de las solicitudes que optaban por el programa de incentivos 4: realización de instalaciones de autoconsumo con fuentes de energía renovables en el sector residencial, que es el que ha suscitado más quejas, lo normal es que la tramitación se encomendara a las propias empresas ins-

taladoras, cuando figuraban como adheridas al programa, lo que en principio debería haber servido para agilizar el procedimiento y evitar los errores y los procedimientos de subsanación.

Sin embargo, lo cierto es que no ha ocurrido así, o al menos no en la medida que se esperaba, ya que los retrasos y los errores se han seguido produciendo, lo que revela la sustancial complejidad del procedimiento diseñado y la necesidad de simplificar el mismo, a la vez que sería necesario ofrecer formación especializada a los responsables de estas empresas adheridas.

Creemos que lo ocurrido en relación a estos dos programas, unido a lo acontecido en relación a otros programas de incentivos como el plan de ayudas para el alquiler joven, ponen de manifiesto la necesidad de **una reflexión sobre las capacidades de la administración, con su estructura y forma de funcionamiento habitual, para gestionar este tipo de programas** caracterizados por el elevado número de solicitudes y el escaso plazo para gestionarlos y resolverlos.

Parece que ha venido para quedarse la opción por la vía del fomento como medio idóneo para impulsar los procesos de transición, tanto energética como digital, que demanda la actual situación marcada por la emergencia climática derivada del calentamiento global.

Así las cosas es de prever que el número de procedimientos dirigidos a gestionar la concesión de toda suerte de ayudas e incentivos no deje de crecer en los próximos años. Y esto nos lleva a propugnar la **urgente necesidad de un nuevo planteamiento que evite que sigan produciéndose estos retrasos y dilaciones en la gestión de los procedimientos**.

A nuestro entender, es necesario revisar en profundidad la regulación de estos procedimientos a fin de simplificar y agilizar los mismos. Asimismo, nos parece una medida imprescindible optar por una generalización de los procedimientos automatizados como forma prioritaria de gestión, incorporando el uso de algoritmos y las herramientas que ya ofrece la inteligencia artificial.

Dicho esto, hemos de aclarar que, aunque entendamos y apoyemos la necesidad de optar por estas herramientas tecnológicas como solución para los problemas existentes y como vía de mejora de la administración, esta Institución permanecerá vigilante para que en este proceso de digitalización queden siempre salvaguardados los **principios de equidad en el acceso e igualdad de oportunidades**.

Asimismo, velaremos por la utilización de técnicas de auditoría y control que garanticen la **inexistencia de sesgos en la utilización de fórmulas algorítmicas de gestión de los procesos**.

2.2.1.2.2. Comercio

Los mercadillos ambulantes son parte inseparable de la actividad comercial que se desarrolla en los municipios andaluces y se rigen por la normativa municipal específica y también por costumbres y tradiciones, a veces muy arraigadas.

Pese a esta regulación, no dejan de ser una actividad muy susceptible de generar **conflictos y disputas, especialmente respecto del lugar de ubicación**, por tratarse de una actividad que se desarrolla esporádicamente utilizando zonas del dominio público pero sin generar una ocupación permanente del mismo.

En 2023 también se recibieron y tramitaron quejas por este motivo, como la recibida desde un pequeño municipio de Granada proveniente de una vecina disconforme con la ubicación en su calle y frente a su casa del mercadillo ambulante tras haberse trasladado el mismo a dicha ubicación como medida extraordinaria durante la Covid-19.

Detallaba la reclamante los muchos inconvenientes y molestias que le generaba esta ubicación y sus reiteradas peticiones al Ayuntamiento para que reubicase el mismo.

Hemos trasladado esta queja al Ayuntamiento sugiriéndole la posibilidad de **estudiar ubicaciones alternativas** o soluciones posibles que satisficieran a todas las partes implicadas en el asunto y que fueran fruto del acuerdo común de las partes afectadas.

En la respuesta recibida hace pocos días el Ayuntamiento se ha limitado a ratificar la legalidad de la ubicación actual.

Trasladaremos la respuesta recibida a la interesada y nos dirigiremos nuevamente al Ayuntamiento para tratar de suscitar la sensibilidad del mismo a fin de que, si no es posible el cambio de ubicación, al menos explique suficientemente las razones que los impiden y de solución a los problemas denunciados por la interesada.

Diferente ha sido la respuesta municipal en la queja 23/4164, remitida por el vecino de un pueblo de Jaén denunciando la falta de respuesta del Consistorio municipal a la petición dirigida al mismo instando un **cambio de ubicación del mercadillo municipal** por los perjuicios que originaba su actual ubicación al promotor de la queja y a otros vecinos y establecimientos de la zona.

Tras instar una respuesta del Ayuntamiento a esta petición, el mismo nos remite un informe detallando el acuerdo que aprobaba la ubicación actual del mercadillo e indicando que, pese a tratarse de una cuestión ciertamente compleja, estaban valorando su traslado a una ubicación menos controvertida.

2.2.1.2.2.3. Turismo

En relación con la actividad turística en Andalucía, las quejas recibidas no suelen ser muy numerosas porque tampoco son muchos los ámbitos competenciales en los que despliegue su intervención la administración pública, tratándose de un sector con un importante componente de autoregulación.

No obstante, últimamente se observa cada vez mas conflictividad en relación con este sector de la economía tan relevante para nuestra Comunidad Autónoma, como consecuencia del **creciente rechazo que genera el turismo masivo** en aquellas ciudades y zonas donde el mismo se hace notar de forma más intensa.

Es notorio que **la proliferación de viviendas turísticas en entornos residenciales está ocasionando cada vez más conflictos** en aquellas localidades donde la presión turística ha aumentado en los últimos tiempos y su incidencia es mayor. Unos conflictos que son de muy diversa índole por las variadas afecciones que esta actividad tiene en diferentes órdenes de la vida normal de las ciudades.

Entre los motivos de cuestionamiento de esta modalidad de actividad turística destaca el que pone de relieve su **incidencia en el sector del alquiler residencial** al que tensiona, tanto por la limitación que comporta en la oferta de viviendas disponibles, como por la elevación que supone en los precios de esta modalidad residencial.

Son muchas las personas que denuncian la dificultad para encontrar alquileres a precios razonables en las zonas mas demandadas de la ciudad como consecuencia, entre otras razones, de la opción de los propietarios por destinar sus viviendas a usos turísticos no residenciales.

También se denuncia cada vez con mas énfasis la **creciente gentrificación de algunas barriadas**, de las que son expulsados sus residentes tradicionales, no solo por la presión inmobiliaria de las viviendas turísticas, sino también por la desaparición del tejido comercial y de servicios propio de cualquier entorno residencial, que se ve sustituido por hoteles o establecimientos de hostelería.

Todo esto está provocando una creciente oposición ciudadana a un turismo de masas que se considera más perjudicial que beneficioso, generándose un sentimiento, al que se ha denominado **“turismofobia”**, que se traduce en una creciente demanda hacia los poderes públicos para la adopción de medidas efectivas que permitan **salvaguardar los derechos de los vecinos frente a los intereses de los poderosos sectores económicos que dependen de la actividad turística**.

Una de las principales demandas de esta parte de la población que repudia los excesos del turismo de masas es la prohibición o cuando menos limitación de las VTF, las viviendas con fines turísticos, que han proliferado en todas las ciudades andaluzas, con especial incidencia en aquellas con mayor potencial turístico.

Un rechazo hacia estas viviendas que resulta especialmente notorio entre aquellas personas que viven en entornos residenciales y han de soportar en sus mismos edificios o en sus proximidades las molestias que generan estos pisos turísticos.

Un ejemplo de este tipo de situaciones fue el planteado en la queja 23/5288, remitida por una vecina de Málaga que nos decía que tenía encima de su vivienda un piso turístico que le generaba todo tipo de molestias, deteriorando su calidad de vida.

Nos exponía su situación de forma muy gráfica: *“solicito que se haga una normativa que no sean tan permisivos con las molestias ocasionadas de ruidos, botellones, música alta y nos amparen más a los propietarios, que hemos invertido nuestros ahorros para tener una vida tranquila, porque la que hay ampara a los propietarios de pisos turísticos. La policía está desbordada y no podemos estar llamándola constantemente. Que en caso de conductas molestas continuadas como suele hacer estos jóvenes borrachos se le quite la licencia al propietario. Según la constitución tenemos derecho al descanso, cosa que no es posible, llegan borrachos de madrugada y te despiertan, hablando voces altas, risas, etc.”*

Lamentablemente este tipo de situaciones tiene poca solución, ya que la única opción ante este tipo de conductas inapropiadas es llamar a la policía local, la cual poco puede hacer para corregir las actitudes de unas personas que, por lo general, no van a permanecer en la vivienda más allá de unos pocos días.

Por este motivo, son cada vez más los ayuntamientos que, ante el clamor de sus vecinos, piden **normas que les habiliten para adoptar medidas efectivas que solucionen estos problemas**. En este sentido, es máxima la expectación ante la anunciada aprobación de una normativa de ámbito autonómico que está previsto que aborde la regulación de este tipo de viviendas turísticas, otorgando mayor margen de maniobra a los Ayuntamientos en relación con las mismas.

Otro aspecto que está suscitando preocupación en el sector turístico es la proliferación de instalaciones de energías renovables en las zonas rurales, que está generando diversas tensiones con quienes desarrollan su actividad turística en este entorno.

El principal motivo es la consideración de que los campos fotovoltaicos o los parques eólicos ocasionan una **grave afección paisajística** que, en ocasiones, pone en riesgo la propia pervivencia de la actividad de turismo rural que tiene en el paisaje uno de sus atractivos principales.

A este respecto, se recibió en la queja 23/4347 copia de una carta remitida por la Federación Provincial de Empresas de Hostelería y Turismo de Granada, y dirigida al Presidente de la Junta de Andalucía, trasladándole una petición de modificación del Decreto de Turismo Rural a fin de incorporar **parámetros de protección del paisaje de establecimientos rurales** que puedan verse afectados por instalaciones de energías renovables que están proliferando en nuestra Comunidad Autónoma.

Advertimos que la citada carta, aunque dirigida al Presidente de la Junta de Andalucía, la trasladaban en copia a esta Institución y a distintas Consejerías de la Junta de Andalucía y Delegaciones Territoriales e incluso al Alcalde de Albolote, y que la petición principal que obraba en la misiva al Presidente era la de que: *“se valore este asunto e incorpore a la normativa a la mayor brevedad posible esta zona de afección, promoviendo la ordenación del territorio rural y de las actividades que en el mismo se desarrollen”*.

Examinada la cuestión que se nos planteaba, y cuya valoración nos solicitaban, indicamos a sus promotores que la misma implicaba una modificación reglamentaria cuya iniciativa debía ser asumida por los titulares de la competencia, en este caso la Consejería de Turismo, Cultura y Deporte. En este sentido, le indicamos que la procedencia o no de incorporar la modificación planteada debía evaluarse por los responsables competentes teniendo en cuenta todas las circunstancias que puedan concurrir y colisionar con la implantación de instalaciones de energías renovables.

De entre las restantes quejas recibidas durante 2023 en relación con el turismo destacamos la 23/6429, en la que una persona que había contratado una estancia de varios días en un albergue de Inturjovent junto con su familia reclamaba la devolución de parte del importe de dicha reserva al haber tenido que abandonar la estancia con antelación por un accidente que le obligó a solicitar asistencia médica.

Tras pedir informe al albergue y examinar las normas de uso del mismo reflejadas en el documento de contratación hubimos de concluir que la negativa del albergue a la devolución del dinero era conforme a lo estipulado en el documento contractual.

2.2.1.2.3. Gobernanza pública

Dentro de este epígrafe vamos a analizar cuestiones de muy diversa índole aunque unidas por el nexo común de constituir elementos claves para hacer realmente efectiva la idea de gobernanza pública entendida como **una forma de gestionar democráticamente el ejercicio del poder**.

Así, incluiremos en la dación de cuentas de este epígrafe una relación de aquellas quejas que exponen las problemáticas que se suscitan en el ámbito local en relación con el ejercicio por ayuntamientos y diputaciones de sus potestades de autogobierno y con el desarrollo de las competencias que les son propias.

También reseñaremos las quejas que denuncian incumplimientos por parte de las diferentes administraciones públicas de sus deberes de transparencia, tanto en su vertiente de transparencia activa, como en relación a la atención a las solicitudes de acceso a información que reciben.

Por últimos destacaremos aquellas cuestiones suscitadas en las quejas recibidas que ponen de manifiesto las dificultades que presenta el proceso de transición digital en el que está inmerso actualmente la sociedad, con especial atención a las consecuencias que para el ejercicio de sus derechos por parte de la ciudadanía está teniendo la implantación del nuevo modelo de administración electrónica.

2.2.1.2.3.1. Gobernanza local

Es indudable que la Administración local, por su cercanía con la ciudadanía, se constituye en el principal referente para aquellas personas que precisan de algún tipo de ayuda, sea del tipo que sea. **Los ayuntamientos constituyen desde siempre la primera línea de la Administración de cara a la ciudadanía** y es a sus responsables municipales a quienes los vecinos y vecinas recurren en primer lugar en busca de soluciones a los problemas que les aquejan.

Esto significa que las entidades locales, y particularmente los ayuntamientos, constituyen el primer referente de la ciudadanía, no solo como instrumentos para la prestación de servicios públicos, sino también como artífices del desempeño de las reglas democráticas como forma de gobierno y resolución de problemas.

La gestión democrática de los gobiernos locales, precisamente por su cercanía hacia los vecinos y vecinas que les otorgan legitimidad con sus votos, es con frecuencia el escenario de disputas y conflictos en los que adquieren especial protagonismo las denuncias por **incumplimientos de las reglas que delimitan el juego democrático**.

Durante 2023 los conflictos relacionados con el autogobierno local se han visto muy condicionados por la celebración en mayo de las elecciones municipales. En los meses previos a esta consulta y como consecuencia de las propias campañas electorales, se incrementaron las quejas denunciando malas prácticas de los gobiernos. Terminado el proceso electoral, el interés de las quejas se centró en los procesos de formación de los gobiernos municipales y posteriormente provinciales.

Un problema particular que a esta Institución le generan estos procesos electorales en la tramitación de las quejas relacionadas con la gobernanza local es el deri-

Los ayuntamientos constituyen desde siempre la primera línea de la Administración de cara a la ciudadanía

vado del cambio que estos procesos provocan en muchos gobiernos municipales y provinciales, lo que deja en muchas ocasiones sin sentido la continuación en la tramitación de dichas quejas, ya sea porque los responsables de los hechos denunciados ya no ostentan las responsabilidades de gobierno o incluso por darse la paradoja de que quien ahora ostenta esas responsabilidades es precisamente quien inició la queja como denunciante.

Es evidente que un cambio de gobierno en un Ayuntamiento no significa que todo empiece desde cero, como si nada hubiera ocurrido anteriormente. En absoluto es así, cuando la queja en tramitación se refiere al funcionamiento de los servicios públicos municipales o al ejercicio de competencias municipales, la tramitación del expediente continúa igual por cuanto entendemos que **los nuevos responsables municipales se subrogan en las competencias de sus antecesores**.

No obstante, los cambios de gobiernos, especialmente cuando van más allá de un mero cambio de personas, normalmente aconsejan ofrecer un periodo mínimo de adaptación a los nuevos responsables para que puedan afrontar con solvencia sus nuevas responsabilidades.

Esto lo aplicamos en la tramitación de las quejas y se traduce en el reconocimiento a los nuevos responsables municipales y provinciales de un periodo de adaptación que podría asimilarse a los conocidos "100 días de gobierno". Esto no significa que la tramitación de las quejas decaiga, sino que ofrecemos un plazo adicional a los nuevos responsables para atender las mismas.

Uno de los temas mas recurrentes en las quejas relacionadas con el funcionamiento de los órganos de gobierno locales es la denuncia procedente de los grupos de oposición por el **incumplimiento de los deberes de convocatoria de los plenos municipales en los plazos legalmente fijados** por la legislación de régimen local, que estipula una periodicidad para su convocatoria en función del número de habitantes del municipio, que debe ser además recogida en el correspondiente acuerdo municipal.

Se trata de quejas que afectan especialmente a municipios pequeños y que por regla general tienen un fundamento real ya que, efectivamente, se ha incumplido el régimen de periodicidad de las sesiones fijado normativamente o acordado por el pleno de la Corporación.

No obstante, en el curso de la tramitación de estas quejas no es infrecuente que recibamos informes de los Consistorios denunciados aduciendo como justificación para el incumplimiento de esta periodicidad obligatoria razones sobrevenidas o excepcionales que, con mucha frecuencia, guardan relación con los periodos vacacionales o de baja de las personas que ostentan los puestos de Secretaría Municipal.

Son casos que nos deparan un cierto dilema, ya que ha quedado acreditado el incumplimiento de la normativa local en un aspecto esencial del gobierno democrático como es la celebración de las sesiones plenarias. Sin embargo, esta irregularidad debe valorarse teniendo en cuenta la trascendencia que tiene el papel de la persona que ostenta la Secretaría Municipal en la convocatoria y desarrollo de estas sesiones plenarias.

A este respecto, no puede obviarse la dificultad que implica tener que suplir la ausencia del responsable de la Secretaría Municipal, especialmente cuando se trata de municipios pequeños con escasa dotación de personal funcionario con un nivel y categoría suficiente para el desempeño de estas funciones y cuando además no sea previsible que la ausencia se prolongue en exceso.

Se trata en definitiva de **ponderar el incumplimiento producido en función de las razones que lo justifican**, para valorar si la actuación municipal es merecedora de del reproche de esta Institución.

Ejemplo de este tipo de quejas fueron la queja 22/8621 y la queja 23/2264.

Otras quejas también recurrentes son las relacionadas con la **negativa de algún responsable municipal a que se graben las sesiones plenarias**. Se trata de un incumplimiento de una obligación legal, como ha dictaminado el propio Tribunal Supremo, por lo que nuestra actuación en estos casos es lo más expeditiva posible demandando del Ayuntamiento que no ponga obstáculos a esta manifestación del principio de publicidad de las sesiones plenarias consagrado en la legislación básica de régimen local.

Tampoco son extrañas las quejas que denuncian el incumplimiento por parte de algún gobierno municipal o provincial de algún acuerdo previamente adoptado en los órganos colegidos locales.

Normalmente en estas quejas subyace un cierto desconocimiento acerca de las diferencias existentes entre acuerdos municipales de obligada ejecución y con trascendencia jurídica en el ámbito administrativo, de los que serían meros acuerdos políticos que manifiestan una voluntad del órgano municipal de actuar en un determinado sentido, pero que no comportan obligaciones legales sino únicamente responsabilidades políticas por parte de quienes incumplen dichos acuerdos.

Tratamos en nuestras respuestas de explicar estas diferencias a quienes promueven las quejas, aunque no siempre conseguimos convencerlos.

2.2.1.2.3.2. Transparencia, participación ciudadana y protección de datos

Según la [Recomendación del Consejo de la OCDE](#) **el Gobierno abierto es una cultura de gobernanza que promueve los principios de transparencia, integridad, rendición de cuentas y participación** de las partes interesadas en apoyo de la democracia y el crecimiento inclusivo.

Un acuerdo basado en el reconocimiento de que un “gobierno abierto es fundamental para generar confianza en los ciudadanos” y que “la participación de las partes interesadas mejora la rendición de cuentas gubernamental, favorece el empoderamiento e influencia de la ciudadanía en las decisiones, construye capacidad cívica, mejora la base empírica para la elaboración de políticas públicas, reduce los costos de implementación y explota redes más amplias para innovar en la elaboración de políticas públicas y en la prestación de servicios públicos”.

[El Plan de Acción para la implementación de la Agenda 2030](#) considera los planes de Gobierno Abierto “políticas palanca” para alcanzar los ODS, por su contribución al cumplimiento del ODS 16 (paz, justicia e instituciones sólidas) al mismo tiempo que contribuye al cumplimiento del resto de objetivos. Políticas que aborden “cuellos de botella” específicos y se conviertan en los potenciales motores de desarrollo sostenible.

Así, **la transparencia, la participación y la rendición de cuentas deben convertirse en el eje básico de toda acción política.**

La mayoría de las quejas recibidas en 2023 ponen de manifiesto que aún persisten las reticencias de las administraciones públicas a facilitar el acceso a la información que atesoran, desatendiendo las solicitudes que les hacen llegar los ciudadanos y que muchas veces necesitan para el correcto ejercicio de sus derechos.

Especialmente significativas son las quejas remitidas por personas que ostentan la condición de ediles municipales y que ven cómo son desatendidas por el gobierno municipal sus peticiones de acceso a la información, pese a que las mismas vienen expresamente avaladas por la normativa que regula el estatuto de los órganos de representación a nivel local. Así, podemos citar la queja 23/0506 o la queja 23/0898, entre otras.

Cabe señalar que no es infrecuente que se denuncien por parte de algunos regidores municipales un **uso abusivo por parte de algunos miembros electos de las Corporaciones Locales de su derecho de acceso a la información**, consistente en la continua remisión de solicitudes de acceso a informaciones y documentos de toda índole que, por su exceso, pueden llegar a saturar las capacidades de los servicios municipales encargados de su atención.

Esto genera situaciones de difícil resolución ya que es evidente que existe una protección reforzada en el ordenamiento jurídico local del derecho de acceso a información de quienes ostentan cargos de representación política, justificada por ser este acceso a la información el principal instrumento para que estos puedan ejercer adecuadamente su importante función política de control de la acción de gobierno.

No obstante, no podemos dejar de entender la posición de los gobiernos municipales que ven con impotencia cómo sus escasas dotaciones de medios personales se ven obstaculizadas en el ejercicio

de sus funciones normales por tener que atender las continuas y abusivas peticiones de acceso que a veces les llegan.

Es un dilema que solemos resolver **amparando el derecho de acceso a la información de los cargos electos, pero demandando de los mismos un uso racional y no abusivo de este derecho.**

Por otro lado, son también frecuentes las quejas que ponen de manifiesto continuos **incumplimientos por parte de las administraciones públicas de sus deberes de publicidad activa.**

A modo de ejemplo podemos citar la queja 23/0748 en la que se denunciaba el incumplimiento por una regidora municipal de su obligación de publicar las actas de las sesiones plenarias, tal y como establece el art. 10.3 de la [Ley 1/2014 de Transparencia de Andalucía](#).

También cabe reseñar la queja 23/0926 en la que se denunciaba la falta de publicación de las grabaciones del pleno municipal.

La existencia en Andalucía de un organismo especializado en materia de transparencia, como es el caso del Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía (CTPDA) ha determinado que esta Institución opte por orientar a quienes se dirigen a nosotros denunciado algún tipo de incumplimiento de esta normativa a presentar las oportunas reclamaciones ante este Consejo.

Del mismo modo actuamos en relación a las quejas recibidas denunciando incumplimientos de la normativa de protección de datos, al contar también el CTPDA con competencias en esta materia y una sección especializada dedicada a resolver las denuncias y reclamaciones recibidas.

A este respecto, durante 2023 orientamos a presentar reclamaciones ante el CTPDA en relación con relación a las cuestiones planteadas, entre otras, en la queja 23/3328, en la que un particular denunciaba la transferencia de sus datos personales desde un ayuntamiento a una empresa privada que era la encargada de la realización de determinadas funciones municipales. Todo ello ocurría tras la presentación por el interesado ante el propio Ayuntamiento de una denuncia por lo que consideraba una inadecuada prestación de sus servicios por parte de la empresa.

Del mismo modo interesamos la intervención del CTPDA en la queja 23/4067 que planteaba una denuncia contra un centro de educación secundaria por haber incluido los datos de un alumno en la base de datos de una plataforma de uso educativo, pese a la expresa oposición de los padres a tal inclusión.

Cabe reseñar que también se reciben en esta Institución algunas quejas denunciando **el incumplimiento por parte del CTPDA de los plazos estipulados en su normativa para resolver las reclamaciones recibidas.** Quejas que son debidamente tramitadas ante dicho Consejo al ser el mismo un organismo administrativo sujeto a nuestra supervisión.

Debemos, por último, reseñar la recepción de algunas quejas que ponen de manifiesto la falta de comprensión de la ciudadanía al conocer que **la normativa reguladora del CTPDA no ha reconocido al mismo potestades para sancionar** los incumplimientos que detecte de la normativa de transparencia pública.

De hecho, la citada normativa establece un sistema sancionador con una componente poco o nada funcional al estipular que habrá de ser el mismo organismo público que ha incumplido la normativa de transparencia el que incoe el procedimiento sancionador e imponga las oportunas sanciones a quien resulte ser responsable de las infracciones cometidas.

Pretender que un organismo público, especialmente si es de escasas dimensiones como pueda ser el caso de un ayuntamiento pequeño, vaya a incoar un procedimiento sancionador contra si mismo resulta, cuando menos, poco realista.

El problema es que cuando el CTPDA resuelve una reclamación y dictamina que ha existido una infracción de la normativa de transparencia no tiene mas remedio que instar al organismo infractor a tramitar el correspondiente procedimiento sancionador.

Cuando esto no ocurre, y lamentablemente es lo más frecuente, las personas que instaron la intervención del CTPDA, por sentirse perjudicadas por la infracción, contemplan con impotencia y incluso estupefacción como el resultado final del procedimiento, lejos de ser el esperado, concluye con la ausencia de sanción al infractor, sin que el sistema les ofrezca opciones ante tal situación.

Consideramos que **debería replantearse en sede legislativa el otorgamiento de potestades sancionadoras al CTPDA**. Creemos que con ello se contribuiría a ir modificando la conducta de aquellos responsables públicos que han optado por incumplir sus obligaciones en materia de transparencia.

2.2.1.2.3.3. Transición digital

Estamos inmersos en una era de cambios tecnológicos rápidos y profundos que están transformando la sociedad de maneras que antes apenas podíamos imaginar. En el contexto andaluz, esta transformación digital ha comportado beneficios notables para nuestra sociedad. Sin embargo, las quejas que hemos recibido en relación con este proceso nos indican que **estos beneficios no llegan a todos por igual, ni benefician en igual medida a todos los colectivos sociales**.

Actualmente la digitalización de la administración pública ha simplificado y agilizado numerosos procedimientos, permitiendo a la ciudadanía acceder a servicios públicos de manera más eficiente. La implementación de tecnologías como la inteligencia artificial ha contribuido a una toma de decisiones más precisa y al análisis de datos en tiempo real, mejorando la calidad de los servicios públicos.

Pero, **a pesar de los avances en la transformación digital, es crucial reconocer que no todos los andaluces se benefician por igual de estos avances**. Existe una brecha digital que afecta desproporcionadamente a ciertos colectivos. Una brecha que puede deberse a diversos factores como la situación económica; la discapacidad; la condición de persona migrante; el nivel educativo y cultural; la edad; el género; o el hecho de vivir en una zona rural.

Aquellas personas que tienen dificultades para integrarse en el mundo digital pueden acabar formando parte del colectivo de las “personas en exclusión digital”. Y esta exclusión digital puede tener graves consecuencias, ya que limita el acceso a servicios esenciales y a oportunidades en una sociedad cada vez más digitalizada.

Uno de los desafíos más notorios es la automatización de procedimientos administrativos. Si bien esta automatización puede ser beneficiosa al agilizar la gestión, puede resultar perjudicial para quienes carecen de habilidades digitales o acceso a la tecnología necesaria. **Muchas personas se sienten impotentes al no poder completar un procedimiento automatizado**, lo que a menudo afecta a su capacidad para acceder a servicios, prestaciones o ayudas esenciales.

Uno de los problemas fundamentales es que muchos procedimientos administrativos automatizados han sido diseñados sin tener en cuenta las necesidades de los ciudadanos. La administración electrónica, en su esfuerzo por ser eficiente, a menudo ha pasado por alto la diversidad de usuarios y sus capacidades digitales.

Para abordar la brecha digital y lograr una administración electrónica inclusiva, es esencial adoptar un enfoque de diseño centrado en el ciudadano. Esto implica considerar las necesidades, habilidades y limitaciones de todos los usuarios al desarrollar servicios digitales. Se deben realizar evaluaciones de accesibilidad y usabilidad para garantizar que todas las personas puedan utilizar estos servicios de manera efectiva.

Una solución importante para abordar la exclusión digital es **garantizar que siempre exista una vía alternativa a la telemática para aquellos ciudadanos que carecen de medios o habilidades digitales**. Esto implica mantener la opción de realizar procedimientos de forma presencial o mediante otros métodos no digitales.

A este respecto, es importante reseñar la actuación de oficio [23/7738](#) [queja 23/7738 BOPA] iniciada por esta Institución y en la que se ha solicitado, tanto de la Junta de Andalucía como de los principales ayuntamientos andaluces lo siguiente:

Sugerencia: Que se proceda a **regular la cita previa** como medio de acceso de la ciudadanía a las dependencias públicas incluyendo en dicha regulación las siguientes prescripciones:

- ▶ La cita previa será el medio preferente para el acceso a las dependencias públicas y para recibir atención y auxilio de los empleados públicos
- ▶ Se **garantizará la posibilidad de atención presencial sin cita previa en todos los registros y dependencias durante el horario de atención al público.**
- ▶ Se estipulará la obligatoriedad de ofrecer diversos canales de acceso a la cita previa, incluyendo entre dichos canales formatos telemáticos, telefónicos y presenciales.
- ▶ Se incluirán garantías en favor de quienes precisan de cita previa para efectuar gestiones o trámites administrativos sujetos a plazo, de tal modo que la posible demora en la asignación de la cita no comporte la pérdida de derechos
- ▶ Se procurará una adecuada dotación de medios materiales y personales en las administraciones públicas para atender con la celeridad necesaria tanto los canales de solicitud de la cita previa como la atención presencial a quienes acudan a las dependencias públicas con y sin cita previa.

Asimismo, debemos reseñar que el pasado día 20 de octubre se celebró en Granada la [Jornada](#) titulada **“Administración electrónica e inteligencia artificial. Los derechos de la ciudadanía ante un nuevo modelo de administración”**.

El objetivo de la jornada ha sido **reflexionar sobre los cambios que está suponiendo para la sociedad el progresivo desarrollo de la administración electrónica.**

Para ello hemos partido del reconocimiento de los avances y mejoras que comporta la digitalización de la administración para abrir a continuación un debate acerca de la necesidad de garantizar los derechos de la ciudadanía frente a las deficiencias y carencias que aun presenta este proceso y los riesgos que comporta la incorporación al mismo de la inteligencia artificial.

El resultado de esta reflexión y debate ha sido muy positiva ya que, no solo hemos tenido la ocasión de conocer las valoraciones de reconocidos expertos en la materia, sino que hemos podido trasladar a los mismos las inquietudes que suscita en esta Institución la forma en que se está desarrollando el proceso de implementación de la Administración electrónica en Andalucía.

2.2.1.3. Actuaciones de oficio

En lo que se refiere a las actuaciones de oficio iniciadas en 2023, a continuación se relacionan las mismas:

- ▶ [Queja 23/5516](#) dirigida a la **Consejería de Industria**, Energía y Minas, Agencia Andaluza de Energía, para que la Agencia Andaluza de la Energía adopte medidas para agilizar la tramitación de solicitudes de ayuda del programa MOVES III.
- ▶ [Queja 23/7738](#) dirigida a la **Consejería de la Presidencia**, Interior, Dialogo Social y Simplificación Administrativa, Dirección General de Administración Periférica y Simplificación Administrativa; ayuntamientos de las ocho capitales de provincias andaluzas; ayuntamientos de municipios andaluces de más de 50,000 habitantes y diputaciones provinciales, para que procedan a regular la cita previa, incluyendo la posibilidad de atención presencial sin cita.

2.2.2. Cultura y deportes

2.2.2.1. Introducción

Este apartado del informe, dedicado a las actuaciones del Defensor del Pueblo Andalúz 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 responsable de estos temas de Cultura en relación con este peculiar ámbito 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».

Del mismo modo, 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 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 el actual departamento titular de dichas materias, como es la Consejería de Turismo, Cultura y Deporte.

Comprobamos el cumplimiento por la Administración andaluza de las obligaciones de garantizar y conservar el patrimonio histórico, artístico y cultural de Andalucía

2.2.2.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

Una vez expuestos los datos a los que antes nos referíamos, vamos a iniciar el relato de las principales actuaciones desarrollados en varios apartados.

2.2.2.2.1. Cultura

2.2.2.2.1.1. Amenazas al patrimonio histórico y monumental

Este título ya alude a 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 Andalúz procura atender las diferentes y repartidas demandas de intervención que llegan para lograr respuestas y actuaciones que protejan y pongan el valor los muy numerosos ejemplos de atención que merece, y exige, el patrimonio histórico y artístico andalúz.

Resulta casi imposible relatar 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. Por ello, durante este ejercicio de 2023 hemos seguido volcando nuestra atención ante numerosos ejemplos de las situaciones que expresan necesidades de protección del ingente patrimonio histórico-artístico que tiene Andalucía.

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 Andalúz; y así hemos desplegado la queja de oficio [Queja 23/2835](#), ante el Ayuntamiento de Baza (Granada) y la Delegación Territorial de Turismo, Cultura y Deporte en Granada, relativa al seguimiento de las medidas de protección del patrimonio histórico y cultural de Baza.

Esta queja de oficio ha permitido repasar los temas singulares que se expresan en anteriores actuaciones y visitas para concretar los aspectos que se consideraban más relevantes en relación a las medidas de tutela y protección de los valores patrimoniales de la ciudad de Baza a cargo de las administraciones implicadas. En particular se abordó el plan de actuación de La Alcazaba; los proyectos de intervención en los inmuebles de titularidad municipal de Palacio de los Enríquez, San Jerónimo, Baños de la Morería y Palacio de los Marqueses de Cadimo; así como la tramitación de los expedientes BIC para la localidad señalada.

La intervención del Defensor del Pueblo Andalúz se centró, prioritariamente, en las labores de control y seguimiento de estos temas considerados como preferentes; sin perjuicio de estudiar las nuevas o repetidas cuestiones que pudieran expresarse en otras iniciativas o quejas promovidas.

También podemos reseñar algunos otros ejemplos de este tipo de intervenciones. Y así nos interesamos ante la Delegación Territorial de Fomento, Infraestructuras, Ordenación del Territorio, Cultura y Patrimonio Histórico en Córdoba y ante el Ayuntamiento de Espiel, por la protección del denominado Puente Mocarra del siglo XVII ([queja 22/7486](#)). Tras una ardua investigación, la Institución se pronunció por activar la identificación de la entidad titular de dicha instalación histórica a fin de definir los ámbitos de responsabilidad de su protección y tutela. Finalmente tras recibir una respuesta mayoritariamente colaboradora de los diversos organismos implicados, concluimos nuestras actuaciones señalando en un ejercicio, ciertamente complejo del conjunto de respuestas recibidas, no podemos acreditar una posición expresa de aceptación en base a unas medidas propuestas concretadas en un determinado programa específico. Pero, sí podemos hacernos eco de las actuaciones concretas que se relatan y que señalan diversas iniciativas de colaboración que pueden tener, a partir de esta iniciativa, un punto de partida que permita abordar la situación del Puente Mocarra de Espiel.

Estas respuestas se dirigen en una doble dirección; de un lado promover la identificación de la titularidad de la instalación y, de otra parte, avanzar en el conocimiento de estado del mencionado elemento histórico. En este aspecto apreciamos los impulsos producidos en orden a conocer la trayectoria del puente en sus funciones dentro del sistema de veredas y vías de comunicación de la comarca, al igual que el paso ofrecido desde las autoridades culturales para inspeccionar el espacio en orden a definir sus necesidades más acuciantes.

En su conjunto, y según las respuestas recibidas, esta Defensoría debe entender la aceptación formalmente expresada por las autoridades autonómicas y municipal sobre la Resolución a la vista de sus respectivas competencias. Por tanto, sin perjuicio de la mejorable respuesta que hubiera merecido la Resolución dictada, nos ratificamos en nuestro criterio, inclinándonos por interpretar una respuesta globalmente colaboradora ante la Resolución elaborada sobre el caso.

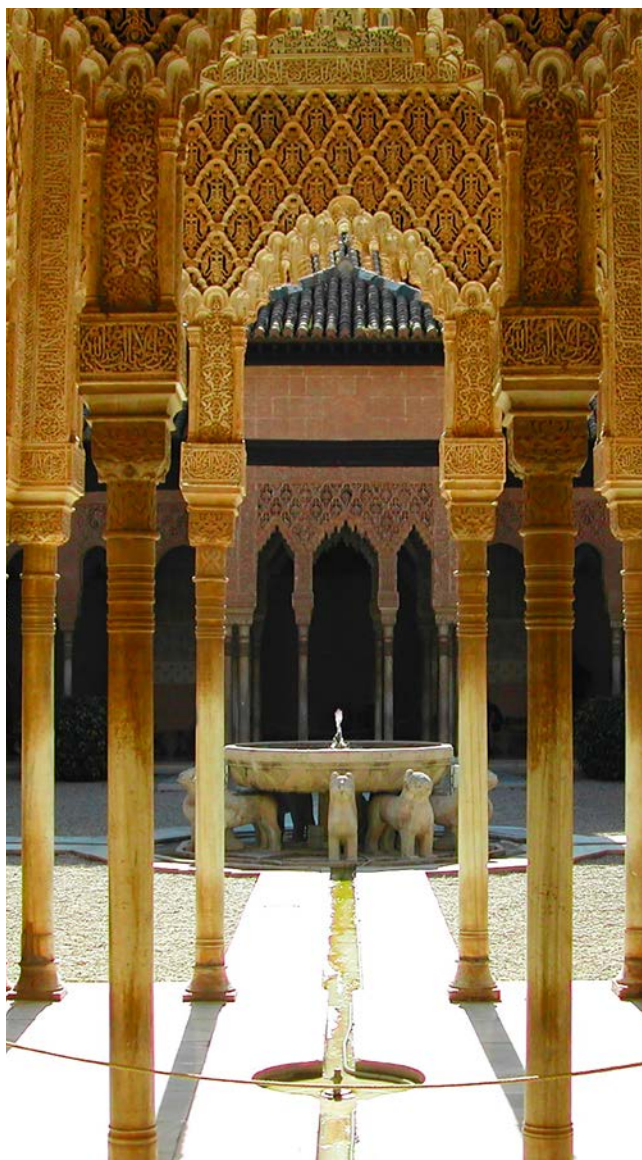
Con independencia de dichas actuaciones, esta Institución permanece atenta a cualquier novedad que se produzca en orden a estas necesidades del Puente Mocarra de Espiel y persistiremos en la labor de continuidad y seguimiento que el asunto merece.

Un ejemplo parecido lo encontramos en la queja 22/2562, que tramitamos en interés de la protección del Fuerte de Santa Bárbara en La Línea de la Concepción. Tras dictar resolución promoviendo su tutela y protección, pudimos valorar la respuesta ofrecida desde la Delegación de Cultura y el propio Ayuntamiento. Ciertamente, ya nos hicimos eco de las actuaciones concretas que se relataban y que señalan sendas iniciativas, municipal y autonómica, para abordar las carencias del espacio protegido, a lo que se suma el hecho dirimente de que se han proyectado unas actuaciones que implican un alcance sustancial y de mayor envergadura al inicialmente previsto para abordar las evidentes necesidades del Fuerte de Santa Bárbara. Destacamos en este aspecto la iniciativa municipal puesta en marcha para iniciar un expediente de contratación en orden a la adjudicación de contrato de servicio consistente en la redacción de proyecto, dirección de obra y coordinación de seguridad y salud respecto de obra de acondicionamiento de ruinas Fuerte de Santa Bárbara.

Del mismo modo, la posición de la Delegación Territorial de Turismo, Cultura y Deporte en Cádiz persiste en la labor de supervisión e impulso de las medidas de control de la autoridad cultural, que también ha anunciado la conveniencia de realizar nueva visita de inspección por parte de personal técnico competente, preferentemente del cuerpo de conservadores de patrimonio, la cual se realizará una vez se tenga personal disponible.

Por tanto, conforme a las respuestas ofrecidas ante la Resolución dictada, nos ratificamos en el criterio manifestado desde este Defensor del Pueblo Andalúz, reiterando la importancia de impulsar decididamente los proyectos anunciados en el Baluarte o Fuerte de Santa Bárbara de La Línea de la Concepción hasta su total ejecución, atendiendo al conjunto de disposiciones que persiguen la conservación y puesta en valor de este singular conjunto monumental.

En parecidos términos derivados de la complejidad de organismos implicados, analizamos la deficiente conservación de la fachada del edificio integrado en la Plaza de España de la ciudad de Sevilla, en la [queja 22/5036](#). El análisis de la situación implicó la constatación de un supuesto que, además de contravenir las medidas de protección que el edificio merece, también adolece de las omisiones que tanto la propiedad como las autoridades tutoras de sus valores han desplegado a lo largo del tiempo.



Respecto de la propiedad, comprobamos un proceso prolongado en el tiempo de la instalación de aparatos de climatización repartidos por las fachadas. Y, correlativamente, se acredita la desatención de las funciones de vigilancia e inspección a cargo de las autoridades culturales, de ámbito estatal, autonómica y municipal, que no han dispuesto —al menos no se han informado— reacción alguna ante este proceso continuado de sucesivos impactos repartidos por paramentos, niveles, vidrieras, ventanales y estancias de la fachada del edificio.

La única referencia que hemos obtenido de la Delegación Territorial de Turismo, Cultura y Deporte en Sevilla ha sido la manifestación de que con respecto a la instalación de máquinas de climatización en las fachadas de la Plaza de España de Sevilla no se han encontrado antecedentes en este Servicio de Bienes Culturales de solicitudes de autorización de dichos elementos. Tan distante posición no se compagina con las funciones que atribuye la normativa a la autoridad cultural frente a un incumplimiento flagrante de las medidas de protección y tutela que acredita el edificio en relación con la contaminación visual y contemplativa del edificio. Tampoco se puede decir que estas actuaciones contrarias a la protección del edificio permanezcan ocultas o desconocidas.

Afortunadamente, podemos también acoger de la detallada información —aportada desde la Delegación del Gobierno y desde la Delegación Especial de Andalucía del Ministerio de Hacienda y Administración Pública— que dichos organismos han venido trabajando en definir las necesidades de intervención que exige el edificio de la Plaza de España. Quedan descritos diversos proyectos de mejora y adecuación del edificio con unas dimensiones, monumentales y que exige un complejo y costoso esfuerzo de conservación.

Dicha información también incluía un proceso que evidencia significativos esfuerzos de mantenimiento y conservación del edificio que, de manera incongruente, se perjudica con una serie de instalaciones de climatización que contradicen las labores de cuidado que tan costosamente se vuelcan en el adecentamiento de inmueble, recientemente declarado BIC.

Por otro lado, pudimos concluir la [queja 21/8021](#) tramitada en un complejo proceso ante varias entidades para conocer la protección y tutela del Baluarte de San Salvador en Sanlúcar de Barrameda que mereció una Resolución formal promoviendo su protección. Una vez descritas las actuaciones seguidas, la Resolución dictada, las respuestas formales que ha merecido y los trámites seguidos ante los organismos de la Administración General del Estado, acogimos la coincidencia expresada por la Delegación Territorial de Turismo, Cultura y Deporte en Cádiz con esta Institución respecto del análisis del caso, y en el caso de que no se estuviera cumpliendo con lo preceptuado en la Ley de Patrimonio Histórico de Andalucía, se procederá a la apertura de un procedimiento sancionador por parte de esta Delegación Territorial.

Respecto de la respuesta ofrecida por el Ayuntamiento de Sanlúcar de Barrameda apenas podemos deducir una limitada receptividad ante los pronunciamientos dirigidos para impulsar la protección de este valor patrimonial del Baluarte de San Salvador.

Lamentamos no haber sabido trasladar el interés de esta institución por impulsar la protección del patrimonio de Sanlúcar de Barrameda. Sin dejar de comprender las dificultades de diversa índole que implica la conservación y mantenimiento del vasto patrimonio y cultural de toda Andalucía —en el que la ciudad de Sanlúcar de Barrameda aporta un inigualable ejemplo— debemos expresar la imprescindible actuación de las autoridades culturales en su función de velar y promover el cumplimiento de las obligaciones y los contenidos de protección que se otorga a los elementos singularmente merecedores de esta tutela y protección, como son los BIC, cuyo rango ostenta por méritos propios el Baluarte de San Salvador.

En ese sentido, y a tenor de las respuestas ofrecidas, debemos considerar formalmente aceptada por la Delegación Territorial de Turismo, Cultura y Deporte en Cádiz la Resolución que el Defensor del Pueblo Andaluz ha dirigido. No así en el caso del Ayuntamiento de Sanlúcar de Barrameda.

2.2.2.1.2. Mejoras en el régimen jurídico de tutela del patrimonio

Entre las actuaciones englobadas en aspectos que afectan a este epígrafe sobre el régimen jurídico de protección del patrimonio histórico-artístico, debemos relatar alguna intervención 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. Sobre tan especial cuestión, esta Institución acordó dirigir a la Consejería de Turismo, Cultura y Deporte con fecha 30 de diciembre de 2022 la Recomendación de disponer las medidas de elaboración, discusión y aprobación de un marco común para dotar a las catedrales de Andalucía de sus respectivos Planes Directores.

Pues bien, finalmente pudimos evaluar la respuesta recibida desde la Consejería de Turismo, Cultura y Deporte que comunicó las iniciativas que había adoptado en relación con la aprobación de dichos Planes Directores. En concreto, tomamos cumplida nota de las iniciativas anunciadas para disponer de los siguientes instrumentos: a) Protocolo General de Actuación entre la Consejería de Cultura y Patrimonio Histórico de la Junta de Andalucía y los Obispos de la Iglesia Católica de las diócesis comprendidas en el territorio, y b) Proyecto de Decreto por el que se crea y regula la composición y el funcionamiento de la Comisión Mixta Junta de Andalucía-Iglesia Católica de Andalucía para el patrimonio cultural.

Tales acciones aconsejan una posición de elemental prudencia a la vista de los precedentes del caso. Con todo, las actuaciones anunciadas desde la Consejería de Turismo, Cultura y Deporte coinciden con las necesidades que han sido ratificadas para que, con la mayor urgencia posible, se proceda a elaborar en concreto los Planes Directores para las Catedrales de Andalucía.

Precisamente la oportunidad y necesidad de este marco planificador se ha vuelto a poner de manifiesto con motivo de la queja 23/1514, al hilo de actividades programadas en la sede de la Mezquita-Catedral de Córdoba. Se debatía la oportunidad o conveniencia de un espectáculo que suscitaba la falta de idoneidad de este evento y se reproducía la ausencia de un marco programador y regulatorio en el régimen de uso del monumento cordobés y universal.

Por ello, la Institución emitió una nueva resolución para impulsar en unos plazos razonables los compromisos anunciados de continuar con los trabajos redactores del Plan Director de la Mezquita-Catedral de Córdoba hasta su conclusión y, en su caso, aprobación y, además, para que se adecúen los contenidos del Plan a la comprensión integradora de los valores culturales del recinto monumental. También hemos sugerido promover y garantizar un efectivo ejercicio de participación ciudadana en los debates de su redacción, y hemos recomendado que potencien las funciones de adecuación y supervisión a la legalidad de las actuaciones de gestión y uso del conjunto del señalado complejo monumental.

2.2.2.1.3. Patrimonio Arqueológico

En este particular apartado destacamos la queja 23/4660 en la que una redactora de un trabajo académico de tesis solicitaba, sin éxito, el acceso a los hallazgos depositados en un yacimiento en Cádiz para fundamentar su estudio académico.

La vocación cautelar de los gestores culturales para impedir estos trabajos no debía interpretarse como un impedimento en la labor de estudio doctoral sobre unos restos que viene a ratificar académicamente la relevancia de un esfuerzo de investigación arqueológico desplegado durante décadas y que aportaría conocimiento y valor al yacimiento y al singular trabajo ofrecido desde la comunidad académica.

Sin corresponder a esta Institución la definición concreta y técnica de las medidas oportunas para facilitar la conclusión de los trabajos doctorales, un elemental ejercicio de colaboración permitiría ratificar los restos arqueológicos de interés para el estudio, facilitar su acceso y concluir su análisis aprovechando la disponibilidad de los servicios del propio museo de Cádiz. En todo caso, una vez desarrolladas las actuaciones ajustadas al ámbito competencial de esta Institución, creímos oportuno impulsar de las autoridades culturales un comportamiento colaborador en el marco de las peticiones recogidas por la interesada.

2.2.2.2. Deporte

Este año volvimos a estudiar la ausencia de actividad reglamentaria para desarrollar aspectos muy importante de la Ley 5/2016, del Deporte de Andalucía. Se trata precisamente del desarrollo de aspectos reguladores que afectan a profesionales del deporte.

Recordamos que la cuestión analizada nace de la desatención ante las previsiones legislativas del texto aprobado en 2016. Una carencia regulatoria autonómica cuya elaboración en tan dilatados periodos de tiempo no sólo implica una desatención a las previsiones legislativas del Parlamento de Andalucía, sino la proliferación de un vacío normativo —durante siete años— que es susceptible de hallarse con sucesivas alteraciones normativas que terminan por erigirse en impedimentos atemporales para cumplir con las previsiones normativas de las que se ha dotado la Comunidad Autónoma.

En una valoración general de la situación expresada en la queja 23/7781 pudimos concluir que, más allá de argumentos exógenos respecto de la actividad normativa estatal o de omisiones atribuidas a responsabilidades pretéritas, la iniciativa reglamentaria de una Ley del Deporte fechada en 2016 permanece incólume a pesar de que también dicha disposición autonómica, aprobada en el ejercicio de una competencia exclusiva, establecía el obligado desarrollo reglamentario.

Por tanto, y con las actuaciones de coordinación normativa que resulten adecuadas, debimos recordar a través de una Sugerencia a la Consejería de Deporte la necesidad de contar con un marco regulador desarrollado de la normativa autonómica deportiva acorde con las previsiones recogidas en la Ley 5/2016, de 19 de junio.

También relatamos un caso específico (queja 23/7059) que surgió en el marco de los procesos de selección del alumnado de la Real Escuela de Arte Ecuestre, situada en Jerez de la Frontera. Uno de los aspirantes expresaba sus dudas sobre los criterios aplicados y alegaba no poder conocer las calificaciones obtenidas por razones basadas en la normativa de protección de datos de los solicitantes. Tras analizar el caso, debimos manifestar el posicionamiento de la Institución ante el proceso selectivo de admisión del alumnado en la Real Escuela Andaluza de Arte Ecuestre, que se inclina por reconocer la existencia de un condicionante acreditado que adecúa el derecho de protección de datos ante la condición de persona legitimada para los participantes para el ejercicio del derecho a formular su reclamación y a conocer, bajo las condiciones de garantías que se determinen, los resultados de los comparecientes que concurrieron en la convocatoria.

Este año volvimos a estudiar la ausencia de actividad reglamentaria para desarrollar aspectos muy importante de la Ley 5/2016, del Deporte de Andalucía

Siendo éstas las bases de la convocatoria, las personas que concurren al procedimiento tienen derecho a que la asignación de plazas se haga conforme a las reglas establecidas, de lo que se deriva el derecho a conocer no sólo el resultado logrado por las demás personas aspirantes, sino también la documentación que haya servido de base para otorgar tales puntuaciones, en particular con respecto a aquellos candidatos que hayan logrado más nota. Lo contrario trae consigo una situación de desprotección y una conculcación del derecho de defensa que asiste a las personas interesadas, ya que si no cuentan con la información del resto de candidatos, y en particular de aquellos mejor puntuados, difícilmente van a poder requerir una corrección de posibles errores que se hayan podido cometer en el proceso de evaluación o de traslación de las calificaciones al acta final.

Teniendo en cuenta que todas las personas participantes en el proceso selectivo eran conocedoras de las bases y que éstas preveían que la asignación de plazas se haría por riguroso orden de puntuación, el juicio de ponderación debe decantarse en favor del derecho de acceso a la información por parte de la persona que haya concurrido al proceso selectivo, en detrimento del

derecho a la protección de datos de los otros candidatos. Igualmente, la remisión a los límites del artículo 4 de la LOPD (Ley Orgánica de Protección de Datos), esto es a la proporcionalidad, que hoy debe entenderse hecha al principio de minimización.

Como ha sucedido en anteriores ejercicios, los aspectos derivados de molestias o discrepancias con el régimen de uso de instalaciones deportivas suelen ocupar los motivos de otras quejas. Por ejemplo, molestias entre vecinos por campos de deporte escolares próximos (queja 22/7292), el horario de estas instalaciones (queja 22/7256), protestas por los mantenimientos (queja 23/2192), o los horarios de piscinas municipales (queja 23/3889).

Entre ellas destacamos la [queja 21/6745](#), por la ausencia de colaboración del ayuntamiento de Marbella, en el caso de un campo de golf con deficiencias en su diseño y falta de medidas de aislamiento y protección para el vecindario. A pesar de la resolución dictada y de acreditarse estas carencias, no logramos obtener una respuesta colaboradora desde la alcaldía marbellí, debiendo concluir la queja sin alcanzar las medidas correctivas necesarias.

2.2.2.3. Actuaciones de oficio

La queja de oficio que se ha iniciado en 2023 en materia de Cultura ha sido la siguiente:

- [Queja 23/2835](#), ante el Ayuntamiento de Baza y la Delegación Territorial de Turismo, Cultura y Deporte en Granada, relativa al seguimiento de las medidas de protección del patrimonio histórico y cultural de Baza.

2.2.3. Empleo Público

2.2.3.1. Introducción

En este apartado, desde la Defensoría del Pueblo Andaluz, ponemos el acento y nos preocupamos de las **condiciones de trabajo de las personas empleadas públicas**, velamos por la protección de sus derechos laborales y analizamos sus dificultades en la prestación de los servicios públicos.

La Resolución de 25 de septiembre de 2015 aprobada por la Asamblea General de Naciones Unidas, titulada *“Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible”* exponía en su preámbulo que, la Agenda es un plan de acción en favor de las personas, el planeta y la prosperidad y continuaba manifestando que *“estamos decididos a tomar las medidas audaces y transformativas que se necesitan urgentemente para reconducir al mundo por el camino de la sostenibilidad y la resiliencia. Al emprender juntos este viaje, prometemos que nadie se quedará atrás”*. A partir de esta presentación, podemos afirmar que cuando hablamos de empleo público, de entre los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) enunciados en la Agenda -y sin perjuicio de la interrelación existente entre todos ellos y la constante búsqueda del pleno empleo- es en el Objetivo 8, desarrollado a través de todas sus metas, en el que nos podríamos reflejar más fácilmente, pues dicho objetivo aborda el reto de *“Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos”*, logros que se han de perseguir tanto para el personal del sector privado como para el del sector público, promoviendo, la igualdad y la estabilidad en el empleo; unas retribuciones dignas acorde con el desempeño que permitan que las personas puedan vivir fuera del riesgo de pobreza; y unas condiciones laborales seguras.

Erradicar el trabajo forzoso y en precario y caminar en busca del pleno y mejor empleo, con la protección de los derechos laborales y la consecución de un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, repercute en un crecimiento económico más fuerte e inclusivo y mejora la vida de miles de millones de personas. El trabajo decente incrementa los ingresos de los individuos y de las familias, y coadyuva a eliminar la pobreza y las desigualdades sociales (ODS 10).

Los servicios públicos constituyen una garantía para la igualdad de oportunidades y la protección de los derechos fundamentales de la ciudadanía. Contar con **empleadas y empleados públicos profesionalizados** es una condición necesaria para dar respuesta a las necesidades de la población, para promover el crecimiento económico, para avanzar en el estado del bienestar (ODS 3), para consolidar las instituciones públicas (ODS 16) y para promover la cohesión territorial y social.

Actualmente, la administración pública está inmersa en un proceso de transformación digital de los servicios públicos para mejorar la eficacia y la eficiencia en su actuación, proceso que tiene que realizarse en condiciones adecuadas para garantizar los derechos de la ciudadanía y sobre todo tener en cuenta el lado humanista de la digitalización, poniendo a la persona en el centro, de forma que permita avanzar a la sociedad. Para conquistar el derecho a una buena Administración -reconocido en nuestra Constitución a través del artículo 103-, es imprescindible situar el punto de partida en las condiciones laborales en las que se encuentran las personas que a diario desempeñan las funciones anejas a los servicios públicos.

A mayor abundamiento, en el ámbito del empleo público, procede hacer mención al [I Plan de Formación en Objetivos de Desarrollo Sostenible, 2022-2025](#), liderado por el Instituto Nacional de Administración Pública y que ha contado con la colaboración de otras administraciones. Por último, no queremos finalizar esta introducción sin referirnos al [Acuerdo Marco para una Administración del Siglo XXI](#), adoptado en octubre de 2022 por el Gobierno de España y las Organizaciones Sindicales CCOO y UGT.

2.2.3.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

Desde esta perspectiva, supervisamos la actividad de la Administración en su faceta de empleadora, que abarca las denuncias laborales derivadas de la organización interna -en donde las personas empleadas aspiran a un trabajo digno de calidad, que les permita su desarrollo profesional a la vez que el desempeño en condiciones óptimas de su puesto de trabajo-, así como las quejas referidas a las incidencias surgidas en los procesos selectivos para el acceso al sector público.

En este sentido, en 2023 nos han llegado quejas de empleadas y empleados públicos adscritos al ámbito general, sanitario o educativo de la Administración de la Comunidad Autónoma Andaluza, de sus entidades locales y de sus entidades Institucionales que consideran que la Administración correspondiente no respeta sus derechos laborales, por lo que solicitan la intervención y supervisión de esta Defensoría. De igual manera, personas que se encuentran fuera de la Administración pero que aspiran a formar parte del conjunto de personas que trabajan en el sector público, a través de los distintos procesos selectivos, se dirigen a esta Institución para denunciar lo que consideran irregularidades en el desarrollo de los referidos procesos.

A continuación, agrupados en los distintos apartados propuestos, relatamos los asuntos que consideramos más relevantes y que hemos tenido la oportunidad de analizar durante este año.

2.2.3.2.1. Procesos selectivos de acceso a la Administración Pública

Al igual que el año anterior, durante 2023 han seguido llegando quejas relativas a los **retrasos que estaban afectando al desarrollo y conclusión de muchos de los procesos selectivos**, convocados por el Instituto Andaluz de Administración Pública, para el acceso a la función pública de la Junta de Andalucía, asunto que propició la apertura de oficio de la [queja 22/6780](#) el pasado año 2022.

Pues bien, como ya tuvimos ocasión de avanzar en el Informe Anual de 2022, a través de nuestra investigación pudimos observar que desde que se aprobaba la correspondiente oferta de empleo público hasta que culminaba el proceso selectivo -incluida la toma de posesión en la plaza concreta- transcurría en muchas ocasiones **más de tres años**.

Estas dilaciones en los procesos selectivos ocasionan a las personas afectadas graves perjuicios a nivel intelectual, económico, familiar y/o profesional, que no se ven recompensadas con el inicio de la correspondiente relación laboral en el plazo de tiempo previsto inicialmente.

Tras concluir nuestra investigación en el año 2023 y realizar un análisis detenido de la información a la que hemos tenido acceso, pudimos concluir que el Instituto Andaluz de Administración Pública trata de justificar estos retrasos en el desarrollo y conclusión de los procesos selectivos, en el impacto que el estado de alarma tuvo en estos procesos, no solo por la suspensión de los plazos, sino por las medidas de las autoridades sanitarias que dificultaron el desarrollo normal de los procesos. Y a que debido a estas circunstancias hubo que gestionar un número de procesos y plazas sustancialmente mayor que los gestionados en años anteriores.

No obstante lo anterior, esta Defensoría, cuya actuación no tiene otra finalidad que velar y garantizar el respeto de nuestro ordenamiento jurídico por parte de la administración pública, garantizándose de esta forma los derechos e intereses de la ciudadanía en sus relaciones con ésta, -y sin desconocer por nuestra parte las dificultades que hayan podido surgir en cada uno de los diversos procesos y reconociendo nuevamente el gran esfuerzo realizado por la administración-, consideramos que era nuestro deber recordar e insistir en la obligación de respetar los plazos establecidos en la normativa de aplicación, concretamente, el establecido en el artículo 70 del Estatuto Básico del Empleado Público.

En consecuencia, formulamos al Instituto Andaluz de Administración Pública y a la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública resolución con el siguiente contenido:

“RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES: De los preceptos contenidos en el cuerpo de la presente Resolución y a los que se debe dar debido cumplimiento, acomodando la actuación administrativa a los principios de eficacia y eficiencia establecidos en el artículo 103 de nuestra Constitución.

RECOMENDACIÓN: Para que se dé debido cumplimiento a los plazos establecidos en relación con el desarrollo de los procesos selectivos en la normativa de aplicación y, en concreto, al indicado en el artículo 70 del Estatuto Básico del Empleado Público.

SUGERENCIA: Para que, en el marco de la normativa vigente, se promuevan y adopten las medidas necesarias para, en el futuro, evitar el retraso desmesurado en los procesos selectivos de acceso a la función pública de la Junta de Andalucía y avanzar en pro de la agilidad de los mismos.”

También en relación con los retrasos en la conclusión de los procesos selectivos, nos referimos a un grupo de participantes que habían aprobado sin plaza en el proceso selectivo al Cuerpo de Gestión Administrativa, especialidad Gestión Financiera (A2.1200), correspondiente a las ofertas de empleo público de los años 2017 y 2018 y, encontrándose pendiente de concluir, se convoca un nuevo proceso selectivo. Estas personas se ven obligadas a participar en el mismo, dándose la circunstancia de que en el momento de tener que realizar el tercer ejercicio de esta última convocatoria, renuncian en el primer proceso selectivo más de 29 personas, de manera que en función de la puntuación y posición de los promotores de la queja podrían resultar adjudicatarios de una de las plazas ofertadas, pero al no haberse publicado las **listas complementarias** se veían en la obligación de continuar con el segundo proceso selectivo en el que estaban inmersos.

Esta situación les ocasionaba un grave perjuicio, toda vez que **siendo potenciales adjudicatarios de una plaza en un proceso selectivo anterior, se veían obligados a participar en un segundo proceso selectivo**, debido a un desproporcionado retraso por parte de la administración en la conclusión de un proceso selectivo que se estaba solapando con otro correspondiente a una oferta de empleo público posterior.

Examinada la información a la que hemos tenido acceso tras la investigación llevada a cabo con ocasión de las quejas recibidas pudimos concluir que la actuación de la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública se ha ajustado a las prescripciones que se establecen en las bases de la convocatoria respetándose los plazos establecidos, no pudiéndose obviar que el problema fundamental radica en el retraso que afecta al desarrollo del proceso selectivo en su conjunto.

Ello no obstante, no parece que pudiera justificarse el período de tiempo que transcurre desde que la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública encarga al Instituto Andaluz de Administración Pública que requiera a la Comisión de selección la elaboración de las listas complementarias hasta que tres meses después se cumplimenta dicho trámite.

Consideramos que en este caso, y dado el excesivo retraso y el perjuicio que se estaba produciendo, debería haber primado la agilidad en beneficio de los afectados.

A título enunciativo procede señalar las quejas 23/0586, 23/0588, 23/0590, 23/0591 y 23/0592.

Otro asunto que consideramos relevante fue el planteado en relación con la **aminoración del número de plazas previstas inicialmente** en un proceso selectivo desconociéndose las causas de ello. Nos estamos refiriendo a la queja 23/5778, en la que su promotor expone lo siguiente:

► *“Por la presente, interponemos esta reclamación formal, consensuada entre medio centenar de aspirantes, respecto a una preocupante situación que ha surgido el pasado mes de junio con la publicación de las listas provisionales de aprobados del segundo ejercicio de las convocatorias para el acceso libre a los cuerpos A1.1100 y A2.1100, en relación con la selección de aspirantes por parte del Instituto Andaluz de Administración Pública y en defensa del derecho al acceso a la función pública de acuerdo con los principios de mérito y capacidad. Es de público conocimiento que la Junta de Andalucía había anunciado*

una oferta de 344 plazas de empleo del cuerpo A1.1100, así como 165 plazas para el cuerpo A2.1100. Sin embargo, de acuerdo con los últimos actos de la Comisión de selección, ha sido publicado que la mitad de estas plazas no van a ser cubiertas, sin que se brinden motivos claros y justificados sobre esta decisión, concretamente, 129 y 82 plazas en los respectivos cuerpos mencionados”.

La queja ha sido admitida a trámite, solicitando el preceptivo informe de la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública. A la fecha de redacción del presente Informe Anual se ha recibido informe del Instituto Andaluz de Administración Pública, del cual se ha dado traslado a la persona promotora de la queja para su estudio y valoración.

Recibidas éstas, procederemos a dictar una resolución definitiva en la queja.

Continuando con el análisis de las distintas problemáticas que pueden suscitarse en el desarrollo de los procesos selectivos, nos referimos en esta ocasión a un asunto del que se han hecho eco un número muy elevado de quejas y que se refieren a la celebración de la primera prueba del procedimiento selectivo 2023 de la especialidad 590222 correspondiente a Procesos de Gestión Administrativa, parte A (práctica) y en la que los opositores detectan que el **nivel de dificultad y laboriosidad de los ejercicios no permitió la realización de cada ejercicio en el plazo estipulado** para su realización, 90 minutos ambos ejercicios.

Además, denunciaban que el impreso donde aparecían los enunciados era un boletín sin grapar cuyas hojas se separaban, resultando complicada la lectura completa y global de todo el enunciado y concluyendo que algunos opositores olvidasen partes del enunciado en su realización.

Asimismo, exponían que los enunciados de los ejercicios no estaban redactados con claridad y poseían imágenes pequeñas que dificultan su comprensión; que no todas las aulas donde se habían realizado las pruebas contaban con climatización ante las altas temperaturas, influyendo esta circunstancia en la capacidad de atención y concentración de los opositores; y que su capacidad de concentración para la realización de las pruebas se había visto alterada por el hecho de haberse realizado las pruebas en periodo y horario lectivo de clases, sonando la alarma horaria de los centros durante la prueba y soportando el ruido del bullicio del alumnado.

Por último denunciaban no haber podido utilizar calculadoras científicas no programables, teniendo que realizar cálculos largos y complicados con calculadoras domésticas, lo cual dificultó y ralentizó el cálculo, y la necesidad de adecuar las sillas al proceso de oposiciones, cumpliendo mínimamente la normativa referente a la ergonomía postural.

Ante esta situación, solicitaban que sus consideraciones fueran tenidas en cuenta a la hora de realizar la valoración de ambas partes de la primera prueba, parte A; que en próximas convocatorias, la realización de los enunciados de la parte práctica e informática de la primera prueba recaiga en un equipo de profesores de la misma especialidad, que pueda detectar posibles errores, tanto de forma como de dificultad y que valoren el tiempo estimado de realización, para que no vuelva a repetirse lo acaecido en esta convocatoria; que se establezca nuevamente el tiempo para la realización de las pruebas prácticas en 120 minutos para cada parte, como estaba estipulado en el año 2018.

Al respecto, nos hemos dirigido a la Dirección General de Desarrollo Educativo y Formación Profesional al objeto de conocer la realidad del problema. En el momento de redacción de estas líneas acabamos de recibir el informe del mentado organismo, encontrándose el mismo en fase de estudio y valoración para proceder a dictar la oportuna resolución con las debidas garantías, por lo que nos comprometemos a dar cuenta a esa Cámara de la Resolución que pudiera dictarse en el próximo Informe Anual.

Ilustran esta cuestión, entre otras, las siguientes quejas 23/5158, 23/5275, 23/5276, 23/5292.

Otro de los asuntos que ha tenido especial incidencia tanto en este ejercicio 2023 como en anteriores, han sido las quejas recibidas en las que sus promotores denunciaban el hecho de que las ordenanzas reguladoras de **las tasas de derechos de examen** para la participación en un proceso selectivo, normalmente convocado por una Administración local, no contemplara la exención de éstas, o en su caso alguna bonificación, para aquellos colectivos en situación de mayor vulnerabilidad económica como podrían ser las personas discapacitadas, las personas miembros de familias numerosas

y/o las personas desempleadas. Pues el establecimiento de una tasa en cuantía considerablemente elevada, puede impedir que aspirantes sin recursos suficientes vean limitadas sus posibilidades de concurrencia a los diferentes procesos selectivos.

En este sentido, en el año 2009 esta Institución inició la queja de oficio 09/0199 al considerar oportuno, tras la crisis económica que atravesó el país en 2008, que las administraciones públicas andaluzas contribuyeran a facilitar la participación de la ciudadanía en los distintos procesos selectivos sin exigir el pago de derechos económicos alguno, ya que dicha exigencia constituye un obstáculo, en muchos casos insalvable, para el acceso al empleo público.

La referida actuación de oficio se dirigió, en el ámbito de nuestra Comunidad Autónoma, a la Junta de Andalucía (Consejerías de Economía y Hacienda y de Justicia y Administración Pública), las Diputaciones Provinciales y los Ayuntamientos de más de 50.000 habitantes. Como resultado de la misma, formulamos resolución con la siguiente sugerencia: *“Promover las acciones oportunas –en su ámbito competencial y ante el órgano competente para ello- para incorporar en las normas reguladoras de la Tasa por Derechos de Examen por participar en pruebas selectivas de acceso a la función pública local (funcionarios y personal laboral), la exención del pago de la Tasa a las personas con discapacidad igual o superior al 33 %, a quienes figuraren como demandantes de empleo durante el plazo, al menos, de un mes anterior a la fecha de convocatoria y a los participantes miembros de familias numerosas.”*

Nuestra Resolución fue aceptada, por lo que acordamos decretar el cierre de las actuaciones.

Pues bien, teniendo en cuenta que continuamos recibiendo quejas por los mismos motivos expuestos, consideramos necesario y oportuno abrir nueva actuación de oficio [-queja 23/1529-](#) para reiterar la conveniencia de que las distintas administraciones públicas, en el momento de regular la controvertida **tasa de derecho a examen**, incluyan una exención o, en su caso, bonificación, a la que puedan acogerse las personas con limitados recursos económicos o especial dificultad para el acceso al trabajo. Nos estamos refiriendo a las personas desempleadas, personas discapacitadas o personas miembros de familias numerosas. En esta ocasión nos hemos dirigido a los ayuntamientos con una población inferior a los 50.000 habitantes, por no haber sido ámbito de investigación en nuestra anterior actuación y por ser éstos los que en gran número continúan regulando la tasa de derecho a examen sin la aplicación de exención alguna, según se desprende de las quejas recibidas.

Sobre este asunto, la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, fija como tope máximo para el establecimiento de la cuantía de una tasa el coste real o previsible del servicio. Es decir, el objeto de la tasa por derecho a examen es cubrir los gastos que se deriven de la celebración de un proceso selectivo convocado por una Administración pública, sin que su recaudación pueda suponer un enriquecimiento para dicha Administración. Ahora bien, ese coste opera como límite máximo, no como cuantía obligatoria; no es preciso que el importe de la tasa deba cubrir la totalidad del coste, es admisible que cubra sólo una parte y que el resto del coste del servicio se cubra mediante otros ingresos de derecho público.

El establecimiento de tasas por debajo del coste es posible, puesto que el artículo 24 de la citada Ley establece que, para la determinación de la cuantía de las tasas, podrán tenerse en cuenta criterios genéricos de capacidad económica de los sujetos obligados a satisfacerlas. Las tasas son tributos y para el sistema tributario rige el principio de capacidad económica, de conformidad con lo establecido en el artículo 31.1 de nuestra Carta Magna.

También nuestro Alto Tribunal en sentencia 98/2019, de 31 de enero, admite la posibilidad de que el principio de capacidad económica pueda ser utilizado como un criterio modulador de la cuantía de una tasa. Por consiguiente, la cuantía de la tasa por debajo del coste real del servicio, amén de estar permitido desde un punto de vista legal, deberíamos entenderlo como una obligación por parte de las administraciones cuando la tasa afecta a un servicio objeto de un derecho fundamental, como el caso de los procesos selectivos para acceder a un puesto en la función pública que deberá estar presidido por el derecho de igualdad, debiendo los poderes públicos promover las condiciones para el libre ejercicio de este derecho, removiendo cualquier obstáculo que impida o limite dicho ejercicio.

Tras la investigación realizada con la colaboración de las ocho diputaciones provinciales, dado el elevado número de municipios con menos de 50.000 habitantes que existen en el ámbito de nuestra geografía autonómica, hemos formulado resolución sugiriendo que *“se promuevan las acciones*

oportunas dentro del correspondiente ámbito competencial, para que los ayuntamientos de menos de 50.000 habitantes -que aún no lo hayan hecho, o lo hayan hecho parcialmente- cuando establezcan sus tasas por derecho a examen tengan presente el principio de capacidad económica como criterio modulador de la cuantía de las mismas, de modo que sean accesible económicamente para toda la ciudadanía en general; e incorporen exenciones y/o bonificaciones para colectivos más vulnerables, tales como los miembros de familias numerosas, personas desempleadas y personas con un grado de discapacidad igual o superior al 33 %”.

A la fecha de redacción de estas líneas aún estamos pendientes de recibir una respuesta a las resoluciones formuladas. Por lo que siguiendo nuestra línea de actuación nos comprometemos en el Informe Anual 2024 a dar cuenta del resultado de esta investigación.

Continuando con la dación de cuentas relativa a los procesos selectivos no podemos dejar de comentar las quejas en las que se denuncia **la negativa por parte de los tribunales de oposición a la solicitud de acceso al examen de otros opositores** planteadas por algunos aspirantes.

Sobre esta cuestión, hemos de decir que es abundante la doctrina jurisprudencial que defiende el derecho de los interesados en un proceso selectivo a obtener copia de los exámenes de otros opositores. En este sentido, procede invocar la Sentencia del Tribunal Supremo de 6 de junio de 2005, que es una referencia en la materia, y que se pronuncia en los siguientes términos:

“(…)En opinión del Tribunal, es irrefutable que los participantes en un proceso selectivo son titulares de un interés directo y legítimo en lo relativo al acceso a los ejercicios realizados por otros participantes y su conclusión es que el recurrente tiene derecho a acceder a los documentos que ha indicado. Y también lo tiene a obtener copia de ellos a sus expensas. Y ello porque, además de ser coherente con lo que la Constitución afirma en su artículo 105 b), también lo es con los principios que deben inspirar la actuación de las Administraciones Públicas y, en particular, con el de transparencia que, según el artículo 3.4 de la Ley 30/1992 y conjuntamente con el de participación, ha de guiar sus relaciones con los ciudadanos.

Y este derecho se ve reforzado desde el momento en que se conecta de modo directo con el ejercicio de un derecho fundamental como es el acceso a la función pública en condiciones de igualdad, mérito y capacidad (artículo 23.2. CE).”

En esta línea, igualmente se pronuncia la Sentencia del Tribunal Supremo de 22 noviembre de 2016 cuando señala:

«no cabe afirmar que haya fases de los procesos selectivos de carácter privado, ni que los aspirantes no tengan derecho a conocer los ejercicios de aquellos con los que compiten cuando reclamen su derecho fundamental a acceder al empleo público»

Asimismo el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno ha analizado la presente cuestión en diversas resoluciones, sosteniendo el mismo criterio.

Por consiguiente, y de acuerdo con los posicionamientos expuestos, consideramos que lo oportuno sería que las bases de las convocatorias de los procesos selectivos contengan estas previsiones. Como ejemplo de la problemática expuesta, citamos la [queja 22/5217](#), en la que formulamos resolución recomendando *“que se ponga a disposición del interesado las copias de los exámenes de los participantes en el proceso selectivo que éste tiene solicitadas y que le han sido denegadas por ese Ayuntamiento”*. Nuestra Resolución ha sido aceptada.

También queremos hacer mención a otro asunto, en el que la solución adoptada por la administración para atender y ejecutar dos procedimientos en los que se encontraba inmerso el mismo interesado -y favorables ambos para él-, provoca un **resultado inesperado y perjudicial** para éste. Nos estamos refiriendo a la [queja 23/1361](#), en la que la persona promotora nos indica que siendo laboral en la Junta de Andalucía desde 2008, con la categoría de Técnico de Mantenimiento y Servicios, obtuvo sentencia estimatoria por la que se le declaraba indefinido no fijo y, a su vez, aprobó un proceso selectivo para acceso a su misma categoría. Se encuentra perjudicado por ello, al no ofrecer la Administración el código del puesto que ocupa como destino para la toma de posesión por haberlo blindado como consecuencia de los efectos de la sentencia.

Señalar que durante el ejercicio 2023 el Defensor del Pueblo Andaluz ha recibido numerosas quejas relativas a que no se respetan los cupos para el acceso al empleo público de personas con discapacidad

En la resolución adoptada argumentamos sobre el derecho a una buena administración; sobre el principio de confianza legítima; y sobre el cumplimiento del fallo de la sentencia. Y sugerimos a la administración “*que, en el marco de la normativa vigente y en el contexto de la convocatoria de 9 de noviembre de 2021, se rectifique la oferta de vacantes realizada por Resolución de la DGRHyFP de 27 de febrero de 2023, incorporando el código del puesto de trabajo 1025910, Jefe Servicios Generales, inicialmente previsto*”. La administración no aceptó nuestra resolución y la argumentación que nos trasladó al respecto consideramos que no desvirtuaba los argumentos jurídicos de nuestra resolución, por lo que, finalmente, cerramos el expediente sosteniendo la discrepancia técnica.

También en relación a los procesos selectivos, nos han llegado quejas denunciando el descontento con la administración por parte de personas afectadas por una discapacidad que se han producido en torno a temas como la **falta o insuficiencia de adaptación en el desarrollo de las pruebas selectivas** (queja 23/6257) o la localización por la administración educativa de las pruebas selectivas durante el verano concentradas en una localización turística con el consecuente mayor perjuicio a aquellas personas que, además de dormir en tal lugar, necesitan acompañarse de otras para acudir a los puntos de examen (queja 23/6600).

Por último, señalar que durante el ejercicio 2023 el Defensor del Pueblo Andaluz ha recibido numerosas quejas relativas a que **no se respetan los cupos para el acceso al empleo público de personas con discapacidad** que se repiten tanto en relación a diferentes procesos (oposiciones en ofertas de empleo público, procesos de estabilización del empleo, gestión de bolsas, etc.) como en relación a las diferentes administraciones convocantes (administración educativa, sanitaria, de servicios sociales). A título de ejemplo citaremos las quejas 23/6065, 23/6212 y 23/9029.

Constatamos a partir de los informes que hemos ido recibiendo que, si bien la correspondiente administración convocante cumple, en términos numéricos generales, con el cupo fijado en la normativa reguladora, la realidad es que habitualmente concentran el cupo para personas con discapacidad en el llamamiento en determinadas categorías (normalmente de nivel inferior) en vez de repartir dicho cupo proporcionalmente entre las diversas categorías convocadas.

Entendemos que, a pesar de cumplir con la normativa, es necesario atender también al espíritu de la ley, por ello estamos instando a la administración a que a futuro se respete dicho cupo para todas aquellas categorías en que haya número suficiente de puestos a cubrir tal que permita su aplicación, evitando, con ello, la discriminación que supone la mayor concentración de reservas en puestos de categoría inferior.

2.2.3.2.2. Personas empleadas del ámbito general de la Junta de Andalucía

Con respecto a los asuntos que nos han planteado personas o colectivos que se encuentran prestando servicios -tanto con carácter temporal como fijo- en el ámbito de la administración general de la Junta de Andalucía, referimos los siguientes:

Los **procesos de estabilización y consolidación del empleo temporal** han acaparado un volumen de quejas muy significativo, en las que se plantea el previsible cese de un gran número de funcionarios interinos al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía. La lamentable situación a la que nos referimos afecta a un importante colectivo que ha prestado servicios para nuestra Administra-

ción durante muchos años y que, cuando culminen los procesos de estabilización pueden perder sus puestos de trabajo, con una posibilidad muy escasa de acceder de nuevo al mercado laboral, habida cuenta que su edad ronda en torno a los 50 años. Es por ello, que las personas promotoras de las quejas solicitan el apoyo de esta Defensoría ante la vulnerable y precaria situación laboral y económica hacia la que se ven abocadas y requieren la búsqueda de una solución que les permita mantener su trabajo (queja 23/0997 y 37 más).

Como antecedente, y al hilo de la cuestión comentada, procede traer a colación la reunión que tuvo lugar el 2 de diciembre de 2021 con la entonces secretaria general para la Administración Pública y la directora general de Recursos Humanos y Función Pública. Dicha reunión se llevó a cabo a raíz de un número importante de quejas recibidas a partir del año 2019, en las que las personas promotoras -con una edad superior a los 45 años y con más de 30 años de servicio en la Administración- temían perder sus puestos de trabajo al ser ocupados éstos por los correspondientes funcionarios de carrera.

La posición mantenida en ese momento por la Administración de la Junta de Andalucía fue que se arbitraría como procedimiento de acceso al concurso-oposición y que se crearía una bolsa de trabajo preferente para las personas de más de 50 años que tuvieran que ser cesadas como consecuencia de la culminación de los procesos de estabilización abiertos en la Comunidad. Mientras tanto, las personas afectadas llamaban a las puertas de esta Institución demandando nuestra ayuda.

En relación con esta cuestión que analizamos y centrando la misma en el ámbito de nuestra comunidad autónoma, hemos de tener en cuenta que la Junta de Andalucía aprobó los Decretos 213/2017, de 26 de diciembre, y 406/2019, de 5 de marzo, para estabilización de empleo temporal, correspondientes a las tasas adicionales autorizadas por las Leyes de Presupuestos Generales del Estado para 2017 y 2018 para los procesos de estabilización del empleo temporal y que incluían, respectivamente, las plazas que, estando dotadas presupuestariamente, hubiesen estado ocupadas de forma temporal e ininterrumpidamente al menos en los tres años anteriores a 31 de diciembre de 2016, las plazas que desde una fecha anterior al 1 de enero de 2005, hubiesen estado ocupadas ininterrumpidamente de forma temporal, en los términos previstos en la disposición transitoria cuarta del texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, aprobado por Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, y las que hubieran estado ocupadas de forma temporal e ininterrumpidamente al menos en los tres años anteriores a 31 de diciembre de 2017.

Posteriormente, el Decreto 263/2021, de 21 de diciembre, por el que se aprueba la Oferta de Empleo Público para la estabilización de empleo temporal en la Administración General de la Junta de Andalucía para 2021, y el Decreto 91/2022, de 31 mayo, mediante el que se aprueba la Oferta de Empleo Público para la estabilización del empleo temporal en la Administración General de la Junta de Andalucía, dictado en virtud de lo dispuesto en la regulación estatal de carácter básico contenida en la Ley 20/2021, de 28 de diciembre, incluyen un número de plazas distribuidas por cuerpos, especialidades y opciones para el acceso libre de personal funcionario. Asimismo, contemplan una serie de medidas tendentes a favorecer la estabilización del personal afectado.

A este respecto, procede indicar que nuestra Administración autonómica ha estado comprometida y ha sido cumplidora con los plazos previstos en las leyes de presupuestos para 2017 y 2018, para la reducción de la temporalidad, lo que ha supuesto que la mayoría de las plazas a estabilizar fueran ofertadas en dichos procesos, anteriores a la nueva regulación estatal básica introducida por la Ley 20/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reducción de la temporalidad en el empleo público.

De manera que la medida que prevé la disposición adicional sexta de la citada ley en el sentido de que se convoquen, con carácter excepcional, conforme a lo previsto en el artículo 61.6 del texto refundido del Estatuto Básico del Empleado Público, por el sistema de concurso, aquellas plazas que, reuniendo los requisitos establecidos en el artículo 2.1, hubieran estado ocupadas con carácter temporal de forma ininterrumpida con anterioridad a 1 de enero de 2016, procedimiento más ventajoso que el concurso-oposición, va a afectar a un número residual de plazas.

Por otra parte, el artículo 2.6 de la Ley 20/2021, de 28 de diciembre, introduce también como novedad que corresponderá una compensación económica, equivalente a veinte días de retribuciones fijas por año de servicio, prorrateándose por meses los periodos de tiempo inferiores a un año, hasta un máximo de doce mensualidades, para el personal funcionario interino o el personal laboral temporal que, estando en activo como tal, viera finalizada su relación con la Administración por la no superación

del proceso selectivo de estabilización, siempre y cuando hubiese participado en el mismo, pues en caso contrario perdería el derecho a dicha indemnización.

Por consiguiente, nos encontramos con dos grupos de empleados públicos, los que han participado en las ofertas de empleo público convocadas con anterioridad al mentado Cuerpo Legal y los que han participado en ofertas posteriores. Los primeros no tienen más ventajas que su participación o inclusión en la bolsa preferente y a los segundos se les aplican todos los beneficios que contempla la Ley 20/2021 de 28 de diciembre, y a los que hemos hecho expresa referencia en párrafo anteriores, dándolo aquí por reproducido.

Ante esta situación, esta Defensoría quiso reunirse nuevamente con representantes de la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública, el 15 de marzo de 2023, con el fin de impulsar la evacuación del informe solicitado y trasladar nuestra preocupación con la situación de las personas que pudieran resultar afectadas.

Los procesos de **promoción interna del personal funcionario de carrera** que ocupe con carácter definitivo un puesto de doble adscripción.

Exponen las personas promotoras de las quejas recibidas que Función Pública sostiene que este personal podrá solicitar la adjudicación del mismo puesto, con el mismo carácter de ocupación, siempre y cuando el área funcional o relacional de aquel esté directamente relacionada con las funciones del cuerpo, opción y/o subopción al que se promociona y además se cumplan los requisitos de la Relación de Puestos de Trabajo.

Sin embargo, el personal funcionario de las características descritas considera que este requisito no se contempla ni en las bases de la convocatoria, ni en el Decreto 2/2002, de 9 de enero, por lo que es contrario a los principios fundamentales del derecho, además de generarles indefensión y un grave perjuicio y agravio comparativo a las personas que se encuentran ocupando puestos de doble adscripción, ya que en anteriores convocatorias los funcionarios que participaron y que ocupaban puestos de estas características, pudieron solicitar la adjudicación de los mismos sin ningún impedimento.

Tras examinar detenidamente la problemática planteada acordamos dirigirnos a la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública al objeto de conocer su versión de los hechos.

Sintetizando lo comunicado por el citado Centro Directivo, se concluye lo siguiente:

“(...) no puede dejar de señalarse que el ejercicio del derecho previsto en el artículo 34 del Reglamento aprobado por el Decreto 2/2002, de 9 de enero, recogido en las distintas Resoluciones de ofertas de vacantes, exige que quienes accedan por promoción interna a cualquier cuerpo, especialidad u opción, tendrán derecho a que se les adjudique destino en el puesto de doble adscripción que estén desempeñando con carácter definitivo, cuando se cumplan los requisitos de la relación de puestos de trabajo. Es decir, se deberán respetar las características esenciales del puesto establecidas en la relación de puestos de trabajo, entre las que se encuentra el área funcional o relacional de aquél, por lo que dicho contenido funcional del puesto deberá estar directamente relacionado con las funciones del cuerpo, especialidad, opción o subopción al que se promociona; esto es, debe existir una coherencia real y efectiva entre las funciones que por su encuadramiento en un área o áreas son inherentes al puesto con las que corresponden al Cuerpo, especialidad u opción al que se promociona que hagan factible el desempeño adecuado del puesto”.

Tras un examen detenido de todo lo informado, de la problemática planteada por las personas promotoras de las numerosas quejas recibidas y de la normativa que resulta de aplicación al supuesto controvertido hubimos de concluir que la actuación de la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública se enmarcaba dentro de nuestro ordenamiento jurídico. Ilustran este apartado la queja 23/1603 y 42 más.

Por otra parte, también merece especial mención en este Informe, la actuación promovida por esta Institución, de oficio, a la que ha correspondido el número de [queja 22/7409](#) que se generó como consecuencia de una denuncia referida a la **adjudicación de destinos y la adaptación de los puestos para personas con discapacidad intelectual**, en los procesos de acceso a la función pública de la Junta de Andalucía, concretamente referida al Cuerpo de Auxiliares Administrativos (C2.1000),

correspondiente a la convocatoria de fecha 30 de octubre de 2019. Ya en el Informe Anual pasado dábamos cuenta de esta queja.

A través de dicha queja la persona promotora ponía de manifiesto que, en el momento de la selección de las plazas ofertadas, la Administración no había tenido en consideración las necesidades de adaptación de aquéllas al colectivo para el que iban dirigidas. De tal manera que, en algunos casos, se habían ofertado plazas de código unitario que habían dificultado notoriamente el desempeño de las funciones y, en consecuencia, la integración laboral de estas personas; así como, a su vez, una merma en la calidad del servicio público prestado.

En este sentido, se pudo comprobar por esta Institución que la resolución, de 30 de octubre de 2019, de la Secretaría General para la Administración Pública, por la que se convocan para su provisión por acceso libre para el ingreso en el Cuerpo de Auxiliares Administrativos de la Junta de Andalucía, para personas con discapacidad intelectual (C2. 1000), establecía en su base octava, que en la adjudicación de destinos se garantizará que las condiciones de la asignación de las plazas convocadas resulten adecuadas a las circunstancias de las personas con discapacidad que sean determinantes para posibilitar la efectiva ocupación del puesto.

Pues bien, analizados los informes recabados, no cabe duda que nuestra administración autonómica, a través de la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública y el Instituto Andaluz de Administración Pública, viene convocando los distintos procesos de acceso a la función pública para personas con discapacidad ajustándose a las prescripciones normativas vigentes, promoviendo acciones para facilitar el proceso y acceso al empleo público, implicándose y esforzándose para hacer realidad el principio de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, incorporando en la gestión de los procesos selectivos medidas de adaptación y ajustes razonables a sus necesidades.

Sin embargo, no podemos olvidar que no en todos los casos se ha conseguido el resultado deseable -hacer realidad el principio de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad-, pues una vez superado el correspondiente proceso selectivo, estas personas han de enfrentarse a la toma de posesión de la plaza adjudicada, cuyo acto culmina el proceso de acceso al empleo público.

En este sentido, desde esta Defensoría -que es conocedora de diversos casos en los que el aspirante habiendo superado el proceso selectivo, encuentra dificultad en el desempeño y toma de posesión del puesto, hasta el punto de llegarse a plantear la no incorporación al puesto asignado-, hemos querido incidir en la necesidad de realizar un esfuerzo añadido por parte de la administración competente relativo al previo análisis de las plazas que van a ser ofertadas para la toma de posesión, para garantizar que éstas se adecúan a las circunstancias de los aspirantes con discapacidad intelectual y, a priori, pueden ser desempeñadas por ellos. Así, en la línea de lo dispuesto en el artículo 28.2 de la Ley 4/2017, de 25 de septiembre, consideramos que este análisis debería evaluar las funciones que han de realizarse, la conveniencia de acompañamiento por parte de otros compañeros en el discurrir diario, el entorno físico del desempeño y la necesidad de desplazamiento hasta el centro de trabajo, pues cualquiera de estos aspectos pueden representar un obstáculo para la adecuada incorporación de estas personas.

**En este sentido,
desde esta
Defensoría hemos
querido incidir en
la necesidad de
realizar un esfuerzo
añadido por parte
de la administración
competente relativo
al previo análisis de
las plazas que van a
ser ofertadas para
la toma de posesión,
para garantizar que
éstas se adecúan a
las circunstancias
de los aspirantes
con discapacidad
intelectual**

El pasado mes de diciembre, finalizamos nuestra investigación y formulamos Resolución a la administración sugiriendo que, por parte de la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública y el Instituto Andaluz de Administración Pública se promuevan las medidas oportunas tendentes a garantizar y evaluar la efectiva ocupación del puesto -así como el progreso profesional- para cumplimiento de la obligación establecida en el artículo 59 del Estatuto Básico del Empleado Público y en el artículo 28 de la Ley 4/2017, de 25 de septiembre. Así, entre otras medidas que se pudieran adoptar, sugerimos desde esta Defensoría las siguientes:

- ▷ *"1- Análisis previo de los puestos de trabajo, su entorno físico, organizativo y las funciones a desempeñar, para determinar aquellos en los que estas personas puedan desarrollar todo su potencial.*
- ▷ *2- Designación de lo que podríamos denominar compañero tutor que se encargue del acercamiento al puesto de trabajo, de la implementación de accesibilidad, de determinar los ajustes razonables y apoyos necesarios y elevarlos a los responsables correspondientes para su implementación.*
- ▷ *3- Seguimiento temporal y evaluación de resultados, para conocimiento de la consecución de los objetivos y, en su caso, adopción de medidas correctoras".*

En otras ocasiones encontramos quejas en las que se denuncia que las **adaptaciones no resultan suficientes para el correcto desempeño** de las funciones del empleado público. Es el caso de la queja 22/8556, en la que la persona promotora, funcionario de carrera de la Junta de Andalucía, perteneciente al Cuerpo Superior Facultativo, A1 2016, manifestaba que, debido a su condición de discapacitado sensorial, invidente, y a que sufre una lesión en la extremidad superior izquierda, que afecta a la sensibilidad de ambas manos, en ningún momento de su trayectoria como funcionario ha tenido el puesto de trabajo adecuadamente adaptado. En su escrito, exponía las dificultades diarias con las que se encuentra para desarrollar su trabajo cotidiano, pese a haber solicitado la adaptación al puesto de trabajo a través del Técnico de Riesgos Laborales, tal y como dispone la normativa de aplicación. Asimismo, el Área de Vigilancia de la Salud de su centro de trabajo emitió un Informe de aptitud para desempeño de las funciones y tareas del puesto habitual, en el que se pronunciaban en este sentido: *"Para la realización de las tareas y funciones de su puesto de trabajo, el trabajador necesita adaptación al mismo. En virtud de la urgencia de la adaptación se indica PRIORIDAD I, inmediata."*

Solicitados informes a la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública y al Instituto Andaluz de Administración Pública, se nos informaba que se estaban llevando a cabo todas las medidas que se consideraban adecuadas, necesarias y posibles, dentro de su ámbito competencial, para la adaptación del puesto de trabajo. No obstante, habiendo transcurrido más de un año, el promotor de la queja continuaba teniendo dificultades en algunas de las aplicaciones de uso diario para el desempeño de su puesto.

En estos momentos, nos encontramos analizando toda la documentación.

Asimismo, también nos referimos a otra queja en relación a que se requiera a la administración de la Junta de Andalucía que se facilite a las personas que se van a incorporar al empleo público la **acreditación de su capacidad funcional por personal facultativo de atención primaria**, especialmente en aquellos casos en que la persona que va a acceder se encuentra en situación de desempleo y/o con escasos recursos (queja 23/5504).

Al respecto, la Ley de Estatuto del Empleado Público, cuyo texto refundido vigente se encuentra aprobado por Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 octubre, en su artículo 56.1.b) requiere a las personas candidatas al empleo público, entre otros requisitos, acreditar su capacidad funcional para desempeñar las tareas, tanto desde el punto de vista intelectual como físico.

Estando pendiente de concluir la investigación por parte de esta Institución, habiéndonos dirigido tanto a la administración competente en materia de función pública como a la sanitaria, en los primeros informes recibidos se nos indica, en resumen, que en la fase de participación en los procesos selectivos, los candidatos y candidatas formulan una declaración responsable al respecto y no es hasta que la persona ha superado dicho proceso y *"en cualquier caso, antes de que se produzca*

la adjudicación del destino definitivo, previa al acto formal de toma de posesión (...)” cuando debe presentar tal acreditación.

En dicho informe se nos refiere que: “En las instrucciones de esta Dirección General [de Recursos Humanos y Función Pública] se indicaba que la capacidad funcional para el desempeño de las tareas propias del cuerpo o categoría debe ajustarse a las que se establecen en las propias bases de la convocatoria. De esta forma, aquellas personas que accedan por el cupo de reserva para personas con discapacidad deberán presentar certificado en el que conste su capacidad o aptitud para el desempeño de las funciones propias del cuerpo o la categoría a que se opta, expedido por alguno de los Órganos Técnicos de Valoración de la Junta de Andalucía u órgano equivalente de otra comunidad autónoma. Con independencia de los aspectos y circunstancias clínicas y del estado de salud que el órgano que lo expide considere preciso indicar, dicho certificado deberá hacer mención expresa a dicha categoría y/o especialidad.

En el resto de los supuestos, en los que se exige el certificado médico que acredite poseer la capacidad funcional para el desempeño de las tareas propias o habituales del cuerpo, especialidad, opción o subopción o categoría profesional, según corresponda, se tendrán por válidos los siguientes:

a) Certificado médico oficial editado por el Consejo General de la Organización Médica Colegial y expedido por personal médico colegiado.

b) Certificación expedida por el médico de familia del Servicio Andaluz de Salud o por facultativo del Sistema Nacional de Salud que corresponda a la persona interesada, en su caso. En el supuesto de expedición por el Servicio Andaluz de Salud, deberá contenerse en el modelo de certificación configurado en el Sistema DIRAYA. (...)”.

En la investigación que continúa en tramitación, trataremos de determinar si ha de ser en la convocatoria de cada proceso donde se indique la posibilidad de que sea la administración sanitaria la que expida el certificado o si cabe que en supuestos de omisión en la pertinente convocatoria deba entenderse que dicha administración se encargue de ello.

Otro de los asuntos ha sido la **demora en la apertura de la Bolsa Única Complementaria del Personal Laboral**. En este año 2023 se han recibido numerosas quejas en relación a la demora en la apertura de la Bolsa Única Común (BUC) para las categorías profesionales del VI Convenio Colectivo del Personal Laboral de la Administración General de la Junta de Andalucía (queja 23/6781 con 22 quejas acumuladas), dado que no se abre desde finales del año 2019, ni para actualizar datos ni para acceder a esta bolsa, aún cuando su apertura es anual en relación a los méritos conseguidos hasta 31 de diciembre del año anterior.

Actualmente, la tramitación de esta queja se encuentra pendiente de recibir alegaciones al informe remitido por la administración.

Al respecto, la administración, a través de la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública, nos informó de que: «La Bolsa Única Común de la Junta de Andalucía nació con vocación de convertirse en una vía de acceso al empleo público, “única y común” que, precisamente por dejar a un lado y superar los sistemas del pasado, en los que coexistían fórmulas diversas de acceso al empleo, con criterios también diversos, garantiza de mejor forma el respeto a los principios de objetividad, igualdad, mérito, capacidad y transparencia, permitiendo a cualquier ciudadano presentar su solicitud y optar a un empleo temporal en la Junta de Andalucía.

Sin lugar a dudas, este ambicioso proyecto ha tenido una honda repercusión en la ciudadanía, que ha visto en él la oportunidad de incrementar sus posibilidades de obtener un empleo público. Muestra de ello son las más de medio millón de solicitudes recibidas para las 41 categorías profesionales convocadas en los 5 grupos de personal laboral existentes.

Desde su implementación, la Junta de Andalucía no ha cesado en el empeño de poner a disposición de este proyecto los medios materiales y humanos necesarios para lograr los objetivos propuestos, aunque siempre consciente de las limitaciones tecnológicas existentes aún, y satisfechos con las mejoras procedimentales que poco a poco se han ido implementando para agilizar y simplificar la selección del personal.. (...)

Actualmente se ha baremado un 100 por cien del total de solicitudes admitidas. Las categorías actualmente en gestión suman un total de veintinueve (más de un 70 % del total). (...)

Una vez concluida la baremación se aprueban las listas provisionales y, tras el correspondiente período para alegaciones, se elevan a definitivas. Un proceso que afecta a un número tan importante de aspirantes no está exento de incidencias que deben ser resueltas e implementadas en el sistema informático que le da soporte. Por razones operativas y de medios aplicables, se necesita concluir esta primera fase para abordar la fase de actualización y admisión de nuevas solicitudes».

Asimismo, la Institución ha recibido diversas quejas durante 2023 denunciando **discriminación a personas con discapacidad** en los procesos de gestión de recursos humanos en el ámbito de la administración autonómica. Estas quejas se centran en reprochar que no se les realice el llamamiento en los mismos términos que a las personas que optan al turno libre.

Así, en el ámbito de la Bolsa Única Común para Personal Laboral de la Administración de la Junta de Andalucía, en relación a la queja aún en tramitación 23/7033, recibimos informe de la administración donde nos dice que *“Tan pronto se ha puesto de manifiesto dicha circunstancia, se consideró que tanto la interpretación teleológica de la aplicación del cupo de reserva para personas con discapacidad, como la similitud de aplicación de lo dispuesto en los procesos selectivos de acceso a la condición de personal funcionario de carrera o de personal laboral fijo, en los que se contempla expresamente que en el supuesto de que alguna de las personas con discapacidad que se haya presentado por el cupo de discapacidad superase el proceso selectivo pero no obtuviera plaza en dicho cupo, y su puntuación fuera superior a la obtenida por otras personas aspirantes del turno general, será incluida por su orden de puntuación en el turno general. Esto siempre y cuando haya obtenido en el proceso selectivo una puntuación igual o superior a la establecida para el turno general, se ha llevado a cabo la adaptación del sistema informático para permitir que una persona con discapacidad pueda ocupar un lugar en una determinada bolsa no por el turno de discapacidad, sino por disponer de una puntuación suficiente con independencia de su condición, siendo resuelta esta adaptación el día 30 de agosto de 2023.”*

Por último, referirnos a la [queja 22/2889](#) en la que la interesada nos explica que ha sido requerida para cubrir un puesto de trabajo que no puede desempeñar porque la Delegación Territorial de Empleo no le concede el **Certificado de Profesionalidad** correspondiente. Tras solicitar los correspondientes informes a la administración afectada (Delegación Territorial de Empleo, Empresa y Trabajo Autónomo, en Granada) y analizar toda la documentación obrante en nuestro expediente, así como la normativa de aplicación, formulamos resolución argumentada en el derecho a una buena administración; el principio de la confianza legítima; sobre el cambio de criterio administrativo; y sobre el principio de coordinación administrativa.

De acuerdo con todo ello, recomendamos a la administración *“que, en el contexto del Real Decreto 34/2008, de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad, en atención a las actuaciones y criterios precedentes seguidos por esa delegación: 1- Se revise el expediente de la persona afectada, en cuanto a la acreditación para impartir el módulo de Atención Sociosanitaria a Personas Dependientes en Instituciones Sociales; 2- Si el resultado de la revisión fuera desfavorable, la decisión adoptada, que se apartaría de los antecedentes, ha de estar motivada adecuadamente; con alusión a los precedentes y a la necesidad de desviación de los mismos, explicando la variación de criterio a través de una justificación racional y razonable suficiente como para garantizar que no se trata de una decisión arbitraria, discriminatoria, caprichosa o irreflexiva, haciendo de este modo posible el ejercicio del derecho de defensa de la persona afectada”. Asimismo, le sugerimos “que esa delegación, en pro del principio legal de coordinación entre las administraciones públicas, revise y comparta con otros órganos de las diferentes administraciones los aspectos jurídicos y técnicos que se vienen valorando a los efectos de homogeneizar los mismos y ofrecer seguridad a las personas administradas”.*

Nuestra resolución no fue aceptada, no ofreciendo la Delegación Territorial una argumentación capaz de desvirtuar lo relatado en nuestra resolución, por lo que cerramos sosteniendo la discrepancia técnica.

2.2.3.2.3. Personas empleadas del ámbito sanitario

En el ámbito sanitario, durante el año 2023, el personal estatutario adscrito al Servicio Andaluz de Salud, ha formulado sus quejas en torno a diversas cuestiones de interés, siendo las más numerosas las que se dirigen a problemáticas vinculadas a las bolsas de empleo.

En este sentido, hemos recibido un gran número de escritos denunciando la **demora en la constitución de las diversas bolsas** por parte del Servicio Andaluz de Salud. Son especialmente numerosas las quejas recibidas en relación a las bolsas correspondientes al corte del año 2021, periodo de valoración de méritos hasta 31 de octubre de 2021, en sus distintas categorías. Exponentes de ello son las quejas 23/1760 (a la que se han acumulado un total de otros 369 expedientes de queja adicionales) referida a la categoría de Técnicos y Técnicas en Cuidados Auxiliares de Enfermería (TCAE); 23/2317 (que acumula 62 expedientes más) para la categoría de Auxiliares Administrativos/as; y 23/5646 (acumulando 64 expedientes adicionales) en la que se han agrupado muchas de las restantes categorías profesionales.

En el caso de la categoría de TCAE la administración sanitaria nos informaba que finalizadas las tareas de baremación por parte de la Comisión de Valoración de la documentación aportada y referida a los méritos de los profesionales aspirantes de la categoría de Técnicos en Cuidados Auxiliares de Enfermería, el 27 de abril de 2023 se publicaron los listados provisionales, respecto a lo que esta Institución ha pedido a la Administración que disponga todos los medios personales y materiales que sean necesarios, para el cumplimiento de los plazos de las etapas pendientes de este proceso.

Sin perjuicio de ello, es necesario hacer hincapié en que los trámites consiguientes (alegaciones, valoración de las mismas, resolución con la publicación del listado definitivo y eventuales recursos sobre discrepancias con las puntuaciones), deben realizarse con las debidas garantías para todos las personas participantes, por lo que obviar trámites o agilizarlos sin las debidas cautelas para adelantar la publicación de los listados definitivos, derivaría en el incumplimiento de la legalidad, de forma que el Defensor del Pueblo Andaluz tiene el deber de vigilar para, precisamente, evitar una posible nulidad de esos procesos de selección, con los perjuicios que ello conllevaría para todas las personas interesadas.

En el mismo sentido, para el cuerpo auxiliar administrativo, la Administración nos informaba que el asunto también se encuentra en vías de solución, en tanto que nos refería que la correspondiente Comisión de Valoración se encuentra inmersa *“en sus labores de baremo de todos aquellos méritos y documentación correspondiente aportados por los profesionales, con el objetivo de finalizar dichas labores, y poder publicar los listados de personas candidatas y aspirantes correspondientes al corte en cuestión, siendo éste el objetivo último de esta administración sanitaria”*.



Por su parte respecto a las restantes categorías afectadas por la demora en la gestión de la bolsa corte 2021, el Servicio Andaluz de Salud nos trasladaba su *“total implicación en la necesidad de llevar a cabo un trabajo intenso y continuo con un objetivo inequívoco, como es el de la publicación de los listados definitivos a la mayor brevedad posible”*, así como su intención y pretensión de tener actualizado el corte de bolsa 2022-2023 durante el mes de marzo de 2024, tal y como se han comprometido con las organizaciones sindicales integrantes de la Mesa Sectorial a inicios del mes noviembre.

Más complicada es la situación en la que aún se encuentra la bolsa de la categoría Técnicos/as Especialistas de Dietética, respecto de la que hemos recibido diversas quejas en las que nos refieren que su demora es muy superior a las restantes, ya que su última actualización se produjo en 2019 (Queja 23/8500). Al redactarse el presente informe, nos encontramos esperando la remisión del informe que hemos requerido al SAS.

Otra problemática recurrente en relación a las Bolsas gestionadas por la administración sanitaria es la **disconformidad con las baremaciones**, que han determinado, de nuevo este año, un gran número de quejas tramitadas.

Los motivos de disconformidad se centran normalmente en el desacuerdo sobre la puntuación obtenida en relación a los méritos alegados, aunque en algunos supuestos se plantea también disconformidad sobre los criterios de baremación o los cambios producidos en los mismos respectos de otras convocatorias. Sin embargo, como ocurre también en el caso de los procesos de acceso al resto de ámbitos del empleo público, la gran mayoría de las personas que se consideran perjudicadas no han recurrido las bases de la correspondiente convocatoria (como ocurre, por ejemplo, en la queja 23/8528).

En todo caso, la mayor parte de estas quejas, como en años anteriores, se vuelven a referir a la falta de respuesta de la Administración en plazo, especialmente por lo que se refiere a los recursos de reposición presentados contra los listados definitivos.

A modo de ejemplo, de las que se han podido concluir con resolución expresa por parte de la administración sanitaria citamos la queja 23/3430, la queja 23/4979, la queja 23/5143, la queja 23/6034 y la queja 23/7131.

En otros casos se mantiene el silencio, de forma que por esta Institución se ha tenido que dirigir a la administración, tras numerosos reiteraciones, la correspondiente Resolución con Recordatorio de Deberes Legales y Recomendación de actuación. Se realiza un recordatorio sobre su obligación legal de resolver y notificar a las personas interesadas las correspondientes resoluciones de los recursos que hubieran presentado ante la misma, así como de adoptar las medidas de racionalidad organizativa que sean necesarias, para poder resolver en los plazos legalmente establecidos para ello las solicitudes y/o recursos presentados por las personas interesadas (como ejemplo, la [queja 23/3963](#)).

Cabe indicar que en muchos casos las quejas se refieren al desconocimiento por la persona afectada de los motivos por los que sus alegaciones a los listados provisionales no han sido estimadas por la Administración. Al respecto, las bases de las correspondientes convocatorias prevén que dichas alegaciones queden contestadas con la publicación de los listados definitivos.

Otras cuestiones que denuncian las personas promotoras de quejas, referentes a temas de empleo público del SAS, de especial interés en reseñar, siquiera someramente, son: las denuncias que se refieren a la **disminución de las plazas inicialmente ofertadas** al publicarse la Oferta de Empleo Público 2018-2021, respecto a lo que, tras nuestra intervención la administración nos informa que detectó errores en los listados de puestos ofertados inicialmente para que los que habían obtenido plaza fija en dicha oferta pudieran elegir destino. El error en el listado de destinos, ya corregido, se produjo al remitir a publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía una oferta de plazas que no correspondían al proceso 2018- 2021, sino a la totalidad de las plazas existentes en el SAS en determinadas categorías. La administración indica que estos puestos se ofertarán en el próximo proceso extraordinario de estabilización (como ejemplo, la queja 23/396).

En otras ocasiones nos plantean **agravios comparativos** en relación al personal de la administración general de la Junta de Andalucía en diversas cuestiones (normalmente de orden económico: retribución, reconocimiento de trienios y servicios previos, premio de jubilación...) que, sin embargo, obedecen a la sujeción de tal personal a un régimen jurídico distinto, por lo que su solución debe

articularse a través de la negociación colectiva del personal afectado con la administración sanitaria. Citar a modo de ejemplo la queja 23/7614.

También la reivindicación de creación, dentro del Personal Estatutario SAS, de la categoría profesional de **Técnico Superior de Higienista Bucodental** (queja 22/3493), con los que tenemos pendiente de celebrar una reunión a inicios de 2024 a fin de que nos trasladen sus alegaciones al informe evacuado por la administración sanitaria.

Por último, mencionar que nos han llegado quejas, que se encuentran en una fase muy inicial de nuestra investigación, en las que se plantean **diversos temas**, tales como los referidos a los cuadrantes de turnos; limitación a participar en las bolsas de empleo a las personas mayores de 65 años y menores de 67; reclamaciones por pago de las tasas de exámenes que han coincidido en el mismo día y hora, en concreto para las categorías Celador y Celador Conductor; impago de determinados conceptos salariales; intrusismo cuerpo de Psicólogos/as Especialista en Psicología Clínica en varios hospitales andaluces; o insuficiencia de plantilla en las urgencias del Hospital de la Costa del Sol.

2.2.3.2.4. Personas empleadas del ámbito docente

En este apartado nos referimos a las denuncias realizadas por el personal docente adscrito al ámbito público de la Junta de Andalucía, que en este año han sido relativas en un elevado número a los procesos de estabilización; y, en cuanto al personal docente de centros concertados, referidas generalmente a cuestiones retributivas. A continuación, hacemos un repaso de las que consideramos más relevantes.

En el ámbito público de la Junta de Andalucía, destacamos la situación planteada por los profesores interinos frente a los **procesos de estabilización**. Se han dirigido a esta Defensoría para exponer su desacuerdo con el contenido de la disposición transitoria quinta del Real Decreto 270/2022, de 12 de abril, por el que se modifica el Reglamento de ingreso, accesos y adquisición de nuevas especialidades en los cuerpos docentes a que se refiere la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, y se regula el régimen transitorio de ingreso a que se refiere la disposición transitoria decimoséptima de la citada Ley, aprobado por Real Decreto 276/2007, de 23 de febrero. En la referida disposición transitoria quinta se aborda la convocatoria excepcional de estabilización de empleo temporal de larga duración a que se refieren las disposiciones adicionales sexta y octava de la Ley 20/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reducción de la temporalidad en el empleo público. Las personas promotoras consideran que esta normativa contraviene las indicaciones del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, pues se persigue la estabilización de las plazas en vez de la estabilización de las personas; en esta línea citamos la queja 23/3198.

Por otra parte, aunque también consecuencia de los procesos de estabilización, queremos reseñar que al inicio del curso académico 2023-2024 hemos recibido numerosas quejas de personas interinas que se han visto desplazadas de los lugares habituales a los que eran



destinadas y que solicitaban a la administración educativa que tuvieran en cuenta la conciliación de su vida familiar y laboral, en especial en situaciones de personas enfermas a cargo o de enfermedad de la propia persona interina o con sentencias de divorcio y reparto de custodia de los menores a cargo (como ejemplo la queja 23/4641 o la queja 23/6412).

Igualmente abundantes han sido las quejas recibidas relativas a las precarias condiciones laborales del **personal técnico de integración social (PTIS)** de los centros educativos, especialmente en lo que se refiere a irregularidades que se imputan a la contratista del servicio que se presta a través de la Agencia Pública Andaluza de Educación, entidad a la que nos hemos dirigido y de la que recibimos informe recientemente. En el momento de redactar este informe estamos pendientes de recibir alegaciones de la persona promotora de la queja inicial 23/7744

Otro colectivo que padece una precaria situación laboral es el de **Intérpretes de Lengua de Signos Española** que son contratados en el ámbito de la educación en Andalucía, de la que son representativas la queja 23/6265 y la queja 23/7170, y asimismo se refieren a posibles incumplimientos por parte de las empresas contratistas de este servicio, la primera de ellas en relación a las distintas provincias andaluzas y la segunda concreta para la provincia de Almería. Durante la redacción de estas líneas, ha tenido entrada en esta Institución el informe solicitado a la administración, que será analizado a la mayor brevedad a fin de poder colaborar en la resolución de esta situación.

Asimismo, nos han llegado quejas denunciando **la falta de cobertura de plazas vacantes de carácter administrativo y de servicios** en los Institutos de Enseñanza Secundaria de nuestra Comunidad y en las Escuelas de Arte de Andalucía. Esta problemática se repite cada año, especialmente en los inicios del curso escolar, afectando gravemente al desempeño de la actividad docente, tanto desde el punto de vista del profesorado que se ve abocado a la realización de funciones administrativas en menoscabo de las propias, como desde el punto de vista del alumnado que recibe una atención mermada. Desde esta Institución hemos decidido iniciar queja de oficio, que la hemos identificado como [queja 23/5916](#), con la finalidad de conocer las circunstancias por las que no se procede a la cobertura de las plazas necesarias y, en su caso, exigir a la administración competente que se adopten las oportunas medidas para resolver esta situación.

Por último, en relación también con el ámbito docente, manifestar que hemos finalizado nuestra investigación de oficio en la [queja 22/5514](#), iniciada en 2022, referida al instrumento jurídico, de carácter mercantil, utilizado para la relación de servicios entre la **Escuela Andaluza de Salud Pública** y las personas profesoras asociadas. Al respecto, le sugerimos a la Escuela *“que en el modelo de acuerdo específico de colaboración como personal docente asociado que se viene utilizando por esa Escuela, y en cuanto a la cláusula relativa a la duración del mismo, se amplíe su contenido en el sentido de ofrecer mayor información sobre el carácter de sus prórrogas, es decir, si han de entenderse automáticas o requieren una acción concreta; el plazo máximo total de vigencia, incluidas las posibles prórrogas; y la posibilidad de extinguir el contrato antes de su fin, por cualquiera de las dos partes, previo el correspondiente preaviso y el plazo para el mismo”*, que finalmente aceptó nuestra resolución.

Con respecto al personal docente que presta servicios en **centros educativos concertados**, merece mención la queja 22/7281, relativa a la paga de los 25 años de antigüedad en la empresa, recogida en los convenios de discapacidad y concertada para los docentes de pago delegado. La Federación de Sindicatos Independientes de Enseñanza (FSIE) de Granada manifestaba en su escrito que esta paga dejó de abonarse a partir del 17 de agosto de 2013, fecha en la que se publicó el VI Convenio de Concertada, argumentando la Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional la “no disponibilidad presupuestaria”. Después de la correspondiente tramitación, y a la vista de la documentación que consta en el expediente, de la legislación aplicable y de la jurisprudencia existente, cerramos el expediente informando a los promotores que, en este momento, no observamos que exista en la actuación de la Administración un comportamiento contrario a la normativa aplicable que nos permita la adopción de algunas de las medidas que prevé el artículo 29.1 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, reguladora de esta Institución. No obstante, sugerimos a los promotores que valoren un nuevo acercamiento con la administración para abordar este asunto.

Por otra parte, hemos recibido varias quejas formuladas por socios cooperativistas sobre abono de trienios; exponen que desempeñan su actividad docente para el mismo centro desde el año 2003 y que, actualmente, tienen reconocidos sólo cinco trienios por los servicios de gestión del pago delegado cuando procederían seis. En este sentido, manifiestan los promotores que la Junta de Andalucía

estuvo abonando el sexto trienio hasta enero de 2022, pero que cuestiona este abono al diferenciar a personal con contrato laboral y al personal socio de cooperativa en régimen general. La queja se encuentra en tramitación en estos momentos, estando a la espera de respuesta del informe solicitado a la Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional (queja 23/4468).

2.2.3.2.5. Personas empleadas del ámbito local

Con respecto a los empleados y empleadas del ámbito local hemos atendido numerosas quejas de diversos temas tales como policías locales, procesos de estabilización, cupos de discapacidad o disolución de mancomunidades. A continuación, resaltamos las más significativas.

En cuanto a la **policía local**, han sido numerosas las quejas recibidas tras la aprobación de la Ley 6/2023, de 7 de julio, de Policías Locales de Andalucía.

Al respecto, ha causado especial rechazo entre los policías y las policías locales la nueva regulación de las permutas (hemos acumulado en las quejas 23/6489, 23/6592, 23/6593, 23/6594, 23/6596, 23/6597, 23/6598, 23/6635, 23/6653, 23/6686, 23/6716, 23/6730, y la queja 23/6944); la exigencia de haber prestado servicios durante al menos cinco años en el municipio en el que se obtuvo plaza para poder acceder al turno libre (queja 23/7691); o, incluso, la aplicación de la nueva ley en procesos ya iniciados (queja 23/6691).

Lamentamos el desacuerdo de las personas afectadas con el nuevo régimen legal, a las que hemos informado del proceso de elaboración y aprobación de una ley indicando aquellos trámites en los que cabe la participación ciudadana y, por tanto, plantear las reivindicaciones que se estimen convenientes, dado que no observamos en estos momentos ninguna actuación irregular de la Administración andaluza en relación con la aplicación de la vigente Ley 6/2023, de 7 de julio.

En cuanto a los **procesos de estabilización**, se han planteado diversos temas, entre ellos el referido a las bases de una convocatoria en el Ayuntamiento de Nigüelas (Granada), por el baremo de méritos profesionales en función de si la experiencia profesional se ha obtenido en la misma administración convocante o en cualquier otra.

En este caso hemos recordado a la administración, además de la normativa correspondiente, el tratamiento que ha dado a este tema la jurisprudencia y entre otras sentencias hemos citado la 281/1993, de 27 de septiembre, del Tribunal Constitucional, en la cual se señala lo siguiente: *“...una diferencia no justificada es, precisamente, la contenida en el baremo ahora enjuiciado, toda vez que diferenciar a los concursantes en función del Ayuntamiento en el que han adquirido determinada experiencia y no a partir de la experiencia misma, con independencia de la Corporación en la que se hubiera adquirido, no es criterio razonable, compatible con el principio constitucional de Igualdad. Antes aún, con semejante criterio evaluador se evidencia una clara intención de predeterminación del resultado del concurso a favor de determinadas personas y en detrimento —constitucionalmente inaceptable— de aquéllas que, contando con la misma experiencia, la han adquirido en otros Ayuntamientos”*».

De acuerdo con todo ello, se dictó resolución recomendando la eliminación de diferencias abusivas en la valoración de la experiencia en puestos similares, por tratarse de un requisito contrario al principio de igualdad proclamado en los artículos 14 y 23 de la Constitución en relación con los principios de mérito y capacidad del artículo 103.3 de la Constitución. Coincidiendo con la redacción de estas líneas, se ha recibido respuesta de la administración convocante en la que se nos informa que se acepta íntegramente la recomendación formulada por esta Institución.

Con respecto a las quejas relativas a **mancomunidades disueltas**, se denuncia que dejan pendientes temas relativos a responsabilidades laborales con sus anteriores empleados y ningún ayuntamiento de los que conformaban la mancomunidad se quiere responsabilizar del asunto. A modo de ejemplo, reseñamos las quejas 23/1661 y la 23/3231, en esta última después de nuestra intervención, el asunto está resolviéndose favorablemente.

2.2.3.3. Actuaciones 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 23/1529](#), dirigida a los Ayuntamientos con una población inferior a los 50.000 habitantes, con el propósito de que regulen bonificación o exención con respecto a la tasa por derecho a examen para determinados colectivos, que pueden tener dificultades económicas para hacer frente a las misma y, de este modo, encontrarse limitados en su derecho de acceso al empleo público.
- ▶ [Queja 23/5916](#), dirigida a la Dirección General del Profesorado y Gestión de Recursos Humanos y a la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública, con el propósito de conocer las causas por las que no se cubren los puestos de administración y servicios (administrativos, ordenanzas y personal de limpieza) en los Centros de Educación Secundaria de nuestra Comunidad.

2.2.4. Movilidad y Accesibilidad

2.2.4.1. Movilidad

El transporte sostenible y la movilidad son fundamentales para el progreso y para el cumplimiento de la promesa de la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible, que incluye, entre otros, los siguientes objetivos de desarrollo sostenible: ODS 3 (salud y bienestar), ODS 7 (energía no contaminante) y ODS 11 (ciudades y comunidades sostenibles).

Se entiende por **movilidad sostenible** el conjunto de procesos y acciones orientados a que el desplazamiento de personas y mercancías que facilitan el acceso a los bienes, servicios y relaciones se realicen con el menor impacto ambiental posible, contribuyendo a la lucha contra el cambio climático, al ahorro y a la eficiencia energética, y a la reducción de la contaminación acústica y atmosférica.

La movilidad en las áreas metropolitanas de Andalucía tiene una división modal sesgada hacia el uso del automóvil, que es la principal fuente de emisiones de efecto invernadero. Málaga (58,9%), Sevilla (53,9%), Granada (49,6%) y Bahía de Cádiz (48,9%) se sitúan significativamente por encima de la media nacional (42,2%), lo que normalmente implicaría un peor comportamiento en términos climáticos que el resto de áreas metropolitanas españolas.

Por su parte, las infraestructuras del transporte y la movilidad dan lugar a externalidades (accidentes, polución, ruido, emisiones de CO² etc.) cuyos efectos hay que considerar puesto que tienen un peso muy importante en el desarrollo sostenible y en el cambio climático, por los impactos ambientales que generan y los efectos directos e indirectos que tienen sobre la salud, la calidad de vida y la economía.

Como resultado, **Andalucía tiene un potencial significativo para la reducción de emisiones mejorando la movilidad urbana y metropolitana así como sus infraestructuras asociadas.**

235

2.2.4.1.1. Ordenación del tráfico

En materia de **ordenación del tráfico** se nos presentan cuestiones muy diversas, algunas relativas a la mejora de la señalización viaria en la ciudad consolidada, como instalaciones semafóricas, la adopción de medidas de precaución para la circulación de peatones... (quejas 20/5102, 22/1148, 22/7353, 23/3875).

También estamos tramitando quejas en las que nos plantean cuestiones relativas a cortes de calle por instalaciones efímeras y/o por obras; travesías sin arcén y alumbrado que afectan a la seguridad de los peatones; solicitud de mejoras de seguridad vial; solicitud de peatonalización de calles; silencio municipal ante solicitud de regulación del tráfico a la entrada de colegio, etcétera.

2.2.4.1.2. Régimen sancionador de tráfico

Han sido numerosos los expedientes resueltos de forma favorable a las pretensiones de las personas afectadas, anulándose las resoluciones sancionadoras que les afectaban o, al menos, emitiendo una resolución expresa ante las alegaciones o recursos formulados (quejas 22/4162, 22/5905, 23/0611, 23/1726, 23/2071 y 23/2236).

2.2.4.1.3. Aparcamientos

Los asuntos relativos a estacionamientos son muy frecuentes ya que **los aparcamientos, en sus diferentes modalidades, son fuente de numerosos conflictos entre la ciudadanía y las autoridades municipales.** Las quejas recibidas se centran en reclamaciones para el ejercicio por la administración de su potestad sancionadora o para solicitar mayor flexibilidad en el cumplimiento de la normativa (quejas 22/6563, 22/8463, 23/0188, 23/1638, [23/3092](#), 23/4090).

2.2.4.1.4. Servicios de transporte público

Como en años anteriores, las quejas relativas a los **servicios de transporte colectivo** de viajeros siguen estando presentes, en particular aquellas que muestran disconformidad con la frecuencia de paso de los servicios de transporte o denuncian la saturación de determinadas líneas, especialmente en zonas de costa en época estival.

También se han recibido quejas cuestionando el lugar de emplazamiento de la parada de algunas líneas y requiriendo el mantenimiento de su ubicación céntrica (quejas 23/1066, 23/4002, 20/3998, 23/1558, 23/5199 y otras)

Podemos destacar la queja 22/5782 en la que se cuestionaba la escasa frecuencia de las líneas de autobuses entre Sevilla y Huelva y en la que recibimos la siguiente respuesta desde la Dirección General de Movilidad y Transportes:

“Actualmente no existe horarios de salida anterior de las 7:30 hacia Huelva que es lo que solicita el interesado, no obstante, la Junta de Andalucía está tramitando la licitación de un nuevo Mapa Concesional y en su estudio, podrá evaluar la demanda existente en cada ruta de las concesiones existentes al objeto de garantizar adecuadamente la prestación del servicio público de transporte regular de viajeros por carretera.”

Confiamos en que el nuevo mapa concesional de la red de transporte interurbano regular de viajeros por carretera en Andalucía se realice en un plazo razonable.

2.2.4.2. Accesibilidad

Continuamos con el apartado de accesibilidad, dedicado a glosar los **problemas que se derivan de la existencia de barreras urbanísticas y arquitectónicas** que impiden la normal movilidad de las personas con discapacidad en los entornos urbanos.

Consideramos **la accesibilidad como un derecho humano esencial**, al constituirse en garantía de una vida independiente para las personas con discapacidad. Por este motivo la accesibilidad universal debe constituir un compromiso que han de asumir los poderes públicos y debe traducirse en la adopción de las medidas necesarias para la supresión de los obstáculos que dificultan o impiden llevar a cabo una vida en plenitud.

La accesibilidad es una condición previa para que las personas con discapacidad, hombres y mujeres, puedan vivir de forma independiente y participar plenamente en la sociedad en igualdad de condiciones.

Sigue siendo frecuente la recepción de quejas denunciando la persistencia de barreras arquitectónicas en muchos pueblos y ciudades de Andalucía, lo que pone de manifiesto que las normas de accesibilidad aún no se cumplen plenamente en nuestra Comunidad Autónoma.

La mayoría de estas quejas las presentan particulares afectados por la barrera que denuncian, ya sea por ser ellos personas con discapacidad o por ser familiares o allegados de personas con esa condición.

La práctica habitual en relación a estas quejas ha sido instar del ayuntamiento responsable la realización de las obras necesarias para suprimir dicha barrera arquitectónica a la mayor brevedad posible.

En ocasiones la respuesta municipal se centra en exponer los **planes de accesibilidad** aprobados en el municipio y situar temporalmente la actuación solicitada en el marco de lo previsto en dichos planes. Lo que supone una respuesta absolutamente conforme con la legalidad.

Sin embargo, hay ayuntamientos que, al recibir nuestra petición de informe, contestan informando de la inminente realización de las obras necesarias para suprimir dicha barrera, sin referencia alguna a los posibles planes de accesibilidad, ya sea por no existir los mismos o por considerar que debe darse

preferencia a la actuación solicitada por la intervención de esta Defensoría. Esta actuación, por más que satisfaga al denunciante, no es la más acertada.

El problema surge al aparecer determinadas personas que se dedican a denunciar sistemáticamente cualquier barrera arquitectónica que detectan en su entorno, procediendo a remitir queja a esta Institución en caso de no ser atendidas sus denuncias por el ayuntamiento con la premura que entienden necesaria.

La reiteración de este tipo de quejas, que afectan particularmente a determinados municipios, conlleva una saturación de los servicios municipales correspondientes al sentirse presionados por esta Institución con su constante petición de información.

Así las cosas, hemos adoptado la decisión de centrar nuestras actuaciones cuando se reciban quejas de este tipo en **comprobar si existen en el municipio los necesarios planes de accesibilidad, si los mismos se están ejecutando conforme a lo previsto y si las barreras denunciadas están incluidas dentro de los mismos.**

De ser así, informamos al denunciante de la inexistencia de irregularidad en relación a la denuncia planteada y le pedimos paciencia para esperar a que la barrera sea objeto de remoción. Si se trata de un denunciante reiterativo en relación a un mismo municipio, le informamos de la no admisión a trámite de su queja al no existir irregularidad en la actuación administrativa.

Si de la investigación realizada se desprende que no existe el obligado plan de accesibilidad o que el mismo no se está ejecutando correctamente, o no incluye todas las barreras existentes en el municipio, entonces intervenimos al respecto, centrando nuestro interés en dicho instrumento de planificación y no en la concreta barrera denunciada.

Esto supone un cambio en nuestra forma de intervenir en estos asuntos que se trasladará a las personas que presentan queja ante la misma, a veces con excesiva reiteración.

Cabe recordar que la elaboración de planes de accesibilidad es obligada de conformidad a la **Estrategia Española sobre discapacidad 2022-2030**. Asimismo, en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas de aquí a 2030 se señala la obligación de los poderes públicos de:

- Proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos y mejorar la seguridad vial, en particular mediante la ampliación del transporte público, prestando especial atención a las necesidades de las personas en situación de vulnerabilidad, las mujeres, los niños, las personas con discapacidad y las personas de edad.
- Aumentar la urbanización inclusiva y sostenible y la capacidad para la planificación y la gestión participativas, integradas y sostenibles de los asentamientos humanos en todos los países.
- Proporcionar acceso universal a zonas verdes y espacios públicos seguros, inclusivos y accesibles, en particular para las mujeres y los niños, las personas de edad y las personas con discapacidad.

En el ámbito legislativo debemos destacar el Real Decreto legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, en cuyo artículo 22.1 señala:

«Las personas con discapacidad tienen derecho a vivir de forma independiente y a participar plenamente en todos los aspectos de la vida. Para ello, los poderes públicos adoptarán las medidas pertinentes para asegurar la accesibilidad universal, en igualdad de condiciones con las demás personas, en los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, el transporte,

Consideramos la accesibilidad como un derecho humano esencial, al constituirse en garantía de una vida independiente para las personas con discapacidad

la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, así como los medios de comunicación social y en otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales.»

Considerar que la Ley 6/2022, de 31 de marzo, aborda la reforma del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, a fin de garantizar de forma efectiva la accesibilidad cognitiva de todas las personas con dificultades de comprensión y comunicación del entorno físico, el transporte, la información y la comunicación, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones a disposición o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales.

Resulta conveniente dejar claros los plazos exigibles para remover los obstáculos que impiden o dificultan garantizar a las personas con discapacidad la igualdad de oportunidades en relación con la accesibilidad universal y el diseño para todos respecto a los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como en relación con los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, de modo que los mismos se hagan comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas, en igualdad de condiciones de seguridad y comodidad y de la manera más autónoma y natural posible, ya están cumplidos en todos los supuestos.

Los supuestos y plazos máximos de exigibilidad de las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación, en todo caso, son los siguientes:

1. Para el acceso y utilización de las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y de cualquier medio de comunicación social:
 - Productos y servicios nuevos, incluidas las campañas institucionales que se difundan en soporte audiovisual: 4 de diciembre de 2009.
 - Productos y servicios existentes el 4 de diciembre de 2009, que sean susceptibles de ajustes razonables: 4 de diciembre de 2013.
2. Para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones:
 - Espacios y edificaciones nuevos: 4 de diciembre de 2010.
 - Espacios y edificaciones existentes el 4 de diciembre de 2010, que sean susceptibles de ajustes razonables: 4 de diciembre de 2017.
3. Para el acceso y utilización de los medios de transporte:
 - Infraestructuras y material de transporte nuevos: 4 de diciembre de 2010.
 - Infraestructuras y material de transporte existentes el 4 de diciembre de 2010, que sean susceptibles de ajustes razonables: 4 de diciembre de 2017.
4. Los que deberán reunir las oficinas públicas, dispositivos y servicios de atención a la ciudadanía y aquellos de participación en los asuntos públicos, incluidos los relativos a la Administración de Justicia y a la participación en la vida política y los procesos electorales:
 - Entornos, productos y servicios nuevos: 4 de diciembre de 2008.
 - Corrección de toda disposición, criterio o práctica administrativa discriminatoria: 4 de diciembre de 2008.
 - Entornos, productos y servicios existentes el 4 de diciembre de 2008, y toda disposición, criterio o práctica: 4 de diciembre de 2017.

El régimen de infracciones y sanciones que se establece en la disposición legislativa será común en todo el territorio del Estado y será objeto de tipificación por el legislador autonómico, sin perjuicio de aquellas otras infracciones y sanciones que pueda establecer en el ejercicio de sus competencias.

Por otro lado, el 22 de enero de 2022 entró en vigor la Orden TMA/851/2021, de 23 de julio, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y la utilización de los espacios públicos urbanizados, que deroga la Orden VIV/561/2010, de 1 de febrero.

Incluye este documento técnico importantes mejoras, como la posibilidad de ocupar las superficies de espacios libres o de dominio público que resulten indispensables para la instalación de ascensores u otros elementos que garanticen la accesibilidad universal; la necesidad de áreas de descanso a lo largo del itinerario peatonal accesible; la eliminación de excepciones que permitían que la anchura libre de paso del itinerario peatonal fuera inferior a 1,80 metros, y la armonización de los criterios y parámetros con el Documento Básico de Seguridad, utilización y accesibilidad del Código Técnico de la Edificación.

Sentadas estas premisas, debemos decir que las quejas recibidas en relación con los problemas de accesibilidad son remitidas por las personas afectadas o sus familiares solicitando la eliminación de las barreras detectadas o la ejecución de obras en el viario público que apliquen los criterios de accesibilidad universal.

Así, se nos hacen llegar numerosas quejas por parte de personas afectadas por la existencia de **barreras en los itinerarios peatonales**, obstáculos, carteles y bolardos que dificultan la movilidad. Por otra parte, también como cada año, se nos remiten quejas por la existencia de barreras en edificios públicos como en oficinas expendedoras del DNI, instalaciones municipales de deportes, edificios e instalaciones de ocio, o para el acceso a estaciones de ferrocarril.

2.2.4.2.1. Discapacidad en materia de tráfico

Durante el ejercicio 2023, la principal demanda de la ciudadanía en esta materia son cuestiones planteadas en relación a la **reserva de plazas de aparcamiento para personas en situación de movilidad reducida** tanto en lo que se refiere a la normativa que lo regula como a los trámites administrativos necesarios para su disfrute.

También se dirigen a esta Defensoría cuestiones relativas al ejercicio de la potestad sancionadora en materia de tráfico que afectan a personas con discapacidad.

En aspectos concretos como la dificultad de entrada y salida de los domicilios, han sido numerosas las quejas recibidas y tras su tramitación hemos podido comprobar que, en la mayoría de los casos, los ayuntamientos son conscientes de los problemas de accesibilidad existentes en el municipio y tienen prevista la realización de las obras necesarias para su eliminación. El problema y la causa de las quejas recibidas es que la ejecución de las obras se dilata excesivamente en el tiempo.

2.2.4.2.2. Personas con discapacidad y transportes públicos

El transporte resulta accesible cuando permite a las personas satisfacer sus necesidades de despla-



zamiento de forma autónoma. Para conseguirlo es preciso que las estaciones o paradas tengan las características adecuadas que permitan el desplazamiento, no sólo para las personas usuarias de sillas de ruedas, sino también para todas las personas con discapacidad, tanto físicas como sensoriales. Un servicio que cumpla esos requisitos no sólo beneficia a las personas con discapacidad sino al conjunto de la ciudadanía.

2.2.4.2.3. Barreras urbanísticas que impiden o dificultan la accesibilidad

La LISTA en su parte expositiva señala: «Hoy en día, la mayor parte del espacio público está limitado por las funciones asociadas al vehículo privado. Para revertir esta situación es necesario diseñar el tejido urbano desde el espacio público, buscando el equilibrio entre los espacios dedicados a la funcionalidad y la organización urbana y los espacios orientados al ciudadano, garantizando la accesibilidad universal y formas sostenibles de movilidad y suficiencia energética como elementos clave de un urbanismo sostenible. Asimismo, se debe promover la continuidad de los espacios libres urbanos y sus zonas verdes, el del entorno periurbano y rural, creando corredores ecológicos que favorezcan su interconexión y accesibilidad, y que contribuyan al mantenimiento de la biodiversidad.»

Los itinerarios accesibles son la principal demanda de la ciudadanía, ya que se encuentran numerosos obstáculos como mobiliario urbano o aceras que presentan deficiencias.

A destacar la Orden de 6 de octubre de 2022, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de subvenciones en régimen de concurrencia competitiva a entidades locales en materia de accesibilidad, Andalucía + Accesible, en el ámbito de las competencias de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad y en el Mecanismo de Recuperación Transformación y Resiliencia y se efectúa su convocatoria en el ejercicio 2022.

Se dota la línea con un crédito que asciende a la cantidad total de 8.018.223,00 euros, resultando de enorme importancia para todos aquellos municipios que se acojan a la convocatoria y promuevan la accesibilidad universal mediante la financiación de proyectos de inversión que tengan como finalidad otorgar soluciones de accesibilidad así como la eliminación de barreras arquitectónicas y urbanísticas en edificaciones, instalaciones y equipamientos y espacios públicos urbanizados en sus términos o ámbitos específicos, permitiendo su uso o prestando servicio a todas las personas, con independencia de cuáles sean sus capacidades funcionales y garantizando la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad.

Señalar que mediante Orden de 29 de septiembre de 2023, se ha elevado propuesta a la Comisión Europea, entre otras, en relación con el objetivo 326, consistente en la ampliación del plazo de ejecución hasta el 31 de marzo de 2024.

2.2.4.3. Actuaciones de oficio

En lo que se refiere a las actuaciones de oficio iniciadas en 2023, a continuación se relacionan las mismas:

- ▶ [Queja 23/9156](#), dirigida a la Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda, Dirección General de Movilidad y Transportes, ayuntamientos de municipios andaluces de más de 50.000 habitantes, para investigar el cumplimiento de los municipios de la normativa de Zonas de Bajas Emisiones.

2.2.5. Políticas activas de empleo

2.2.5.1. Introducción

Desde el compromiso de esta Defensoría con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en la lucha por erradicar la pobreza (ODS 1.1.) y alcanzar una sociedad próspera, acogedora, equilibrada y plena en armonía con el entorno, a través de este apartado supervisaremos la gestión de la Administración en la ejecución de las políticas activas de empleo propuestas por los distintos niveles de gobierno.

Las políticas activas de empleo se relacionan principalmente con la meta 8.5 de los ODS, en la que se propone lo siguiente: *“De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor”*. Asimismo, estas políticas también se alinean con la consecución de los fines establecidos en la meta 8.b, que pone el acento en desarrollar y poner en marcha una estrategia mundial para el empleo de los jóvenes; y la 9.3 con la que se pretende *“Aumentar el acceso de las pequeñas industrias y otras empresas, particularmente en los países en desarrollo, a los servicios financieros, incluidos créditos asequibles, y su integración en las cadenas de valor y los mercados”*, que junto con las 9.a. y 9.b, buscan facilitar el desarrollo de infraestructuras sostenibles y resilientes en los países en desarrollo, así como, apoyar el desarrollo de tecnologías nacionales mediante programas de obras públicas con alto coeficiente de empleo.

En este contexto, el objetivo prioritario para las políticas activas de empleo o mercado de trabajo es **eleva las oportunidades para quienes buscan empleo**, para lo cual será necesario alcanzar una correspondencia adecuada entre las demandas para la contratación de personas trabajadoras y las solicitudes de empleo. Al hacerlo de esta forma, se contribuye a crear empleo y al crecimiento económico.

Por lo general, las políticas activas de empleo **fomentan la contratación laboral temporal para grupos específicos de personas que encuentran dificultades** particulares para incorporarse al mercado de trabajo; por ejemplo, los más jóvenes, los de edad avanzada, las personas con discapacidad, las mujeres en situación de riesgo o proclives a desembocar en situaciones de exclusión social o las personas desempleadas de larga duración. Las herramientas previstas para alcanzar estos objetivos pueden ser variadas, así, por ejemplo, las encaminadas a la realización de cursos de formación



profesional para el empleo, obteniendo una titulación acorde con las necesidades del mercado de trabajo de cada momento, y con derecho a ayudas o becas de transporte y/o conciliación; las ayudas a la contratación; las ayudas económicas por situaciones de especial vulnerabilidad; etc.

Así pues, las políticas de empleo pueden ir dirigidas a la **intermediación y asistencia en la búsqueda de empleo, asesoramiento y vinculación de la oferta y la demanda**, actividad desarrollada por el Servicio Andaluz de Empleo (SAE) en nuestra Comunidad Autónoma; la formación y preparación de las personas para el mercado de trabajo; las subvenciones para la contratación de personal o la conservación de empleos; y las subvenciones o ayudas para la actividad empresarial y trabajo autónomo.

Con respecto al fomento y promoción de la actividad económica de las **personas autónomas y emprendedoras**, con la finalidad última de mejorar el bienestar y la calidad de vida de los habitantes de determinados territorios, procede referirnos al ODS 8.3 que persigue *“Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros”*. En este sentido, y alineada también con este ODS, merece ser mencionada la Primera [Estrategia Nacional del Impulso del Trabajo Autónomo \(ENDITA 2022-2027\)](#), aprobada por Resolución de 24 de mayo de 2023 de la Secretaría de Estado de Empleo y Economía Social, que en su presentación expone, entre otros extremos, lo siguiente: *“El propósito es, de una parte, crear un instrumento útil para los actores públicos que hemos de contribuir a la generación de un ecosistema del trabajo autónomo adecuado a las necesidades del colectivo y, de otra, visibilizar una acción coordinada del Gobierno en la que las trabajadoras autónomas y los trabajadores autónomos, así como las organizaciones que las representan, encuentren los anclajes para avanzar los próximos años, que van a ser decisivos en la conformación de un modelo económico más flexible, resiliente, moderno y enraizado en el territorio”*.

2.2.5.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

2.2.5.2.1. Ayudas para la inclusión de colectivos desfavorecidos

En las quejas que se han recibido durante el año 2023 sobre esta materia se continúan suscitando los mismos problemas que en años anteriores y, especialmente, vuelven a repetir el denominador común de la mayoría de las quejas recibidas en otros ámbitos: **la demora de la administración pública** en la resolución de las solicitudes y recursos presentados. Encontramos expedientes que se dilatan en el tiempo o en los que se requiere a las personas afectadas la presentación de documentación que ya obra en otros departamentos administrativos. De este modo, lamentablemente, la percepción de la ciudadanía con respecto a la gestión del servicio público resulta bastante negativa.

Las quejas recibidas en la Institución se han centrado en los siguientes temas:

1. Denuncias por impago de ayudas y becas tras la realización de cursos formativos, mayoritariamente las relativas al transporte tras la realización de cursos para la formación profesional (quejas [23/4170](#) y [23/5054](#)).
2. Dificultades con respecto a la expedición de certificados de profesionalidad (como ejemplo la queja 23/8649, resuelta favorablemente).
3. Controversias vinculadas a los criterios de admisión en cursos de formación (queja 23/6486).
4. Polémica en relación con la imposibilidad de participación en programas para la inserción laboral (queja 23/6733).

2.2.5.2.2. Quejas referidas al emprendimiento y al trabajo autónomo

Entre las quejas recibidas durante 2023, referidas a las ayudas previstas para el fomento del **trabajo autónomo**, destacamos las que discrepan de la decisión de la administración de denegación de las mismas. «En este sentido, en la queja 23/8324 la persona promotora planteaba lo siguiente: En diciembre de 2022 me di de alta en autónomos como trabajadora por cuenta propia agraria. Me acogí a los incentivos y medidas de fomento y promoción del Trabajo Autónomo que bonifican un 80% de la cuota el primer año. A su vez, solicité la ayuda que se publicitaba por la D.G. de trabajo autónomo de la Junta de Andalucía, como autónomo, “tienes una vida extra”, en la que para los beneficiarios de la citada reducción del 80% se otorgaba subvención para rebaja de la cuota del segundo año. A pesar de cumplir los requisitos (beneficiario de la reducción del 80% y de cotizar por la base mínima) se denegó en primera instancia y recurso posterior, obligándome a recurso contencioso administrativo con el elevado coste que ello conlleva y haciéndolo no viable económicamente respecto al importe de la subvención solicitada. La base de cotización mínima por ser mayor de 48 años es superior a la de los menores de esa edad, pero no es elegible y en ningún documento o proceso de solicitud de la ayuda se indica tal extremo. Es por ello que considero **discriminatorio por razón de edad** la resolución denegatoria de la Dirección General de Trabajo Autónomo». Al cierre del presente Informe Anual nos encontramos valorando el informe recibido de la administración.

Asimismo, recordamos las que denuncian **retrasos en el abono de las subvenciones** reconocidas previamente por la administración. Este es el caso de la queja, en la que se planteaba que, tras haberse dictado y notificado al interesado la resolución por la que se estima el recurso de reposición, aún no se había realizado actuación alguna en relación a su ejecución. Como resultado de nuestra intervención, la administración aceptó su retraso y dimos por concluidas nuestras actuaciones por encontrarse el asunto en vías de solución.

2.2.5.2.3. Quejas referidas a la gestión del Servicio Andaluz de Empleo (SAE)

El SAE, creado por la Ley 4/2002, de 16 de diciembre, se configura como Agencia de régimen especial de las previstas en el artículo 54.2.c) de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, para realizar las actividades administrativas y demás funciones y competencias que específicamente se le atribuyan. De acuerdo con el artículo 2 de dicho texto normativo, en su organización y funcionamiento, así como en el ejercicio de sus competencias, la actuación del Servicio Andaluz de Empleo se ajustará a los siguientes principios:

- a. Igualdad de oportunidades, garantizando la no discriminación por razón de sexo, raza, edad, estado civil, lengua, religión, origen, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- b. Participación de los agentes sociales y económicos.
- c. Transparencia del mercado de trabajo.
- d. Integración, complementariedad y coordinación en la gestión de la política de empleo. e) Solidaridad territorial.
- e. Gratuidad, universalidad y personalización.
- f. Racionalización, simplificación, eficacia y eficiencia de su organización y funcionamiento.
- g. Calidad del servicio para trabajadores y empresas.
- h. Fomento de la innovación en políticas activas de empleo.
- i. Colaboración y coordinación con el resto de organismos y Administraciones Públicas”.

Pues bien, en relación con la gestión del empleo que se desarrolla por el SAE nos llegan todos los años un número importante de quejas. En concreto, en primer lugar, nos vamos a detener en aquellas en las que las personas promotoras nos plantean dudas de legalidad y disconformidad con el **criterio de ordenación de desempate** para las ofertas públicas de empleo gestionadas por el Servicio Andaluz de Empleo, tras la aprobación de la Instrucción 2/2021 de la Dirección-Gerencia, por la que se establecen los criterios de ordenación general para la gestión de candidaturas en ofertas registradas en el sistema de intermediación laboral y se modifica la Instrucción 3/2020, por la que se establece el procedimiento para la gestión de las ofertas públicas de empleo. Al respecto, esta Institución consideró oportuno promover una actuación de oficio, a la que le ha correspondido el número de queja 21/5131. Y a tal fin se inició la oportuna investigación ante la Dirección Gerencia del Servicio andaluz de Empleo y la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública.

La mentada investigación se alargó en el tiempo por lo que al momento de la redacción del informe anual pasado, aún estábamos pendientes de recibir nueva información solicitada a los organismos competentes.

Recordemos que la citada Instrucción 2/2021 establece en su apartado 3 lo siguiente:

“Como criterio de desempate, una vez aplicados los dos anteriores, se utilizarán dos valores aleatorios, que de forma automática se generan para cada oferta en el momento de su registro, sin que sea posible su modificación posterior. Estos valores serán publicados en el anuncio correspondiente a la oferta difundida y se aplicarán de la forma siguiente:

- 3.1. *Un valor numérico aleatorio en el margen entre el 00000000 y el 99999999, que servirá como dígito de ordenación a partir del NIF/NIE de las candidaturas de manera que, se ordenará con mayor prioridad aquella candidatura cuyo NIF/NIE coincida exactamente con el dígito aleatorio calculado, y el resto se ordenarán de manera ascendente, desbordando esta ordenación al llegar al 99999999 continuando por el 00000000. Las candidaturas que participen en este proceso con un NIE, lo harán a partir de la parte numérica de éste, y completándolo con un dígito 0 por la derecha. Esto se hace para completar con los 8 dígitos necesarios para que la ordenación sea neutral con todas las candidaturas.*
- 3.2. *Un segundo valor aleatorio alfanumérico calculado entre la A (mayúscula) y la Z (mayúscula), que servirá como criterio de ordenación por la letra del NIF/NIE, de forma ascendente, desbordando la Z por el carácter A, para aquellos casos en los que dos candidaturas compartan el mismo número de NIF/NIE”.*

Pues bien, recibidos los correspondientes informes del Servicio Andaluz de Empleo y tras su examen, pudimos concluir que, en efecto, los criterios de ordenación para las ofertas que se gestionan con difusión por ese organismo, y que han sido plasmados en la instrucción 3/2020, por la que se establecen los criterios para la selección de las candidaturas, modificada por la Instrucción 2/2021 y la adenda a ésta, tratan de establecer criterios objetivos que se ajusten al perfil del puesto que solicita la entidad empleadora.

En cuanto a los dos primeros criterios selectivos que se determinan en las instrucciones señaladas debemos indicar que responden a criterios objetivos que, en primer lugar, tratan de ajustar el perfil del candidato al perfil del puesto ofertado, y que están íntimamente relacionados con los requisitos del puesto, las funciones y tareas a desempeñar, y que la entidad empleadora ha fijado como evaluables.

En segundo lugar, para acotar más la candidatura, se atiende a un criterio que igualmente resulta objetivo, cual es la disponibilidad, que se valorará en atención al número de rechazos a las ofertas de empleo.

Por último, y es aquí donde surge la controversia que ha motivado la presente queja, se fija un tercer criterio de desempate.

Es cierto que este criterio responde a razones ajenas al puesto ofertado, que ciertamente no tienen en cuenta las mejores cualidades de los candidatos ni ninguna otra circunstancia que les otorgue un mejor derecho.

No obstante, no podemos obviar que con carácter previo y antes de llegar a aplicar este criterio de desempate, y como ya hemos apuntado, se han utilizado todos aquellos criterios que de manera objetiva y en relación con el puesto ofertado pueden decidir quiénes son aquellas personas candidatas que se ajustan más al perfil del puesto. De manera que la utilización en último caso, y tras la aplicación de todos los criterios objetivos que pudieran utilizarse, de un criterio aleatorio para completar la selección, no nos puede llevar a concluir que la selección se ha realizado vulnerando nuestro ordenamiento jurídico.

En todo caso, esta Defensoría ha considerado procedente insistir ante el Servicio Andaluz de Empleo sobre la oportunidad de revisar los referidos criterios de selección y darle mayor protagonismo, antes de aplicar el criterio de desempate aleatorio basado en la numeración del DNI, a algún otro criterio que prime las circunstancias subjetivas de las personas demandantes de empleo.

Desde que se dictó la mencionada Instrucción 2/2021, de la Dirección-Gerencia del SAE hasta la fecha, han sido muchas las quejas recibidas y que continuamos recibiendo, así a modo de ejemplo en el 2023 podemos citar las quejas 23/6946, 23/7443, 23/8374, 23/7427, 23/8037, 23/8055, 23/8090.

En segundo lugar, queremos referirnos a otras quejas que denuncian **descoordinación en la gestión de ofertas de empleo en el ámbito público**. Recibimos algunas denuncias sobre el proceso convocado para la contratación de Trabajadores y Trabajadoras Sociales por la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía (Assda) a través del Servicio Andaluz de Empleo (SAE). Sirva como ejemplo la queja 23/5366.

Si bien, una vez recibidos los correspondientes informes, no hemos observado ninguna irregularidad que permitiera nuestra intervención, nos hemos permitido sugerir a la ASSDA que para futuras ofertas de empleo dirigidas para su gestión al SAE establezcan claramente qué requisitos han de ser tenidos en cuenta para la selección de las personas aspirantes y qué otros méritos se van a valorar una vez realizada esta selección. Asimismo, hemos sugerido al SAE que, a fin de evitar cualquier descoordinación que pueda confundir a las personas demandantes de empleo, para futuros procesos de gestión de ofertas se dirija a la entidad solicitante, si fuera necesario, para clarificar cuáles son los requisitos a tener en cuenta para la selección de las candidaturas y cuáles los méritos valorables y si estos últimos son analizados por el SAE o por la entidad contratante.

Esta Defensoría ha considerado procedente insistir ante el Servicio Andaluz de Empleo sobre la oportunidad de revisar los referidos criterios de selección y darle mayor protagonismo, antes de aplicar el criterio de desempate aleatorio basado en la numeración del DNI, a algún otro criterio que prime las circunstancias subjetivas de las personas

2.2.6. Servicios de Interés General y Consumo

2.2.6.1. Análisis de las quejas admitidas a trámite

2.2.6.1.1. Servicios de interés general

Como siempre en este apartado hablamos de servicios cuya prestación suelen realizar empresas privadas y que responden a necesidades básicas de la vida diaria, tales como el suministro eléctrico, de agua o gas, los servicios financieros, de transporte, o de telecomunicaciones y postales. Por este motivo se les imponen obligaciones denominadas “de servicio público”, asociadas a dicha naturaleza.

El acceso a estos servicios de interés general está íntimamente ligado con el contenido de algunos de los derechos fundamentales cuya defensa se nos atribuye. En particular, estos servicios pueden afectar al derecho a la protección de la salud; a una vivienda digna; al disfrute de los recursos naturales; al acceso a las tecnologías de la información y de la comunicación; o, en última instancia, a la garantía de protección a las personas consumidoras por parte de los poderes públicos. Es lo que justifica nuestra intervención ante las empresas que los prestan cuando apreciamos su posible vulneración.

En este apartado introductorio venimos reiterando la necesidad de **reconocer el derecho de todas las personas a acceder a estos servicios de interés general en condiciones de igualdad y equidad**, de modo que cuente con un reconocimiento legal explícito.

Hace tiempo que venimos solicitando una garantía legal que reconozca a todas las personas unas prestaciones mínimas, incluyendo la prohibición de suspensión del servicio por impago por circunstancias personales o económicas

Asimismo, desde hace tiempo venimos solicitando una garantía legal que reconozca a todas las personas unas **prestaciones mínimas en relación con estos servicios**, incluyendo la prohibición de suspensión del servicio por impago cuando el mismo viene justificado por circunstancias personales o económicas.

En nuestro ámbito autonómico la posibilidad de que esta petición se traduzca en normas concretas se ve condicionado por las limitadas competencias legislativas que corresponden a Andalucía, ya que la legislación sectorial en estas materias se incluye en la legislación básica estatal.

En el Informe Anual correspondiente al ejercicio 2022 hacíamos un repaso del alcance de la regulación vigente en relación con cada uno de los servicios de interés general. Aprovechamos ahora para señalar los avances regulatorios ocurridos en este último año respecto a la dotación de un contenido específico que conforma el acceso de la ciudadanía a estos servicios de interés general o las obligaciones de empresas y administraciones para su efectividad.

Nos parece de interés destacar las previsiones recogidas para garantía del suministro de agua a la población vulnerable, contenidas en la nueva normativa sobre calidad del agua aprobada por [Real Decreto 3/2023, de 10 de](#)

[enero](#), por el que se establecen los criterios técnico-sanitarios de la calidad del agua de consumo, su control y suministro.

Se ha aprovechado esta nueva regulación para señalar a la administración local que debe adoptar medidas que permitan mejorar el acceso al agua, de modo particular para los grupos vulnerables o en riesgo de exclusión social, incluyendo a las personas que no disfrutaban de conexión a las redes de distribución municipal.

Para la determinación de quienes deben considerarse como “población vulnerable o en riesgo de exclusión social”, el reglamento estatal se remite a los criterios establecidos en la normativa de bono social eléctrico, así como la posibilidad de incluir criterios adicionales de vulnerabilidad que permitan incluir a un mayor número de consumidores.

Asimismo apunta a obligaciones específicas para la implantación de mecanismos de acción social eficaces que aseguren el derecho al agua de toda la población, que se basarán en el criterio de la asequibilidad, y su reflejo en las políticas y estructuras tarifarias podrá consistir en bonificaciones contempladas en la tarifa de agua y/o en fondos de solidaridad.

Esta nueva normativa de mínimos valoramos que impulsará que todas las entidades suministradoras cuenten con una regulación propia para atender expresamente situaciones de vulnerabilidad en garantía del acceso al agua potable en su respectiva localidad.

Con ello pensamos que se podrá superar la falta de desarrollo reglamentario del **derecho a un suministro mínimo vital de agua**, reconocido a través de la modificación de la Ley de Aguas de Andalucía, pero aún pendiente de concretar¹.

En todo caso seguimos entendiendo oportuno que el citado desarrollo normativo se produzca, a fin de contar con una regulación homogénea en todo el territorio andaluz acerca de quiénes serían las personas que podrían acceder a este mínimo vital y las características del mismo.

En materia de suministro eléctrico debemos señalar que el Gobierno ha prorrogado² hasta el 30 de junio de 2024 la **garantía de no suspensión**, así como los descuentos excepcionales de bono social de electricidad (80% para consumidor vulnerable severo y 60% para consumidor vulnerable) y la posibilidad de acogerse al denominado bono de justicia energética (hogares trabajadores con bajos ingresos). Estas medidas de protección a los consumidores se siguen justificando en razones relativas a “la situación de los mercados energéticos y la incertidumbre, volatilidad y niveles de precios que aún persisten”.

También nos parece oportuno destacar las últimas recomendaciones de la Comisión Europea a los Estados miembros de la Unión Europea, instándoles a adoptar medidas para transponer y aplicar la definición de **pobreza energética**³.

Señala que deben distinguirse claramente entre medidas estructurales para hacer frente a la pobreza energética y medidas para mejorar la asequibilidad de la energía. Las primeras deben orientarse para abordar las causas profundas de la pobreza energética, en lo que respecta a la eficiencia energética o acceso a energías renovables; mientras que las segundas se refieren a ayudas específicas a la renta y tarifas sociales, o para apoyar temporalmente a los hogares afectados por la pobreza energética.

Estas cuestiones se abordaron en España a través de la [Estrategia Nacional contra la Pobreza Energética 2019-2024](#) y se han concretado en medidas legislativas como el **bono social** o el **suministro mínimo vital**.

En relación con estas medidas debemos señalar que, si bien han paliado situaciones de gasto energético desproporcionado, deberían ser objeto de continua revisión teniendo en cuenta que algunas

1 Ley 8/2018, de 8 de octubre, de medidas frente al cambio climático y para la transición hacia un nuevo modelo energético en Andalucía.

2 Artículo 35 del Real Decreto-ley 8/2023, de 27 de diciembre, por el que se adoptan medidas para afrontar las consecuencias económicas y sociales derivadas de los conflictos en Ucrania y Oriente Próximo, así como para paliar los efectos de la sequía.

3 Recomendación (UE) 2023/2407 de la Comisión, de 20 de octubre de 2023, sobre la pobreza energética.

medidas han sido provisionales (por ejemplo los incrementos de porcentajes de descuento en el bono social) y que los datos que se publican no dejan de recordar la importante incidencia de factores de pobreza energética como no poder pagar en plazo o no poder mantener una temperatura adecuada en los hogares.

Finalmente en esta introducción recordamos, en cuanto a nuestras posibilidades de intervención concreta ante situaciones de desprotección, que esta Institución carece de competencias para la supervisión de las empresas privadas que gestionan servicios de interés general. Para esta supervisión resultaría necesaria una modificación de [nuestra Ley Reguladora](#), amparada en los Principios de Venecia⁴.

Entretanto no se produce esta atribución legal de competencias supervisoras, hacemos uso de las posibilidades que nos confiere nuestra normativa reglamentaria⁵ para la búsqueda de fórmulas de acuerdo y conciliación en relación a los conflictos que nos plantea la ciudadanía respecto de la actuación de las empresas que prestan servicios de interés general.

También acudimos a esta vía de actuación mediante la suscripción de protocolos y acuerdos de colaboración con algunas empresas, con objeto de permitir la tramitación de quejas referidas a la prestación de sus servicios en Andalucía, como los que tenemos suscritos con Endesa, Iberdrola, Movistar y Caixa.

2.2.6.1.1.1. Energía

Destacamos aquí algunos asuntos que han centrado nuestras actuaciones el año pasado en materia de energía, o bien que han sido objeto de reiteradas quejas ciudadanas.

2.2.6.1.1.1.1. Bono social térmico

La falta de abono de esta **ayuda complementaria al bono social eléctrico** fue objeto de numerosas reclamaciones y consultas bien pasado el primer cuatrimestre de 2023 y, de modo especial, en el periodo estival.

Se trataba de personas que ya habían sido beneficiarias del bono térmico en el ejercicio anterior y que no entendían cómo no se producía su pago en los mismos plazos. Además señalaban que la cantidad esperada era de gran utilidad en los primeros meses del año, debido al mayor consumo energético.

También generaba confusión el hecho de que la ayuda a recibir correspondía a la convocatoria del bono térmico del ejercicio anterior y que los requisitos a tomar en consideración sean los existentes a 31 de diciembre del año previo. Así, en 2023 se han abonado las ayudas correspondientes al ejercicio 2022 del bono térmico y se han beneficiado quienes contaban con bono social eléctrico a 31 de diciembre de 2021.

Algunas personas alegaban el incumplimiento de la normativa de aplicación ante el retraso en el abono, ya que se establecía legalmente que el pago del bono térmico habría de realizarse durante el primer trimestre del año.

Habiendo aclarado a estas personas que dicha previsión legal fue declarada inconstitucional y nula, lo cierto es que nos planteamos investigar la causa de la situación denunciada. La falta de aprobación de la normativa de procedimiento, que se encontraba entonces en trámite, nos parecía que estaba ocasionando un excesivo retraso en el pago de la ayuda.

4 [Principios de Venecia](#) sobre la protección y la promoción de la Institución de los Defensores del Pueblo, acordados en 2019 por la Comisión Europea para La Democracia a Través del Derecho: El mandato del Defensor del Pueblo abarcará todos los servicios públicos y de interés general ofrecidos a los ciudadanos, ya sea por parte del Estado, de los municipios, de los organismos estatales o por entidades privadas

5 Artículo 26.1 del Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor del Pueblo Andaluz.

Finalmente no fue necesaria esta intervención ya que la propia Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía emitía un comunicado en su web informando de que en el mes de septiembre comenzarían los trámites oportunos, tras publicarse en [BOJA](#) la Orden de 13 de julio de 2023, de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad, por la que se regula la concesión, gestión y pago del Bono Social Térmico en Andalucía.

Finalmente, también dejamos apuntado aquí que algunas quejas recibidas señalan la injusticia de la normativa estatal sobre bono térmico, ya que establece una fecha concreta a efectos de determinar las personas que accederán a la ayuda, quedando fuera quienes contaron con bono social eléctrico durante varios meses del año pero se encontraban en trámite de renovación a fecha 31 de diciembre.

Mantenemos este asunto regulatorio bajo observación para el posible análisis de actuaciones por parte de esta Institución que pudieran mejorar las limitaciones detectadas.

2.2.6.1.1.2. Personas electrodependientes

Como ya adelantábamos en el Informe Anual correspondiente al ejercicio 2022, nuestra preocupación por la situación de las personas electrodependientes ha propiciado la tramitación de oficio de la queja [22/3284](#) y la celebración de la [Jornada](#) “Personas Electrodependientes. Propuestas para una regulación justa”, el 30 de enero de 2023.

El objeto de la queja de oficio y de la jornada ha sido poner de manifiesto el **grave problema que afrontan las personas electrodependientes ante la inexistencia de una regulación** que, por un lado les alivie ante los elevados costes de su consumo intensivo de energía y, por otro lado, les ayude a solventar los problemas prácticos derivados de las posibles interrupciones en su suministro eléctrico.

En esta jornada abordábamos las siguientes cuestiones: la necesidad de definir qué debería entenderse por persona electrodependiente; el procedimiento a seguir para el reconocimiento de esta condición y cómo surtiese efectos para terceros; las consecuencias que debería tener el reconocimiento de una persona como electrodependiente, en particular, respecto de posibles interrupciones del suministro, sean programadas o imprevistas; el coste de las facturas de luz que deben soportar actualmente las personas electrodependientes y la oportunidad de que se ofrezcan ayudas económicas para costearlas; así como la necesidad de mejorar los canales de información sobre los derechos que asisten a las personas electrodependientes, tanto para quedar registradas como suministros no cortables, como para poder acceder a las ayudas que actualmente ofrece la administración sanitaria andaluza.



Las [conclusiones](#) de la jornada las remitíamos al Defensor del Pueblo de España en marzo de 2023, solicitándole que las trasladase a las instancias competentes de la Administración General del Estado e impulsara las actuaciones de desarrollo normativo correspondiente, si lo estimaba oportuno.

Según hemos podido conocer, el Defensor estatal ha dirigido [Recomendación](#) a la Secretaría de Estado de Energía (Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico) “para la configuración de una propuesta normativa que defina, protocolice y atienda las necesidades de los pacientes electrodependientes”. En concreto, ha sugerido “regular la figura de los pacientes electrodependientes, protocolizando un sistema de protección específico que les garantice el acceso tanto a bonificaciones de orden tarifario, como la puesta a disposición de dispositivos que garanticen la estabilidad del suministro en aquellos supuestos en los que el caudal regular de suministro no esté en disposición de ser garantizado”.

Valoramos positivamente esta resolución del Defensor, que recoge en gran medida las conclusiones de la jornada, y esperamos que sea acogida por la administración estatal, de modo que pronto contemos con una normativa que atienda las necesidades de las personas electrodependientes.

Entretanto, las **actuaciones desarrolladas por esta Institución para mejorar la situación de las personas electrodependientes**, en lo que se refiere a las ayudas para tratamientos domiciliarios de hemodiálisis, diálisis y oxigenoterapia, han obtenido una respuesta positiva.

Así, en la tramitación de la [queja 22/2350](#), la Dirección Gerencia del Servicio Andaluz de Salud nos comunicaba que había impulsado los trámites para promover la modificación de la Orden de 13 de febrero de 2014, en respuesta a la petición que dirigíamos a la Consejería de Salud y Consumo planteando la necesidad de actualización de los importes de las ayudas previstas en la misma.

Asimismo, la Dirección General de Asistencia Sanitaria y Resultados en Salud del Servicio Andaluz de Salud nos informó de que había finalizado los trabajos iniciados para el desarrollo del procedimiento de compensación económica por gastos de consumo de electricidad o agua a personas que necesitan los citados tratamientos domiciliarios, en respuesta a nuestra petición para su armonización y la incorporación del derecho a la información como instrumento imprescindible para ejercer la solicitud y para franquear el acceso a la compensación en condiciones de igualdad efectiva y equidad.

También nos indicaba que incluyó el procedimiento en la plataforma web que alberga el sistema de información corporativo, así como en el apartado dirigido a la ciudadanía de la web del Servicio Andaluz de Salud.

2.2.6.1.1.3. Derechos de las personas usuarias ante denuncias por fraude o anomalía

En relación con este tema se reciben todos los años un número muy significativo de quejas en las que se denuncia la situación de indefensión en que se coloca a muchas personas en la **tramitación de expedientes de anomalía** por parte de la empresa distribuidora de electricidad.

En algunos casos las quejas se refieren al corte de suministro asociado al impago de la refacturación correspondiente al expediente, o bien a la reclamación de tal deuda mediante gestores de cobro que incluyen llamadas indebidas o inclusión en ficheros de morosidad, pese a existir reclamación abierta ante la propia empresa y/o ante la administración competente.

En otras ocasiones, las quejas que recibimos denuncian el corte de suministro realizado en el propio momento de la inspección, sin notificación previa alguna y sin posibilidad de agilizar la reconexión del suministro, incluso pese a que se encuentren residiendo en el domicilio personas en circunstancias de vulnerabilidad (menores, mayores, personas enfermas, electrodependientes...).

También manifiestan la imposibilidad de conocer adecuadamente la anomalía que motiva el expediente y formular las alegaciones oportunas, por falta de comunicación inmediata del expediente al titular de la instalación o por dificultades de comunicación con la empresa encargada de la gestión.

Para tratar de solucionar la falta de garantías en estos procedimientos para las personas denunciadas, sin que ello implique una merma inasumible en la necesaria eficacia de las políticas de persecución del fraude en los suministros eléctricos, hemos iniciado de oficio la [queja 23/9572](#).

En ella ponemos de manifiesto la **necesidad de determinar unos criterios de actuación garantistas** durante el desarrollo de la inspección por parte de la distribuidora eléctrica y, posteriormente, unos criterios homogéneos para la tramitación de reclamaciones ciudadanas ante las unidades administrativas competentes en materia de energía.

También hemos pretendido aclarar la incidencia de las distintas competencias para conocer de las reclamaciones por disconformidad con expedientes de anomalía, ya que pueden intervenir tanto la administración de consumo como la administración competente en materia de energía.

Al respecto hemos señalado que la intervención de la administración competente en materia de energía permite contar con las medidas cautelares que puede adoptar para garantizar el suministro al tramitar la reclamación, en los casos que proceda, así como como obtener una resolución vinculante sobre la cuestión planteada.

Muy relacionadas con estas cuestiones, también nos parece oportuno destacar las actuaciones que hemos desarrollado ante la Delegación Territorial en Sevilla de la Consejería de Industria, Energía y Minas, debido a las **dilaciones observadas en la resolución de reclamaciones** que tramita el Servicio de Energía.

Ya en su momento habíamos intervenido de oficio sobre este asunto a través de la [queja 19/5866](#), ante la administración entonces competente en materia de energía (Delegación del Gobierno de la Junta de Andalucía en Sevilla) y parecía que las medidas comprometidas por este órgano directivo podrían resolver el problema.

Había transcurrido tiempo suficiente para la ejecución de medidas desde entonces (verano de 2022), pero seguíamos recibiendo quejas que aún ponían de manifiesto graves retrasos en la tramitación de reclamaciones por el Servicio de Energía.

Por ello, con fecha 8 de febrero de 2023 solicitamos a la Delegación Territorial de Industria, Energía y Minas, como nuevo organismo competente de la administración autonómica, información relativa al estado de tramitación de los expedientes de reclamación del Servicio de Energía y acerca de las medidas que se hubieran adoptando para atender las recomendaciones formuladas en su día por esta Institución.

Esta petición de información no fue atendida, y tampoco las cursadas en el mismo sentido con ocasión de la tramitación de quejas individuales. En consecuencia, con fecha 19 de junio de 2023 le formulamos [Resolución](#) para que adoptasen las medidas oportunas que lograsen agilizar la tramitación de reclamaciones por anomalías eléctricas en el Servicio de Energía.

Finalmente, en el mes de diciembre recibíamos la respuesta del Servicio de Energía, descriptiva de la situación de los expedientes de reclamación y de las medidas adoptadas para cursar los diferentes trámites correspondientes a los mismos.

A la vista de esta información, considerábamos que se [aceptaba](#) la resolución que habíamos formulado y archivamos la queja. Confiamos en que las medidas señaladas por el Servicio de Energía permitan una rápida resolución de las reclamaciones pendientes.

2.2.6.1.1.4. Cortes de luz en barriadas desfavorecidas

En esta Institución seguimos recibiendo las quejas que ponen de manifiesto **los problemas existentes en algunas barriadas desfavorecidas de ciertas localidades andaluzas como consecuencia de los cortes reiterados y prolongados de luz**.

En este año pasado han destacado las quejas procedentes de personas residentes en varios barrios de Sevilla, observando que el problema se había extendido desde barrios con una situación socioeconómica conocida muy comprometida -Polígono Sur y Torreblanca- hasta otros barrios como Palmete, Padre Pío, [Su Eminencia-La Plata](#), etc.

Por este motivo las propuestas de esta Institución para el caso concreto de la ciudad de Sevilla insistían en la conveniencia de que la “Mesa contra los Delitos de Salud Pública”, creada para la coordinación de actuaciones en el Polígono Sur, extendiera sus funciones a todo el término municipal.

Por otra parte, nos habíamos dirigido ya en verano de 2022 a la Delegación Territorial en Sevilla de la entonces Consejería de Política Industrial y Energía, como titular de las competencias en materia de energía, para que estudiaran la **conveniencia de realizar una auditoría del estado de las infraestructuras e instalaciones eléctricas en las barriadas sevillanas afectadas por los cortes de luz** y valorasen la idoneidad de las inversiones propuestas por Endesa para mejorar la red en estas zonas, a fin de garantizar el derecho del vecindario a un suministro de calidad y sin cortes.

Por fin en marzo de 2023 recibíamos su respuesta, pudiendo conocer que el mes anterior la Secretaría General de Energía de la citada Consejería había solicitado a Endesa Distribución una [auditoría externa](#) independiente de la **situación de las instalaciones de distribución de media y baja tensión**.

A la vista de esta información estimamos oportuno suspender nuestras actuaciones, al menos de forma provisional, hasta conocer el resultado de esta auditoría o hasta que se produjeran nuevas circunstancias que aconsejaran una nueva intervención.

No obstante cabe señalar que, transcurrido casi un año desde entonces, lamentablemente **poco se ha avanzado en la solución a dicho problema** y la información proporcionada públicamente en la reunión celebrada con vecinos por mediación del Ayuntamiento de Sevilla el pasado mes de diciembre posponía el resultado de la auditoría hasta finales de marzo o principios de abril.

En todo caso, no se trata ya del problema particular de una barriada u otra, sino que esta situación se extiende cada vez por mas localidades andaluzas, propiciando nuestra intervención cuando se nos ha requerido. Así, por ejemplo, en el caso de Cañada de la Plata ([Puente Genil](#)), Las Flores ([Pinos Puente](#)), Darro, La Pañoleta ([Camas](#)) o San Jerónimo (Sevilla).

Se trata de una cuestión que, insistimos, requiere **un abordaje más amplio y global**, en el que se incluyan una valoración de la situación a nivel de Andalucía y la formulación de propuestas de intervención que fuesen escalables desde un nivel de comunidad autónoma a un nivel local.

En este sentido vemos necesario recordar los planteamientos que realizamos en su día a las distintas administraciones implicadas y a la distribuidora eléctrica en la tramitación de la [queja 19/2711](#) [queja 19/2711 BOPA].

2.2.6.1.1.2. Suministro domiciliario de agua

En esta materia debemos señalar, en primer lugar, que observamos que la **garantía de no suspensión de suministros básicos a personas vulnerables no funciona con la misma efectividad que ocurre para el bono social eléctrico**.

Esto es así porque la concesión del bono social eléctrico supone la atribución de la citada garantía, de modo automático y por expresa disposición legal. Sin embargo, en el caso del suministro de agua (al igual que para el suministro de gas), es necesario que la persona acuda a su entidad suministradora y aporte una factura de luz en la que conste que es beneficiaria del bono social eléctrico.

En caso de no ser titular del contrato de luz, también se puede acreditar ante la entidad suministradora la situación de vulnerabilidad mediante certificación de los servicios sociales comunitarios o de mediadores sociales⁶.

De este modo, la entidad suministradora puede conocer la situación de vulnerabilidad de su cliente y no procederá al corte por impago por disposición legal.

Por ello, en las ocasiones que acuden personas a esta Institución denunciando el incumplimiento de la prohibición legal de corte de suministro a personas vulnerables, observamos que la mayoría de las

6 Entidades del Tercer Sector incluidas en el anexo de la Resolución de 2 de febrero de 2021, de la Secretaría de Estado de Derechos Sociales (BOE núm. 32, de 6/02/2021).

veces no se ha acreditado previamente la situación de vulnerabilidad ante la entidad suministradora.

En todo caso, nuestra actuación muchas veces se dirige a revisar la coordinación de actuaciones entre los servicios sociales y las entidades suministradoras, de modo que, si existen bonificaciones en las tarifas de agua por situaciones económicas desfavorecidas, puedan ser accesibles a todas las personas que se encuentren en esta situación y les quede debidamente garantizado el suministro.

En ocasiones hemos observado que una situación de impago prolongada en el tiempo ha determinado el corte y es entonces cuando se detecta la circunstancia de vulnerabilidad.

Hemos de señalar que, aunque mayoritariamente estas situaciones se resuelven de modo favorable otorgando facilidades de pago y/o ayudas para ello cuando corresponde, también hemos observado actuaciones que merecen nuestro reproche.

Así, por ejemplo, que el impedimento para la **reconexión del suministro** se debiera a la obligatoriedad de abono previo de los correspondientes derechos -importe que en ocasiones es muy elevado para los limitados recursos económicos de la persona afectada-, o que se haya incorporado al acuerdo de pago fraccionado una cláusula por la que se autoriza a la entidad suministradora a proceder al corte en caso de impago de cualquiera de los recibos fraccionados sin necesidad de aviso previo.

Entendemos que en estos supuestos cronificados de dificultad de pago de recibos, debidamente constatados por los servicios sociales comunitarios, deben adoptarse otras medidas que permitan a la persona hacerse cargo de un consumo responsable y del correspondiente pago, dentro de sus posibilidades económicas. Para ello será necesario contar con bonificaciones adecuadas en las facturas o acudir a bolsas de ayudas de la administración titular del servicio.

Estas cuestiones ya fueron objeto de nuestro pronunciamiento en el [Informe Especial “Servicios de Suministro de Agua. Garantías y Derechos”](#), donde poníamos de manifiesto el problema de **pobreza hídrica** y señalábamos como solución el **reconocimiento de un “suministro mínimo vital”**.

Como hemos señalado en la introducción a este apartado de servicios de interés general, este reconocimiento legal de un mínimo vital en Andalucía ya se produjo en el año 2018 pero, lamentablemente, mucho tiempo después aún no se ha podido concretar en unos términos que sirvan de referente común para todo el territorio andaluz.

Tampoco todas las entidades suministradoras cuentan con **medidas específicas para atender estas situaciones de vulnerabilidad** o se limitan a unas bonificaciones en el recibo para determinados colectivos que, aunque remedian en cierto modo la dificultad de pago, no suponen una garantía de acceso al agua en condiciones de asequibilidad.

En todo caso, próximo ya a cumplirse un decenio de nuestro Informe Especial y vista la falta de regulación a nivel andaluz de muchas de las cuestiones allí formuladas, nos parece necesario hacer un seguimiento de la situación actual y, en su caso, proponer actuaciones que permitan una atención adecuada de las situaciones de vulnerabilidad con un mínimo homogéneo en todo el territorio andaluz.

Observamos que la garantía de no suspensión de suministros básicos a personas vulnerables no funciona con la misma efectividad que ocurre para el bono social eléctrico

En relación con la necesidad de contar con mecanismos homogéneos que permitan atender situaciones de pobreza hídrica, nos parece oportuno destacar la queja recibida de una persona a la que su entidad suministradora le denegaba la tarifa social porque su unidad de convivencia superaba el límite de renta establecido. En su caso (3 personas residentes, una de ellas con discapacidad) el límite de renta para poder acceder a la tarifa social sería de 1,9 veces IPREM, es decir, 15.960 euros al año.

No entendía esta ciudadana la situación, ya que contaba con bono social eléctrico, de modo que se le aplicaban descuentos en la factura de la luz pero no así en la de agua, y en su situación económica era importante contar con ambos para facilitar el pago de recibos.

Tuvimos que explicarle que el hecho de que los requisitos establecidos para obtener la tarifa social de su entidad suministradora no coincidieran con los del bono social eléctrico no significa que unos fueran más justos que otros y que debemos tener en cuenta que la tarifa social y el bono social proceden de entidades diferentes, por tanto, las circunstancias que se tienen en cuenta a la hora de ofertar estas tarifas son diferentes.

Sin perjuicio de lo anterior, entendemos que **sería más equitativo que existieran unos mismos criterios** para todo el territorio español si bien comprendemos que, por el momento, resulta imposible su abordaje dada la distinta naturaleza de las tarifas eléctricas y de agua.

Otro asunto que nos parece de interés abordar es la **atención a las personas mayores como colectivo vulnerable** por parte de las entidades suministradoras. Este asunto se nos planteó con ocasión de una queja relativa a las dificultades encontradas por una mujer de 70 años para efectuar los trámites de alta de contrato de suministro a su nombre.

Se daba la circunstancia de que, pese al relato de hechos de la interesada sobre las trabas encontradas, la entidad suministradora publicitaba en su web que contaba con una atención adaptada a las características del colectivo de mayor edad para las actividades de contratación, facturación, cobros y atención al usuario.

La empresa nos daba explicación de las circunstancias ocurridas y señalaba que había obtenido la certificación AENOR de “empresa comprometida con personas mayores”, que viene a garantizar una atención especial, cercana y adaptada a las necesidades a este colectivo sin esperas y con medidas que ahorran tiempo y evitan, cuando así lo deseen, desplazamientos innecesarios.

Sin embargo insistimos en la necesidad de aclarar cuáles serían los mecanismos concretos a los que pueden acogerse las personas de mayor edad para su mejor atención y ofrecer suficiente información al respecto.

En otro orden de cosas, nos parece oportuno poner de manifiesto en este Informe Anual que en ocasiones recibimos quejas planteando una situación que, a primera vista, pudiera resultar injusta pero que no consideramos oportuno atender mediante la promoción de la oportuna modificación normativa, debido a la incidencia negativa que podría suponer para la generalidad o el propio sistema.



Nos referimos a supuestos en que se nos ha trasladado que la **facturación de agua por habitante** no tiene en cuenta la situación de familias con custodia compartida o la de estudiantes en viviendas de alquiler.

Valoramos que la acreditación del número de personas que hacen uso del agua en la vivienda resultan de una dificultad técnica cuya exigencia podría dar al traste con el sistema, ya que la necesaria labor indagatoria indudablemente habría de suponer mayores costes de gestión.

En el caso de progenitores con custodia compartida la respuesta que hemos ofrecido es que deben resolverse entre las partes los efectos económicos que pudieran recaer sobre la facturación de agua en favor de aquella en cuyo domicilio se encuentren empadronados los hijos comunes.

En el caso de los estudiantes, hemos señalado que la normativa de aplicación establece que es obligatorio empadronarse en el lugar donde se reside un mayor número de días al año, sin que ello suponga impedimento para percibir la beca de estudios en la cuantía ligada a la residencia.

Otro supuesto que se nos planteaba era el de la falta de consideración de las familias numerosas en una entidad suministradora con modelo de facturación por vivienda, pues solo se les aplicaba una bonificación en caso de no exceder determinado límite de renta.

Entendíamos que una bonificación por familia numerosa que tiene en cuenta el nivel de renta resulta más adecuada al principio de justicia social. No obstante, también valorábamos que la falta de ponderación del número de personas por vivienda perjudica a las familias numerosas, al igual que a otras situaciones de convivencia de un número elevado de personas.

Se daba el caso de que, por este motivo, ya habíamos solicitado a la correspondiente entidad suministradora que dejaran sin efecto la limitación por nivel de renta en la aplicación de la bonificación por familia numerosa y la posibilidad de establecer estructuras tarifarias en los servicios de agua que contemplasen el número de personas por vivienda ([queja 21/0093](#)).

Dado que el compromiso asumido por la entidad se refería al momento en que se aprobase la modificación de las tarifas de abastecimiento, y esta aún no se había producido, entendimos oportuno mantener nuestra atención sobre las posibles modificaciones futuras de dicha tarifa o, incluso, extender nuestra posible actuación a todo el territorio andaluz para insistir sobre la oportunidad de adoptar este tipo de decisiones tarifarias.

En el caso concreto valorábamos, además, que la tarifa de abastecimiento que se aplicaba permite un consumo de agua de hasta 18m³ vivienda/mes, sin penalización económica excesiva (asignado a los bloques progresivos I y II), de modo que una unidad familiar de hasta seis miembros podría mantenerse en esta facturación con un consumo eficiente de 3m³ persona/mes.

A este respecto aplaudimos la actuación de las entidades suministradoras para **fomentar prácticas de reducción del consumo de agua**, incitando a la ciudadanía a cambiar sus hábitos y adoptar criterios responsables para protección de este bien limitado, debido a su escasez actual.

Así, por decir algunos ejemplos, la campaña de Emasesa para bajar el consumo medio de 116 a 90 litros por persona/día (2,7m³), o el reto 100 de Aguas de Cádiz para reducir el consumo de agua por persona a esta cantidad (3m³).

Todo ello sin perjuicio de que sigamos insistiendo, con carácter general, que resulta adecuado acudir a un **sistema de facturación que tenga en cuenta el número de personas que residen en la vivienda**, para evitar que no se penalice el exceso de consumo en viviendas con consumo poco eficiente y que se produzcan agravios comparativos (debiendo prevalecer el principio de “paga más quien más consume”).

Precisamente, coincidiendo con la redacción del presente Informe Anual, hemos iniciado una actuación de oficio para interesarnos por el **uso de contadores inteligentes como elemento importante para el control de las pérdidas de agua** ([queja 24/0107](#)).

El planteamiento surge a raíz de las quejas recibidas por facturación excesiva en casos de avería pero, en el escenario de sequía en el que nos encontramos desde hace tiempo, valoramos que la implantación de esta tecnología supone un elemento indispensable a favor de la eficiencia hídrica.

Por ello, hemos consultado a las principales entidades suministradoras de agua en Andalucía, así como a las asociaciones de operadores ASA y AEOPAS, sobre las medidas implantadas hasta la fecha y las que tengan previsto abordar.

Asimismo, hemos preguntado a la Secretaría General del Agua (Consejería de Agricultura, Pesca, Agua y Desarrollo Rural) por las medidas que pueda impulsar como organismo competente en materia de agua a nivel andaluz.

Muy relacionadas con esta situación de sequía son las quejas relativas a cortes de agua en localidades. Así, el año pasado recibíamos quejas por la situación de la pedanía Las Lagunetas (Benalup-Casas Viejas) o en el barrio Colinas Bermejas (Monachil).

También por mala calidad del suministro de agua, asociada a la bajada de los niveles de agua, en Lora del Río o en el barrio de Castell del Rey (Almería).

Este asunto se aborda de manera detallada en el apartado sobre Aguas, dentro del epígrafe relacionado con la Sostenibilidad y Medio Ambiente, donde explicamos nuestras actuaciones en materia de abastecimiento en alta a poblaciones.

2.2.6.1.1.3. Servicios financieros

En este apartado también nos parece oportuno destacar como cuestión de interés la necesidad de prestar una atención específica a las necesidades de personas mayores y con discapacidad, como **colectivos especialmente vulnerables ante la digitalización progresiva de los servicios financieros**.

En 2022 se acordaron medidas para favorecer la inclusión financiera de estos colectivos, mediante la firma de una actualización del Protocolo Estratégico para Reforzar el Compromiso Social y Sostenible de la Banca, suscrito entre el Gobierno de España y las asociaciones de la banca.

Esta actualización del Protocolo pretendía la incorporación de medidas para garantizar la atención personalizada en la prestación de servicios bancarios, especialmente a las personas mayores.

El [Observatorio de Inclusión Financiera](#) ha valorado positivamente el funcionamiento de este Protocolo, señalando avances en la atención presencial (más del doble de oficinas con horario ampliado que antes de poner en marcha las medidas); o el incremento del número de cajeros, webs y apps adaptados, así como del número de personas mayores que recibieron formación financiera y de personal del sector que recibió formación especializada para atención al colectivo de mayor edad; y la consolidación de la figura del consejero senior entre algunas de las entidades⁷.

Sin embargo aún no se han adoptado las modificaciones legislativas necesarias⁸ para que estas medidas tengan su reflejo normativo, con objeto de garantizar adecuadamente la atención personalizada en los servicios de pagos a los consumidores y usuarios en situación de vulnerabilidad, sin discriminación motivada por “brecha digital”.

Hasta la fecha de redacción de este informe, la única medida impuesta legalmente a los proveedores de servicios de pago es la **prohibición de establecimiento de comisiones para la prestación del servicio de retirada de efectivo en ventanilla**, en favor de personas mayores de 65 años o con discapacidad reconocida igual o superior al 33%⁹.

7 [Informe de seguimiento](#) de las medidas dirigidas a mejorar la atención personalizada de las personas mayores y personas con discapacidad, de 7/11/2023, referido a datos del primer semestre de 2023.

8 Ordenadas por la Disposición adicional segunda de la Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica.

9 Modificación del artículo 35 de la Ley de servicios de pago realizada por Real Decreto-ley 8/2023, de 27 de diciembre (BOE núm. 310, de 28/12/2023).

En relación con esta digitalización de servicios debemos decir que nos sigue preocupando el **crecimiento de los fraudes informáticos relacionados con los servicios financieros**.

Al igual que hiciéramos en el pasado año, debemos destacar en 2023 el incesante aumento en el número de denuncias por los fraudes que sufren quienes utilizan los servicios financieros haciendo uso de herramientas digitales.

Según los datos oficiales sobre delitos cometidos en Andalucía, los fraudes informáticos y en particular las estafas a usuarios de banca electrónica, son las modalidades delictivas que han experimentado un mayor crecimiento en el último año.

La renuencia de las entidades financieras a asumir responsabilidades en estas situaciones, aduciendo la falta de diligencia de la persona consumidora al facilitar sus datos bancarios a los estafadores, contrasta con la postura del Banco de España -que exige acreditar una negligencia grave del usuario- y con una jurisprudencia que mayoritariamente resuelve a favor del cliente en los procesos que se someten a su conocimiento.

Como ya adelantábamos en el Informe Anual del año 2022, esta situación nos llevó a tramitar de oficio la [queja 22/6748](#), relacionada con la estafa masiva sufrida por clientes de Unicaja.

Mediante [Resolución](#), de 9 de mayo de 2023, dirigida a dicha entidad financiera hemos fijado nuestra posición en relación con la asunción de responsabilidades en este tipo de fraude.

Así, hemos manifestado que entendemos que resulta exigible de las entidades financieras que adopten medidas suficientes para garantizar la fiabilidad de los servicios que ofrecen a su clientela, utilizando las mejores tecnologías posibles para reforzar la seguridad en las operaciones de banca electrónica.

Asimismo, entendemos que **las entidades financieras deberían asumir la responsabilidad por los perjuicios que sufran los usuarios como consecuencia de actuaciones fraudulentas de terceros**, salvo que quede acreditado que los clientes actuaron sin la prudencia y diligencia que resultarían exigibles a un consumidor responsable, entendiendo que tal concepto se refiere a una persona con los conocimientos y habilidades digitales que actualmente tiene el ciudadano medio.

En cuanto al caso que nos ocupaba, solicitamos a Unicaja que valorase de forma razonada la aplicabilidad de los criterios jurisprudenciales sobre la concurrencia de negligencia grave por parte del usuario a los casos afectados por el fraude masivo a su clientela.

En respuesta a nuestra petición Unicaja nos trasladó que comparten nuestra preocupación por el escenario actual del ciberfraude.

A este respecto manifestaban que, pese al alto volumen de recursos que dedican a su prevención, la creciente sofisticación de los procedimientos de fraude hace imposible que las entidades financieras adopten medidas que garanticen en todo caso que no se produzcan.

En todo caso insistían en que la interacción entre víctima y delincuente no tiene lugar dentro de los entornos digitales de la entidad y que en ningún caso se produce una brecha en sus sistemas de seguridad que propicie o facilite el fraude.

Entendían que para determinar cuál sea la diligencia exigible a un consumidor responsable deben valorarse las circunstancias del caso concreto y el entorno informativo del que dispone, señalando a este respecto la información disponible acerca de la prevención del ciberfraude.

Justificaban que los pronunciamientos judiciales no determinan invariablemente que la entidad resulte responsable por estar exento el consumidor de toda cautela y que estos criterios sobre la diligencia exigible al consumidor medio son tenidos en cuenta por Unicaja en la gestión de reclamaciones de los clientes afectados por el ciberfraude.

En cuanto al ofrecimiento de acuerdos extrajudiciales que citábamos en nuestra petición, aclaraban que no suponen un reconocimiento de la responsabilidad de la entidad ni se imponen a la persona reclamante sino que se enmarcan en la actividad negociadora que el banco despliega en la gestión

de su clientela con el fin de facilitar el consenso como forma más deseable de resolución de situaciones de conflicto.

Concluían que, más allá de gestionar las reclamaciones concretas de usuarios afectados, siguen avanzando en la implementación de medidas de prevención del ciberfraude a su alcance y en el desarrollo de actividades de difusión de educación financiera que promuevan el conocimiento generalizado de las mejores prácticas de prevención en este ámbito.

A la vista de esta respuesta hemos acordado el archivo de nuestras actuaciones, sin perjuicio de insistir ante Unicaja con nuestro posicionamiento.

Con independencia de esta queja de oficio también hemos tenido ocasión de tramitar quejas individuales frente a otras entidades financieras que nos llegaron a causa del mismo motivo, entendiendo oportuno atenderlas cuando la entidad financiera se limita a indicar que la operación estaba validada por un doble factor de verificación pero **no acredita que el cliente cometió fraude o negligencia grave en el proceso de autorización del pago**.

Sin embargo el resultado de estas actuaciones no ha sido hasta el momento favorable a nuestra petición, llegando a afirmar una entidad financiera interpelada que su cliente había incurrido en negligencia grave “por no haber protegido debidamente sus elementos de seguridad” pese a que en su relato detallaba haber sido objeto de un elaborado engaño que le hizo creer que estaba operando en su banca digital.

En todo caso hemos insistido en que resulta obligado facilitar la documentación que acredita que la operación está validada por un doble factor de autenticación, tal como viene señalando el Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España como criterio de buenas prácticas en la actuación de las entidades financieras en este tipo de reclamaciones.

En cuanto a las quejas relacionadas con los trámites para aplicación del **Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual** debemos aclarar a las personas que acuden a esta Institución que no nos corresponde supervisar el cumplimiento de las normas de aplicación por parte de las entidades financieras (por dilaciones, falta de información, o disconformidad con los criterios aplicados), pues se trata de normativa de disciplina bancaria y tal competencia corresponde al Banco de España.

En muchas ocasiones nos limitamos a trasladar una petición a las entidades financieras para que se estudien alternativas de pago cuando no es posible acudir al Código de Buenas Prácticas, porque no se reúnen todos los requisitos exigidos para ello, considerando agotadas nuestras posibilidades de intervención si la respuesta es negativa, ya que se trata de una cuestión de política comercial.

2.2.6.1.1.4. Telefonía e Internet

En este apartado es interesante señalar que cada vez recibimos menos quejas en relación con actuaciones concretas de operadoras de telefonía e internet (facturación, operaciones de alta/baja o portabilidad o la prestación del servicio).

En muchas ocasiones nos limitamos a orientar a las personas afectadas a la presentación de la necesaria **reclamación previa ante la propia compañía**. En otras ocasiones dirigimos nuestra actuación a la administración pública de consumo que ha tramitado la reclamación, si no se recibe respuesta en plazo.

Otras veces nuestra actuación se dirige a atender una petición colectiva por falta de conexión telefónica o de internet.

Así ocurría en una urbanización de La Zubia (Granada), tras el robo de las líneas de cobre que les suministraban, si bien se puso de manifiesto que por parte de Telefónica no había ningún problema en realizar la instalación de fibra óptica, pero faltaba que el Ayuntamiento de La Zubia emitiera los informes necesarios para que la empresa pudiera realizar el trabajo.

En el caso de los problemas de cobertura en Los Corrales y Martín de la Jara, por interrupciones en el servicio de fibra óptica, la respuesta de la operadora de telefonía no nos permitió ofrecer una solución, dado que insistía en tramitar la denuncia como si se tratase de un problema puntual de un vecino, cuando en los dos escritos que les remitíamos insistimos en que la denuncia de un posible mal funcionamiento del servicio afectaría a toda la localidad y se produciría con cierta frecuencia.

En relación con el acceso a internet nos parece de interés reseñar las quejas recibidas sobre la convocatoria del **bono social digital en Andalucía**¹⁰.

Se trata de una **iniciativa pública dirigida a favorecer la conectividad digital** en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (financiado por la Unión Europea–Next Generation EU). En concreto, tiene por objeto financiar la contratación de nuevos servicios de conexión a banda ancha o el incremento de la velocidad de los ya contratados por parte de colectivos vulnerables.

La definición de quienes sean las personas o unidades familiares vulnerables que pueden beneficiarse de estas ayudas se deja a la determinación de cada Comunidad Autónoma, habiéndose establecido en Andalucía que lo serán quienes cuenten con una prestación económica de la Renta Mínima de Inserción (RMISA), del Ingreso Mínimo Vital (IMV), o de una Pensión No Contributiva (PNC), y estén empadronados en un municipio andaluz.

El procedimiento establecido en la convocatoria andaluza ha previsto un trámite previo de adhesión de los operadores de telecomunicaciones que presten el servicio de acceso a internet para que actúen como entidades colaboradoras del programa de emisión de bonos digitales. De este modo, el personal de los operadores colaboradores se encarga de presentar y tramitar electrónicamente las solicitudes que les dirijan las personas que deseen acceder al bono digital.

Pese a lo loable de la convocatoria, lo cierto es que hemos recibido quejas que se refieren a su **limitado alcance subjetivo**. En particular se ha puesto de manifiesto la discriminación a la que quedan sometidas personas que, contando con los mismos recursos económicos que quienes reciben RMISA, IMV o PNC, no pueden acceder a la convocatoria que ha establecido un perfil subjetivo de beneficiarios definido exclusivamente por la titularidad de una de estas prestaciones públicas, y no por determinado nivel de ingresos.

Por otra parte se han recibido quejas referidas al **limitado alcance territorial** de la convocatoria, ya que no han participado en el programa las principales operadoras de telefonía, que tienen cobertura en todo el territorio andaluz, y las empresas que se han adherido al programa prestan sus servicios de internet solo en determinadas poblaciones¹¹.

Estas quejas ponen de manifiesto que las personas que residen en muchos municipios no se pueden acoger a la convocatoria por esta limitación territorial de las operadoras colaboradoras y que resulta contradictorio que una bonificación enfocada a colectivos vulnerables solo se pueda solicitar en algunos núcleos de población, en muchos de los cuales residirían personas con mayor poder adquisitivo.

A la vista de las carencias detectadas en la convocatoria de bonos sociales digitales en Andalucía estimamos oportuno revisar su contenido y alcance y, en tal sentido, no descartamos una iniciativa de oficio para interesarnos por el resultado de la convocatoria ya cerrada y proponer posibles mejoras para futuras convocatorias.

2.2.6.1.1.5. Servicios de transporte y postales

En este apartado queremos reseñar una actuación concreta desarrollada ante una empresa de **servicios de transporte por carretera**, tras recibir una comunicación ciudadana poniendo de manifiesto que había cerrado sus instalaciones en la estación de autobuses Plaza de Armas de Sevilla y había

10 Orden de 27 de septiembre de 2023, por la que se aprueban las bases reguladoras, en régimen de concurrencia no competitiva, de las subvenciones para la ejecución del Programa de Emisión de Bonos Digitales para colectivos vulnerables (BOJA núm. 189, de 2/10/2023) y Resolución de 31 de octubre de 2023, de la Agencia Digital de Andalucía, por la que se efectúa su convocatoria para el año 2023 al amparo de la citada Orden (BOJA núm. 219, de 15/11/2023).

11 Esta información está disponible en la [web de la Agencia Digital de Andalucía](#).

dejado dos máquinas para la compra de billetes. Se dirigían a esta Institución como personas de avanzada edad, que sentían que nadie les escuchaba, solicitando que la empresa tuviera al menos un horario de atención al público en la estación.

Valorando que se producía una situación de **brecha digital en el acceso al servicio** que era necesario corregir, iniciamos de oficio la [queja 23/5518](#) para solicitar la colaboración de la empresa en torno a la adecuada atención de determinados colectivos, como puedan ser las personas mayores, que habitualmente cuentan con menos habilidades digitales.

En concreto requeríamos información relativa al personal de apoyo para ayuda en el proceso de compra de billetes en máquinas de autoventa y, en su caso, horario en el que prestan servicios, con indicación de si esta información se encontraría disponible en la propia máquina. Asimismo consultábamos si era posible la compra de billetes en el propio autobús, a fin de facilitar otra alternativa para la atención personal en el proceso.

La empresa nos trasladaba su interés por garantizar la accesibilidad y adecuación de sus servicios a todas las personas, evitando que suponga limitaciones a la población que no se encuentre familiarizada o no disponga de medios digitales para su adquisición, nuevas tecnologías y avances operativos que se ofrecen para facilitar las operaciones de transporte a la clientela.

Asimismo, a la vista de la respuesta ofrecida relativa a los diferentes canales de atención personal para compra de billetes, consideramos que cuentan con suficientes canales de atención para permitir la accesibilidad a los servicios de transporte de viajeros por carretera.

2.2.6.1.2. Otras cuestiones relacionadas con Consumo

Este apartado lo dedicamos a contar nuestra actividad de supervisión de la administración de consumo, ya sea autonómica o local, en el desarrollo de sus competencias en la tramitación de hojas de reclamaciones y de su potestad sancionadora ante incumplimientos de la normativa de protección a personas consumidoras.

Una situación a la que aludíamos el año pasado y que debemos reiterar es la falta de medios personales suficientes en los servicios de consumo municipales para atender a las reclamaciones de las personas consumidoras.

Las quejas se producen por **dilaciones en la tramitación de una reclamación, falta de información sobre el estado de los expedientes o dificultad de comunicación** con el personal encargado de los mismos.

Así ocurría el año pasado en los Ayuntamientos de El Puerto de Santa Mª, Estepona, Rincón de la Victoria, Armilla o Granada.

En el caso de El Puerto de Santa María se nos explicaba que la reducción de costes de personal era una de las medidas acordadas en el Plan de Ajuste Municipal, si bien el saneamiento de las cuentas del Ayuntamiento permitiría solventar las deficiencias que presentaban los servicios por escasez de personal.

En algunas ocasiones tenemos que explicar a las personas reclamantes que la actuación administrativa fue ajustada al ordenamiento jurídico.

Así, cuando se remite la reclamación desde el Servicio de Consumo de la Junta de Andalucía a la OMIC del Ayuntamiento correspondiente, pues la normativa sobre tramitación de hojas de reclamaciones establece que la OMIC del domicilio de residencia habitual del consumidor será el organismo territorialmente competente para su tramitación.

También debemos justificar la actuación de la OMIC, si comprobamos que ha realizado cuantas actuaciones se encuentran en su ámbito de competencias como organismo de consumo, y explicamos

a la persona que presentó queja que excede de sus posibilidades la imposición de medidas coactivas o el dictado de resoluciones vinculantes a la entidad reclamada.

Una circunstancia que resulta especialmente difícil de comprender para las personas consumidoras es que la administración de consumo archive sus actuaciones al no conseguir respuesta de la empresa reclamada, ya que se entiende que la misma no quiere llegar a una solución del conflicto planteado.

La falta de atención al requerimiento efectuado por la administración por parte de la empresa reclamada, en todo caso, podrá ser objeto del oportuno expediente sancionador por incumplimiento del deber de colaboración en la tramitación de la hoja de reclamaciones.

Sin embargo, de poco le sirve a la persona reclamante la posible sanción que recayese sobre la empresa por falta de atención a los requerimientos administrativos así que, en caso de no obtener respuesta favorable a su pretensión, se ve avocada a acudir al procedimiento judicial.

Sobre este particular nos parece curioso destacar que hemos conocido un caso en el que la persona reclamante formuló una **solicitud de responsabilidad patrimonial** al Servicio de Consumo, por los perjuicios ocasionados al no haber tramitado la reclamación presentada contra una empresa de servicios postales por extravío de una maleta.

En este caso nuestra actuación se ha dirigido a supervisar la actuación de las administraciones implicadas, aclarando a la promotora de queja que discrepamos respecto a la exigencia de responsabilidad administrativa por la falta de tramitación de su hoja de reclamaciones, cuantificada en el importe del valor de los objetos contenidos en la maleta perdida.

En primer lugar, porque tenía a su disposición otras vías para resolver el conflicto que mantiene con la empresa. Además, porque la competencia que pudiera ejercer cualquiera de las administraciones a las que se había dirigido como consumidora se habría limitado a trasladar su hoja de reclamaciones a la empresa reclamada para intentar encontrar una solución que pudiera satisfacer a ambas partes, sin que pudieran imponer una decisión vinculante.

Todo ello sin perjuicio de la posibilidad de sancionar los incumplimientos de la normativa de protección de las personas consumidoras de los que tuviera conocimiento, como pudiera ser la falta de respuesta en plazo por parte de la empresa reclamada a su hoja de reclamaciones, si bien esta no afectaría a su esfera jurídica.

También debemos mencionar que, a través de la tramitación de una queja particular, hemos tenido conocimiento de la **falta de medios adecuados en la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma** para atender en plazo las solicitudes de arbitraje que recibe.

En este sentido, la Dirección General de Consumo nos informaba de que, a fecha 21 de septiembre de 2023, se encontraban analizando y calificando los asuntos recibidos la última semana de marzo de 2023.

El motivo de esta importante demora se justificaba en el sensible incremento de las solicitudes de arbitraje recibidas, muy especialmente las relativas a los suministros energéticos. Estas habrían pasado de 228 solicitudes en el año 2020 a 1.615 en el año 2022, representando un 70% del total de solicitudes de arbitraje.

En el momento de recibir esta información, que coincide con la redacción del presente Informe Anual en enero de 2024, la solicitud de arbitraje del promotor de queja aún se encontraría pendiente del trámite de subsanación por falta de documentación suficiente, actuación que nos indicaban se realizaría “en breve”.

En el caso objeto de queja observamos con inquietud que la solicitud de arbitraje, recepcionada en el registro general de la Consejería de Salud y Consumo con fecha 28 de junio de 2023, más de seis meses después aún no había sido objeto de trámite alguno y, probablemente, habrá de derivarse a la correspondiente Delegación Territorial de la Consejería de Industria, Energía y Minas si se concluye de la documentación que pueda aportar el interesado en el trámite de subsanación que se trata de una cuestión que afectaría a la distribuidora eléctrica y, por tanto, estaría excluida de la oferta pública de adhesión de la empresa reclamada.

Más allá del caso particular, nos preocupan los datos facilitados y la posible extensión de este mismo supuesto a miles de solicitudes de arbitraje que se acumulan ante una Junta Arbitral desbordada. Por ello, continuaremos nuestras actuaciones ante la Dirección General de Consumo con objeto de garantizar el derecho a una buena administración, de modo que las solicitudes pendientes sean resueltas en un plazo razonable.

Por último, en cuanto al **ejercicio de las competencias sancionadoras en materia de consumo** nuevamente debemos destacar la reiterada negativa de la administración autonómica de consumo a tener por interesado en el procedimiento sancionador a personas que podrían considerarse “denunciante cualificado”.

En este sentido, hemos dirigido [Resolución](#) a la Delegación Territorial de Salud y Consumo de Granada para que reconozca a la promotora de queja su “condición de interesado” en el procedimiento sancionador que pudiera iniciarse tras su denuncia, por ostentar un interés legítimo, con todos los efectos legales que de dicho reconocimiento deben derivarse.

La denuncia formulada se refería a posibles incumplimientos del Reglamento de Suministro Domiciliario de Agua en Andalucía por parte de una entidad suministradora, por lo que estimamos necesario que se atendiera su solicitud de tenerle por interesado en el correspondiente procedimiento, analizando el interés alegado por la persona denunciante y la posible incidencia de la resolución sancionadora que se dictase sobre la misma.

A nuestro juicio, las alegaciones de la promotora de queja eran suficientes para que el Servicio de Consumo pudiera valorar que concurría un interés legítimo para tenerla por parte interesada porque la resolución del procedimiento sancionador podría producir un beneficio/perjuicio en su esfera jurídica.

Asimismo, entendíamos que ostenta un interés legítimo a ser parte en el procedimiento y obtener información sobre las actuaciones desarrolladas en el mismo y la resolución dictada.

De este modo, se le permitiría conocer el posicionamiento de la administración y, en su caso, si se adoptasen medidas correctoras para obligar a la empresa al cumplimiento adecuado de sus obligaciones.

También hemos intervenido para garantizar el **derecho de acceso a la información pública correspondiente a expedientes sancionadores** cuando hemos observado que no se ha atendido debidamente.

Así, hemos tenido que dirigirnos a la propia Consejera de Salud y Consumo para trasladar la respuesta de la Delegación Territorial de Cádiz a la Resolución que le habíamos formulado en junio de 2022 para que concediera a una asociación de consumidores el acceso a la información solicitada en virtud de la [Ley 19/2013](#), de Transparencia, Acceso a la Información y Buen Gobierno (LTAIBG), una vez acreditado que no concurría el límite contemplado en el art. 14.1.e) de dicha norma.

Sin embargo nos ha sorprendido la justificación ofrecida por la citada Delegación Territorial de Salud y Consumo para no acceder a dicha petición, ya que se limita a apelar a los artículos 20 y 24 LTAIBG, que mencionan la posibilidad de reclamar ante el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno. Concluyen que, al no constar que la asociación presentara en tiempo y forma esta reclamación, no pueden acceder a nuestra Recomendación, *“ya que de hacerlo esta Delegación Territorial estaría actuando en contra de la norma que regula el procedimiento”*.

Al respecto hemos señalado, en primer lugar, que la reclamación al Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía es potestativa, por lo que no entendemos que su falta sea un impedimento para aceptar la Recomendación formulada.

En todo caso valoramos que resulta necesario un pronunciamiento del organismo afectado acerca de las consideraciones que hemos trasladado en nuestra Recomendación, cosa que no se ha producido.

Todo ello con independencia de la vía procedimental que la Delegación Territorial considerase oportuno articular para reconocer a la asociación el acceso a la información solicitada, en caso de aceptar el criterio señalado por esta Institución.

En este sentido hemos tenido que recordar que, a través de las consideraciones contenidas en la Recomendación dictada, advertíamos el error de valoración contenido en la resolución de inadmisión de la solicitud de acceso a información pública presentada por la asociación de consumidores, señalando que no se habría efectuado como parte interesada en el procedimiento incoado tras su denuncia sino haciendo uso de la posibilidad que a estos efectos reconoce la legislación de transparencia a «todas las personas» (art. 12 LTAIBG y arts. 6.b) y 7.b) Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía).

Por el momento nos encontramos a la espera de la respuesta de la Consejería, a la que hemos interpelado en su calidad de máxima autoridad del organismo afectado.

2.2.6.2. Actuaciones de oficio

En lo que se refiere a las actuaciones de oficio iniciadas en 2023, a continuación se relacionan las mismas:

- ▶ [Queja 23/5518](#), para interesarnos por la adecuada atención a colectivos vulnerables, en particular personas mayores y con discapacidad, afectadas por la brecha digital en el proceso de compra de billetes de una empresa de transporte por carretera de viajeros que opera en la estación de autobuses Plaza de Armas de Sevilla.
- ▶ [Queja 23/9572](#), dirigida a la Secretaría General de Energía (Consejería de Industria, Energía y Minas), Dirección General de Consumo (Consejería de Salud y Consumo) y la distribuidora Endesa para proponer medidas que garanticen la seguridad jurídica en la tramitación de expedientes de anomalía eléctrica y unos criterios homogéneos en la tramitación de las correspondientes reclamaciones ciudadanas ante las unidades administrativas competentes en materia de energía.

2.2.7. Sostenibilidad y Medio Ambiente

2.2.7.1. Contaminación acústica

2.2.7.1.1. Actividades sujetas a autorización previa o declaración responsable

Durante el año 2023 hemos advertido un año más la importancia que la ciudadanía andaluza otorga al descanso como derecho que debe ser, por un lado, protegido por las administraciones públicas, pero también como un derecho que debe ser reivindicado por las propias personas afectadas, contribuyendo con ello a consolidar una conciencia colectiva de rebeldía, frente a quienes todavía ven en la lucha contra la contaminación acústica un ejercicio exagerado de sensibilidad personal.

Percibimos cómo las personas exigen cada vez más una mayor actuación pública frente a aquellos focos ruidosos que violentan sus quehaceres cotidianos, su descanso y su espacio en el propio hogar, sin necesidad alguna de que conozcan que el descanso, al fin y al cabo, es un conglomerado de derechos fundamentales y constitucionales, en los que se ven afectados la salud, el descanso o la intimidad del propio domicilio.

Por ello, al igual que ya reflejamos en el Informe Anual del año 2022, de nuevo podemos afirmar que **los derechos que se ven afectados por la contaminación acústica, siguen ocupando un lugar preferente en materia de sostenibilidad y medio ambiente en la actividad de la Defensoría**. Así lo confirman el número de quejas recibidas y la variedad y singularidad de los focos acústicos.

Uno de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), concretamente el Objetivo 3, es el relativo a la *Buena Salud*, con el que se pretende garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades. Pues bien, la contaminación acústica puede llegar a ser un factor que impida ese objetivo, pues a ciertos niveles de frecuencia o de intensidad se convierte en un feroz enemigo de la salud de las personas y de su bienestar.

La contaminación acústica también guarda relación con el Objetivo 9 de los ODS, relativo a la *Industria, innovación, infraestructura*, con el que se pretende lograr construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación. Precisamente la innovación y la sostenibilidad en la industria es un factor clave para lograr reducir el impacto acústico de la actividad industrial o de servicios.

En todo caso, como ya dijimos en el anterior Informe Anual del año 2022, la contaminación acústica puede ser el resultado o la consecuencia de una paradójica contradicción entre progreso económico y tecnológico, y la aspiración de tener una vida en armonía. Y para ello sería conveniente cumplir ese objetivo de lograr infraestructuras e industrias sostenibles e innovadoras.

Conviene recordar, en consecuencia, que la protección de los derechos de la ciudadanía contra el ruido constituye una materia que puede encuadrarse dentro de varios de los grandes ejes en que se agrupan los Objetivos de Desarrollo Sostenibles fijados por Naciones Unidas, concretamente es un ámbito que afecta tanto a las personas, como al planeta, pero también a la prosperidad y a las alianzas.

El reto para la Institución, un año más, ha sido el de **avanzar en la supervisión para la protección de estos derechos frente a la pasividad de las Administraciones Públicas**, singularmente los municipios, a la par que avanza la percepción ciudadana de vulneración de derechos que el ruido y la contaminación acústica implican. Esto no obsta a que en el ejercicio de nuestra labor de supervisión de la Administración andaluza para la protección de los derechos de la ciudadanía, podamos conjugar, cuando sea posible o cuando así lo demanda la confrontación de otros derechos, las particularidades de cada expediente.

Desde esta perspectiva, y entrando en el relato de las actuaciones realizadas en 2023 en relación a esta materia, podemos destacar el expediente 23/0148, promovido por una comunidad de propietarios de la ciudad de Sevilla, y con el que se quejaban de que en varias ocasiones habían denunciado por escrito en la Gerencia de Urbanismo y Medioambiente los ruidos de dos bares, fundamentalmente por **exceso de veladores** y por la obstrucción de éstos al portal de entrada a los vecinos y al garaje, por lo que pedían una inspección de la situación que presentaban ambos establecimientos.

El Ayuntamiento nos envió sendos informes del Servicio de Protección Ambiental y de la Gerencia de Urbanismo y Medio Ambiente. Con el primero se nos daba cuenta, en esencia, de que ambos establecimientos disponían de licencia y calificación ambiental para hostelería con cocina y sin música y que tras la inspección efectuada en ambos, se habían detectado diversas instalaciones no licenciadas que dieron lugar, en el caso de uno de los bares, a la incoación de expediente sancionador con propuesta de sanción pecuniaria y orden de retirada de los elementos no autorizados; y respecto al otro bar, se iba a emitir Resolución de expediente sancionador.

Por su parte, con el informe de la Gerencia se nos trasladó la licencia para veladores y elementos auxiliares para los dos establecimientos, y que en ambos -tras visitas de inspección posterior a las quejas y denuncias-, se habían detectado elementos no autorizados, por lo que en uno de ellos se había dictado Resolución de junio de 2023 por la que se ordenaba la suspensión del uso de elementos no autorizados en la terraza, por exceso en los veladores y por invasión de la zona destinada al tránsito peatonal; y en cuanto al otro, se iba a proponer la suspensión de todos los excesos detectados.

Con esta información y tras impulsar la inspección de los establecimientos, entendimos que se había producido la actuación disciplinaria pretendida por la comunidad de propietarios reclamante y que la problemática de fondo estaba en vías de solución, una vez instruidos y resueltos los expedientes incoados.

Un establecimiento hostelero también es el protagonista del expediente 23/8470, admitido pocos días antes del cierre del año 2023 y en tramitación a fecha de redacción de este Informe Anual, aún a la espera de recibir el informe solicitado. La afectada, residente en Jerez de la Frontera, Cádiz, se quejaba del ruido que hacía años venía sufriendo en el interior de su domicilio procedente de un bar que estaba justo en el local debajo del mismo. Sobre dicho local se había practicado en 2018 un ensayo acústico por la Unidad Móvil de Medida de la Contaminación Acústica de la Junta de Andalucía, con resultado desfavorable en ruidos transmitidos al interior de recintos colindantes.

Sin embargo, tras el ensayo desfavorable **el Ayuntamiento no había desplegado actividad disciplinaria**, por lo que la afectada optó por acudir a la vía judicial civil contra el titular del establecimiento, obteniendo una sentencia favorable a sus intereses que declaraba que los ruidos, humos y olores transmitidos a su vivienda excedían los niveles permitidos y constituían una intromisión ilegítima en su intimidad, perturbando su vida personal y familiar en el ámbito domiciliario. Dicha sentencia condenaba al titular de la actividad a adecuar e insonorizar el local conforme a la normativa administrativa aplicable.

Esta sentencia, ya firme, no se había cumplido por el condenado, ante lo que la afectada presentó en el Ayuntamiento un escrito en el que pedía que se tuviera en cuenta para una resolución administrativa, pero ni había tenido respuesta ni tampoco se había incoado expediente alguno pese al resultado desfavorable del ensayo acústico de 2018. Admitimos a trámite la queja excluyendo la cuestión judicial entre particulares pero asumiendo el resultado del ensayo acústico de la Junta de Andalucía a los efectos de las competencias municipales de policía de actividades y control del ruido.

No una actividad acústica sino la acumulación de muchas de ellas en una concreta zona fue el motivo de las quejas que dio lugar a los expedientes 23/0846 y 23/4066.

En cuanto al expediente 23/0846 fue promovido por varias comunidades de propietarios y una asociación de la localidad del El Puerto de Santa María, Cádiz, por la **saturación acústica** padecida en la calle Misericordia de esa localidad, agravada con la peatonalización de la misma años atrás. Dicha saturación procedería no sólo del elevado número de establecimientos, sino de los veladores de éstos -en muchos casos excediendo lo autorizado-, por la disposición de música en el interior con puertas abiertas y por la afluencia de cientos de personas en las terrazas, que literalmente llegaban a ocupar la totalidad de la calle e incluso a impedir un mínimo tránsito peatonal.

La contaminación acústica puede ser el resultado o la consecuencia de una paradójica contradicción entre progreso económico y tecnológico, y la aspiración de tener una vida en armonía

Tras recabar el preceptivo informe del Ayuntamiento de El Puerto de Santa María, emitimos Resolución, sin respuesta a fecha de redacción de este Informe Anual, con la que hemos recomendado que por parte de las áreas y servicios implicados, incluyendo la policía local, se valore la situación de **excesiva concentración de establecimientos**, o de saturación acústica, que se da en la calle Misericordia y aledañas, con motivo de la presencia en la misma de casi veinte establecimientos de hostelería y ocio, y de veladores de muchos de éstos, y se analicen qué medidas de entre las previstas legalmente se pudieran adoptar para reducir el impacto acústico generado, incluyendo entre tales medidas, llegado el caso, la declaración de zona acústicamente saturada, previos trámites legales oportunos.

*En nuestra Resolución también hemos incluido una Sugerencia para **que se tramite la redacción y aprobación de una Ordenanza que regule la concesión de las terrazas y veladores** para establecimientos de actividades públicas, con objeto de dotar de seguridad jurídica la concesión de estas instalaciones y los criterios a tener en cuenta, la tipología de veladores y otras circunstancias, incluyendo previsiones sobre el derecho al descanso y contaminación acústica y un régimen disciplinario por el incumplimiento de las licencias concedidas. Ello, por cuanto fuimos informados de la carencia de una ordenanza de este tipo en esa localidad.*

Finalmente también hemos sugerido que se aborde esta problemática de forma inicial a través de un plan de intervención específico para la zona objeto de queja, establecimientos, terrazas y horarios, así como la accesibilidad y el tránsito de vehículos de residentes y de emergencia.

Por su parte, el expediente 23/4066 -también en tramitación a fecha de redacción de este Informe Anual-, fue promovido por un vecino de la calle Las Cortes, de San Fernando, Cádiz, con motivo de la problemática de **saturación acústica por exceso de establecimientos de hostelería** en dicha calle y que ya habíamos conocido en el expediente de [queja 17/3411](#), en el cual incluso se llegó a formular Resolución y, posteriormente, tuvo lugar una actuación de mediación por parte de esta Institución.

Esta queja 23/4066, según decíamos en una primera petición de informe cursada al Ayuntamiento de San Fernando, había devuelto a la actualidad los pronunciamientos de la Resolución del expediente de 2017, especialmente la Recomendación por la que instábamos a estudiar la posibilidad de declarar la zona objeto de queja, si se cumplieran los requisitos, como zona acústica saturada, conforme a la normativa, vigente entonces y ahora, del Decreto 6/2012, por el que se aprueba el Reglamento de Protección contra la contaminación acústica en Andalucía y las Ordenanzas municipales.

Tras un primer informe emitido por el Ayuntamiento de San Fernando, insuficiente para dar respuesta a las cuestiones planteadas, nos encontramos a la espera de recibir otro complementario.

Una actividad de gimnasio fue la protagonista del [expediente 23/0699](#), con el que un vecino de Andújar, Jaén, nos trasladó queja por los **ruidos e impactos** que sufría en su domicilio generados por un gimnasio que en un primer momento se había implantado en un local comercial del bloque colindante, pero que había sido ampliado al local comercial que estaba justo bajo su piso. De esta forma, el gimnasio quedaba ubicado en dos locales comerciales de dos bloques colindantes pero independientes entre sí, con el agravante de que, a juicio del afectado, el local al que se había ampliado no estaba debidamente insonorizado.

Esta situación se había denunciado en el Ayuntamiento de Andújar en reiteradas ocasiones desde el año 2021, sin advertir actividad disciplinaria alguna. Admitimos a trámite la queja, habiendo recabado dos informes en este expediente.

En un primer informe se nos dio cuenta de que la actividad desarrollada en el primer local, que estaba en el bloque colindante al del reclamante, tenía licencia y calificación ambiental favorable para *sala de pilates, yoga y entrenamiento personal*. Y en cuanto al local colindante al que se había ampliado, se nos informó que las obras desarrolladas en el mismo y la apertura de una puerta interior que conectaba ambos locales, no estaban amparadas en licencia municipal, por lo que en abril de 2023 se había ordenado la inmediata suspensión y cese de los actos y usos en curso de ejecución. Adicionalmente se nos informó que se estaban practicando mediciones acústicas y que en ese momento el expediente estaba tramitándose.

En un segundo informe el Ayuntamiento de Andújar nos trasladó que la ampliación del gimnasio estaba siendo objeto de legalización y que a tal efecto constaba presentado hacía meses un proyecto técnico sometido a información pública de colindantes, estando en aquel momento a la espera de que se presentaran alegaciones por parte del afectado.

En vista de los dos informes, entendimos que en lo fundamental se había aceptado la pretensión del reclamante, ejercitándose las competencias municipales de policía de actividades y protección contra el ruido.

Un gimnasio fue también el objeto del expediente 23/4072, en la localidad de Carboneras, Almería, aún en tramitación a fecha de cierre de este Informe Anual. **La contaminación acústica en esta ocasión procedía de la disposición de música en el local y el desarrollo de la actividad con las puertas abiertas** e incluso en la propia vía pública para algunos ejercicios.

La diversidad de focos acústicos de actividades sujetas a autorización previa o Declaración Responsable puede verse reflejada en los expedientes 23/0810 o 23/9188, ambos en tramitación a fecha de redacción de este Informe Anual.

En concreto en el expediente 23/0810 el foco acústico venía representado por una fábrica de muebles en la localidad de Huétor Vega, Granada, mientras que en el expediente 23/9188 se trataba de un obrador de panadería en un local bajo una vivienda de turismo rural en la localidad de Níjar, Almería, cuya propietaria había denunciado en el Ayuntamiento y en última instancia había solicitado la actuación subsidiaria de la Junta de Andalucía para la realización de una inspección medioambiental incluyendo un ensayo acústico.

En el caso de la fábrica de muebles, hemos recabado hasta el momento dos informes del Ayuntamiento de Huétor Vega, de los que se desprende el **incumplimiento de los objetivos de calidad acústica** y la adopción de diversas medidas disciplinarias. Por su parte, en lo que afecta al obrador de panadería, la queja ha sido admitida a final de año por lo que a fecha de redacción de este Informe Anual no se ha recibido aún la respuesta del Ayuntamiento.

Por último citamos el [expediente 23/1468](#), con el que una comunidad de propietarios de Marbella, Málaga, nos trasladaba el ruido que sufrían los residentes con motivo de la actividad de una academia de baile que se desarrollaba en un local de la propia comunidad pero perteneciente al Ayuntamiento de Marbella y que había sido cedido a una asociación vecinal. Dicho local no estaba insonorizado debidamente para tal actividad.

Admitimos a trámite la queja mediante petición de informe en la que recordábamos al Ayuntamiento de Marbella que las academias de baile y danza, según el Anexo de la Ley de Gestión Integrada de la Calidad Ambiental de Andalucía, son actividades sujetas al trámite de Calificación Ambiental.

En su respuesta, el Ayuntamiento de Marbella nos dio cuenta de las distintas reuniones que se habían mantenido para tratar de dar solución a esta problemática, de las circunstancias pasadas y presentes del personal técnico en la Delegación Municipal competente para tratar de abordar la queja y, finalmente, se nos informó que las actividades ruidosas -academia de flamenco- se encontraban suspendidas desde hacía semanas, realizándose en el local otras sin impacto acústico. Con ello, se aceptó la pretensión principal de la comunidad de propietarios reclamante y dimos por terminada nuestra intervención en el expediente.

2.2.7.1.2. Otros focos de contaminación acústica

Incoamos el expediente 23/7135 a instancia de un vecino de Armilla, Granada, cuyo domicilio se encontraba muy cercano del muelle de carga y descarga de un gran centro comercial de dicha localidad. El motivo de queja era, a juicio del reclamante, el reiterado incumplimiento por parte de la empresa propietaria del centro comercial, de la normativa de protección contra ruidos y en especial de los ruidos que se producían en horario nocturno que no le permitían un descanso adecuado.

Relataba el afectado que en el diseño del centro comercial se había colocado el muelle de carga y descarga de mercancías justamente pegado a las casas, a menos de 10 metros de distancia y sin tener ninguna consideración acerca de las consecuencias negativas para el vecindario. Asimismo, nos contaba que el trayecto por el que circulaban los camiones tenía muchos tramos que obligaban a éstos a circular marcha atrás, y que en ese momento se activaban unas señales acústicas que despertaban a todos los residentes de la zona, prácticamente todos los días desde las 7 de la mañana y hasta bien entrada la noche e incluso de madrugada.

Este problema había sido tratado reiteradamente con el Ayuntamiento de Armilla y con los responsables del propio centro comercial, a los que se les había sugerido distintas **medidas con los que mitigar el impacto acústico de los trabajos de carga y descarga**, dado que por la cercanía del muelle a las viviendas, la raíz del problema tendría difícil solución total.

Se lamentaba que las consecuencias de esta contaminación acústica iban mucho más allá del poder o no poder dormir debidamente, que ya de por sí era grave, sino que era un problema que se mantenía en el tiempo y surgían por tanto consecuencias de tipo médico como ansiedad, cansancio o depresión, y de tipo económico, como la disminución considerable del valor de las viviendas.

Admitimos a trámite la queja y solicitamos el preceptivo informe al Ayuntamiento de Armilla, recibido justo al final del cierre del ejercicio, por lo que a la fecha de redacción de este Informe Anual aún no ha podido ser valorado.

Otro expediente de interés en este apartado de otros focos acústicos es el [23/5262](#), con el que una vecina de Vélez-Málaga se quejaba del ruido que generaba el impacto del balón en unas pequeñas porterías de baja altura completamente metálicas, dentro de un campo multideportes situado en un parque municipal, a pocos metros justo frente a su casa. Había presentado una instancia en el Ayuntamiento en la que pedía una solución a lo que ella denominada estruendos cada vez que golpeaban con un balón ya que el material de chapa metálica parecía no ser el más adecuado. A esta instancia ni había tenido respuesta ni tampoco se había tomado ninguna medida para eliminar, o al menos reducir, estos impactos en estas pequeñas porterías metálicas.

Admitimos a trámite la queja y fuimos informados por el Jefe de Servicio de Deportes del Ayuntamiento de Vélez-Málaga de que, tras comprobar *in situ* los hechos objeto de queja, se había determinado que efectivamente **las porterías hacían ruido al recibir impactos** y que se había programado un cambio de material para instalar uno de absorción de impactos que reduciría casi totalmente el problema.

Posteriormente la propia afectada nos confirmó que se había instalado ese nuevo material y que el problema de ruidos había quedado solucionado tras nuestra intervención, con lo que procedimos al archivo del expediente.

También en la misma localidad malagueña de Vélez-Málaga se producía el foco acústico objeto del expediente 23/4396: el ruido generado por el funcionamiento de la fuente que se encuentra en la rotonda situada frente al Parque Andalucía. Tras admitir a trámite la queja, hemos recibido un primer informe del Ayuntamiento de Vélez-Málaga, con el que se nos da cuenta de que se ha solicitado informe y medición acústica a una consultora especializada. A fecha de redacción de este Informe Anual, estamos a la espera de recibir los resultados y, en su caso, las medidas que se adopten por el Ayuntamiento.

Singular era también el foco ruidoso del expediente 23/3369, incoado a instancia de un vecino de la ciudad de Granada, de la zona de Parque Nueva Granada, que se quejaba del **grave problema que era para los vecinos el ruido de motocicletas de moto cross** que circulaban, como si de un circuito

se tratara, en unos terrenos del entorno que estaban sin urbanizar. Aseguraba que esta situación se repetía todos los fines de semana desde medio día hasta el anochecer, sin que las llamadas constantes a la policía local surtieran efecto alguno.

Tras admitir a trámite la queja, el Ayuntamiento de Granada nos informó, a través de la Jefatura de la Policía Local, que los terrenos que se utilizaban a modo de circuito por estas motocicletas pertenecen a una empresa inmobiliaria, a la cual se había instado desde el Ayuntamiento al vallado de la zona, y que ya habían procedido a ello pero sufriendo el vallado actos de vandalismo, con la apertura de huecos por los que entraban esas motocicletas. Nos informaban también que se habían personado los agentes en el lugar en diferentes días y turnos de mañanas y tardes, no detectando los hechos objeto de queja, aunque se consideraba que lo más efectivo sería una actuación planificada con agentes de paisano.

El promotor de la queja, por su parte, alegó a este informe que durante el verano había disminuido el problema, pero que había sido por las altas temperaturas, volviendo a reproducirse en cuanto llegaron temperaturas más suaves. Asimismo, alegó que las veces que había podido ver a la policía local, su actuación se había limitado a observar las motocicletas sin poder hacer nada y que el vallado de los terrenos, donde se había vandalizado, no se había repuesto y que era por ahí principalmente por donde accedían a la zona en la que circulaban estas motocicletas generando elevados niveles de ruido.

A juicio del interesado, la única solución a este problema vendría con el vallado completo de la zona, por lo que en una segunda petición de informe dirigida al Ayuntamiento de Granada, hemos solicitado conocer en qué situación se encuentra el vallado de esta zona, qué trámites se han realizado para que se complete donde se ha vandalizado y se instale donde no tengan vallado, y qué otras medidas se pueden adoptar para tratar de dar solución, aunque sea indirectamente, a este asunto de contaminación acústica. A fecha de cierre de este Informe Anual todavía no hemos recibido este nuevo informe, por lo que la tramitación del expediente sigue su curso.

Para finalizar con este apartado, resulta de interés el expediente 23/1582, tramitado a instancia de los vecinos de una céntrica calle de la ciudad de Sevilla, que nos trasladaban su desesperación por una situación que, a su juicio, suponía el **incumplimiento sistemático de las ordenanzas por parte de hasta nueve establecimientos hosteleros, generando elevados niveles de ruido** que además se veían agravados por las actuaciones de músicos callejeros.

En diciembre de 2022 habían presentado un escrito dirigido a la Gerencia de Urbanismo y Medio Ambiente del Ayuntamiento de Sevilla exponiendo esta problemática y solicitando la adopción de medidas, sin respuesta y sin que se apreciara cambio alguno en el sentido pretendido. Entre las medidas solicitadas por los vecinos se incluía especialmente la de estudiar la **moderación del volumen de las megafonías de músicos ambulantes**, además de otras relativas al control del cierre de bares y la retirada de veladores no autorizados y una mínima presencia policial en la zona para proteger el derecho al descanso de los vecinos y controlar que los establecimientos se ajustasen a lo autorizado.

Obra en este expediente un primer informe del Ayuntamiento de Sevilla según el cual, entre otras menciones, de conformidad con la Ordenanza contra la Contaminación Acústica, Ruidos y Vibraciones, la actividad de músicos callejeros no está sujeta a intervención municipal previa, resultando de aplicación lo establecido en el artículo 27 de la citada Ordenanza. Dado que, más allá de esta mención en el informe del Ayuntamiento no se aportaba ninguna solución al respecto, hemos solicitado un segundo informe.

En nuestra petición de segundo informe, no respondida a fecha de redacción de este Informe Anual, significábamos que la problemática de la perturbación del descanso por exceso de volumen de la música de músicos ambulantes, precisaría de una mayor presencia policial con objeto de determinar si la intensidad y persistencia resultan inadmisibles para el descanso de las personas residentes, o para determinar si se utilizan elementos no permitidos por la propia ordenanza.



2.2.7.2. Contaminación atmosférica, calidad ambiental, sanidad y salubridad

La protección de la atmósfera y de la calidad del aire, como recuerda la Ley 34/2007, de 15 de noviembre, de calidad del aire y protección de la atmósfera, ha sido desde hace décadas una prioridad de la política ambiental, precisamente por los daños que pueden derivarse de la contaminación para la salud humana, el medio ambiente y demás bienes de cualquier naturaleza. La mejora de la calidad del aire y la reducción de emisiones debe ser un objetivo irrenunciable.

Esta contaminación se integra en el objetivo 3 de los ODS sobre Salud y Bienestar, particularmente en su meta 3.9 de Reducción de muertes por contaminación química y polución; y en el objetivo 11 Ciudades y Comunidades Sostenibles, meta 11.6 Reducción en el impacto ambiental en ciudades; en el objetivo 12 Producción y Consumo responsables, meta 12.4 Gestión de desechos y productos químicos, meta 12.6 Adopción de prácticas sostenibles en empresas; y Objetivo 13 Acción por el Clima, en todas sus metas.

A este respecto podemos citar, por el trasfondo de la queja, el expediente de [queja 23/1523](#), promovido por una plataforma ciudadana constituida en asociación y compuesta por vecinos y vecinas de las localidades malagueñas de Humilladero, Antequera, Alameda, Fuente de Piedra, Los Carvajales y Mollina, que nos trasladaban su **preocupación por el proyecto de implantación de una planta de incineración de residuos** de todo tipo dentro del término de Humilladero, pero que afectaría a todos los municipios de la zona.

La ubicación elegida para dicha planta sería en un polígono industrial de Humilladero, en una parcela en su momento perteneciente al patrimonio municipal del suelo que había sido subastada, y que a juicio de la Plataforma reclamante se trataba de una actividad muy perjudicial para la salud de las personas y que también afectaría al medio ambiente más próximo, atmósfera, acuíferos, humedales y suelos agrícolas, dando lugar a una pérdida absoluta de la calidad de vida y comprometiendo el desarrollo rural de la zona, dando lugar a la pérdida de valor de las propiedades inmobiliarias y a la depreciación de sus productos agrícolas y ganaderos.

Precisamente en relación con el procedimiento de subasta y adjudicación, nos aportaban un informe jurídico del que se desprendían algunas posibles irregularidades que podrían invalidar la adjudicación, por lo que, previa reunión con los representantes de la Plataforma, admitimos a trámite la queja y solicitamos el preceptivo informe al Ayuntamiento de Humilladero.

En su respuesta, el Alcalde nos informó, en esencia, que se estaban llevando a cabo diversas actuaciones en orden a revertir la enajenación de los terrenos municipales mediante subasta en los cuales se implantaría la actividad de incineración de residuos. Todo ello, sobre la base de los informes jurídicos y técnicos que obraban en el expediente administrativo y que apuntaban a posibles irregularidades, tanto en el procedimiento de adjudicación, como luego después en las obligaciones derivadas del cumplimiento de las cláusulas administrativas particulares que habían de regir dicho procedimiento.

En concreto, fuimos informados de que ya se había acordado dar por caducado el plazo de tres meses en los que el adjudicatario de las parcelas debió de haber presentado diversa documentación y/o haber optado por una determinada elección, conforme al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares de la subasta. Esto determinaba que fuese de aplicación una cláusula del Pliego, por el incumplimiento del antes citado plazo, por lo que se declaraba resuelto el contrato por su incumplimiento, concediendo no obstante a la entidad adjudicataria el plazo de un mes para alegaciones.

En vista de la tramitación seguida y abierta en el momento en que fuimos informados, dimos por concluidas nuestras actuaciones en este expediente de queja. Con posterioridad hemos conocido por los medios de comunicación que este proyecto de planta incineradora fue finalmente desactivado por la renuncia de la empresa que pretendía implantarlo, debido sobre todo al rechazo vecinal.

En materia de salubridad podemos citar tres expedientes, dos de ellos motivados por la presencia de palomas en número considerable en entornos urbanos (23/6672 y 23/7524), y el último debido a

la **implantación de una playa canina sin haber obtenido la previa autorización** de la Consejería competente en materia de salud (23/6326).

El expediente 23/6672 fue promovido por una vecina de la ciudad de Sevilla, residente en un bloque de pisos, que se quejaba de que la residente del piso que estaba justo sobre el suyo tenía habilitada la cocina de la vivienda como una especie de comedero para unas treinta palomas, generando con ello graves problemas de suciedad y sanitarios a todo el bloque de vecinos, pero especialmente a ella.

Entre las incidencias relataba el hedor de los excrementos de las palomas, la presencia de restos en la entrada del portal y en los aparatos de aire acondicionados. El problema quedaba agravado, por si no fuera poco, por otros problemas sanitarios, ya que en la familia de la afectada padecían de diferentes afecciones pulmonares y alergias, entre ellas a las aves. Este expediente aún se encuentra en espera de recibir el informe interesado al Ayuntamiento de Sevilla.

Por su parte, el expediente 23/7524 ha sido incoado a instancia de una comunidad de propietarios de Sanlúcar de Barrameda, Cádiz, por la grave problemática generada en su entorno más próximo por la **proliferación de palomas** en número tal que ya casi la consideraban una plaga, con la generación de grandes cantidades de excrementos de estas aves y la posterior infección por parásitos y otras incidencias de salubridad y olores. Al igual que sucede con el anterior expediente, a fecha de redacción de este Informe Anual tampoco se ha emitido el informe solicitado al Ayuntamiento de Sanlúcar de Barrameda.

Finalmente, resulta de interés el [expediente 23/6326](#), promovido por una vecina de Punta Umbría, Huelva, que se quejaba de que en los veranos de 2022 y 2023 se había implantado por el Ayuntamiento una playa canina en la zona de "La bota", en El Portil, pese a que la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía no había emitido autorización preceptiva previa, según las indagaciones que había realizado, y que había puesto en conocimiento del Ayuntamiento.

Denunciaba que el Ayuntamiento no atendía el requerimiento de la autoridad sanitaria autonómica y que la playa canina representaba ciertos riesgos para personas mayores, por los perros sueltos, además de la cuestión de la sanidad y salubridad, y en definitiva, a juicio de la reclamante **se vulneraba la normativa de playas de baño en Andalucía**.

Admitimos a trámite la queja y nos dirigimos al Ayuntamiento de Punta Umbría, que en su informe de respuesta reconoció la irregularidad denunciada por la promotora, la cual se atribuyó a un error en la tramitación, y se nos anunciaba un cambio de ubicación de la playa canina para el siguiente verano previa la autorización de la Consejería de Sanidad de la Junta de Andalucía. Con ello, dimos por terminada nuestra intervención en el expediente.

2.2.7.3. Residuos

Hablar de residuos conlleva inevitablemente ligarlos al desarrollo sostenible y al reciclaje y la reutilización. Entre los ODS se encuentra el número 11 *Ciudades y Comunidades Sostenibles*, especialmente sus metas 11.6 *Reducción del impacto ambiental en ciudades*, y para el Objetivo 12 *Producción y Consumo Responsables*, meta 12.5 *Prevención, reducción, reciclado y reutilización de desechos*.

En este sentido, traemos aquí a colación el expediente 23/3632, en el que una vecina de La Puebla del Río, Sevilla, planteó queja por el **estado de práctico abandono en el que se encontraba el punto limpio de la localidad**, con acceso abierto permanentemente y en el que se producían actos vandálicos con residuos, desguace de electrodomésticos y productos de electrónica, provocando incendios, humaredas, olores y la presencia de ratas, insectos y parásitos. Esta queja venía acompañada de una serie de fotografías en las que se podía advertir un estado deplorable y de total abandono de la instalación.

Nos dirigimos en petición de informe al Ayuntamiento de La Puebla del Río, recordándole con carácter general que los puntos limpios, según la Ley 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular, son instalaciones de almacenamiento en el ámbito de la recogida de una entidad local, donde se recogen de forma separada los residuos domésticos. Y que el Reglamento de Residuos de Andalucía, aprobado por Decreto 73/2012, de 20 de marzo, establece en su artículo

127 los requisitos mínimos de estas instalaciones, entre los que se encuentran un recinto cerrado perimetralmente en su totalidad y un puesto de control de acceso donde se presten los servicios de información a las personas usuarias, vigilancia y control de la admisión y expedición de residuos.

En su respuesta, el Ayuntamiento de La Puebla del Río reconocía el estado deplorable y de total abandono del punto limpio, si bien se justificaba en que ése había sido el estado en el que se lo encontró el nuevo equipo de gobierno municipal. Por otra parte, nos informaron que la anterior Corporación había decidido dejar el punto limpio abierto las 24 horas, los 365 días del año y que como consecuencia de ello y al no existir ningún tipo de control de acceso y gestión de los residuos, se había llegado al lamentable estado en que se encontraba.

En este sentido, nos informaron que las instalaciones eran propiedad del Ayuntamiento, pero que la gestión de los residuos, al igual que la de recogida de basuras y la de limpieza viaria, correspondía a la Mancomunidad Guadalquivir. Desde esta perspectiva, la primera gestión que se había efectuado era que, ante la falta de una parte de valla perimetral protectora y la ausencia de recursos económicos municipales, la Mancomunidad se había hecho cargo del cerramiento.

Ya con el nuevo cerramiento se había adoptado la decisión de fijar un horario y abrir el punto limpio solamente el tiempo que estuviera presente el trabajador que prestaba los servicios de información, vigilancia y control de los residuos, que eran dos horas y media en horario de mañana y dos horas y media en horario de tarde.

Finalizaba el informe indicando que con estas medidas se había mejorado bastante el estado en el que estaba el punto limpio y anunciando que para el siguiente presupuesto, se incluiría una partida para equiparlo de todos los requisitos mínimos necesarios para este tipo de establecimientos. Con ello dimos por terminada nuestra intervención en este expediente de queja y procedimos a su archivo.

● 2.2.7.4. Prevención ambiental

En esta materia podemos citar el expediente de queja 23/5332, promovido por una asociación ecologista de la provincia de Huelva, que nos trasladaba su preocupación en relación con la actividad de una empresa por una **posible actuación industrial fuera de ordenación y de evaluación ambiental**.

La empresa en cuestión disponía de una concesión para extracción primaria de sal marina para ocupar 1021 hectáreas del Dominio Público Marítimo Terrestre en términos municipales de Huelva, Gibraleón y Punta Umbría, por Resolución de la Dirección General de Calidad Ambiental de diciembre del año 2017, y ante las presuntas irregularidades detectadas, se había solicitado información a distintas Administraciones Públicas, por tratarse de una actividad extractiva e industrial en un Paraje Natural y Zona de Especial Conservación (ZEC)-Zona de Especial Protección para las Aves (ZEPA) de la *Red Natura 2000 de la Unión Europea*.

La asociación reclamante también se quejaba de que en las reuniones del Patronato Marismas del Odiel, del cual formaba parte, su representante había solicitado información sobre la situación de la evaluación ambiental de la actividad en cuestión sin obtener respuesta, y de que en la última reunión mantenida con el Delegado Territorial de Huelva de Sostenibilidad, Medio Ambiente y Economía Azul, también se había abordado el asunto sin obtener información alguna.

Entre las administraciones públicas requeridas, estaba la Delegación Territorial en Huelva de la Consejería de Sostenibilidad, Medio Ambiente y Economía Azul, que no había respondido a ninguno de los escritos de solicitud de información ambiental. Fue a dicha Delegación a la que nos dirigimos en petición de informe tras la admisión a trámite de la queja.

En respuesta recibimos un amplio informe en el que se hacía una relación de hitos administrativos desde la Resolución de diciembre de 2017, hasta el momento entonces presente, incluyendo los tramitados en exclusiva en la Consejería y las relaciones administrativas que habían tenido lugar con el Ayuntamiento de Huelva, el cual en su momento había tramitado un Proyecto de Actuación.

Entre otros datos, se nos informó que existían varios expedientes sancionadores incoados desde la Delegación Territorial a la empresa en cuestión por **infracción en materia de espacios naturales protegidos, de residuos, de costas y por incumplimiento de autorización ambiental**.

A la vista de este amplio informe, consideramos que en lo esencial se esclarecía la situación de la actividad objeto de queja, con lo que se atendía así la principal pretensión que era, precisamente, la de conocer dicha situación con objeto de poder obrar en consecuencia, por lo que dimos por terminada nuestra intervención en el expediente y procedimos a su archivo.

La **prevención ambiental** fue también el objeto del expediente 23/1454, aún en tramitación a fecha de redacción de este Informe Anual, si bien en esta ocasión la problemática no era la protección de un entorno protegido, sino el retraso en la resolución expresa de un procedimiento iniciado por dos personas para el desarrollo de una actividad.

Dos particulares habían presentado en abril de 2016 una solicitud de Autorización Ambiental Unificada (AAU) para un proyecto consistente en adaptación de un cortijo existente en varios apartamentos rurales en término municipal de Antequera. Dicha solicitud había dado lugar a un expediente administrativo, en cuyo seno se había incluso llegado a publicar anuncio en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA) en abril de 2017, por el que se sometía a información pública.

Desde esa publicación en el BOJA, solamente se habían sucedido dos trámites en el curso del procedimiento administrativo: el primero tuvo lugar en febrero de 2020, cuando se dio traslado a los solicitantes de las carencias en la documentación de su proyecto y que habían sido puestas de manifiesto por uno de los servicios informantes, las cuales deberían ser subsanadas para continuar con la tramitación de la autorización de la AAU. Dicha comunicación de subsanación se había enviado casi cuatro años después de formulada la solicitud y casi tres después del anuncio de información pública.

En marzo de 2020 se atendió este requerimiento de subsanación por los promotores del proyecto y se presentó nueva documentación, y posteriormente, mediante comunicación de diciembre de 2022 (es decir, casi tres años después), de la entonces Delegación Territorial de Desarrollo Sostenible de Málaga, se les volvió a notificar diversas carencias técnicas en la nueva documentación aportada, que debían volver a ser subsanadas, para lo cual se les daba un plazo de diez días.

Este nuevo requerimiento volvió a ser cumplimentado por los solicitantes a finales de enero de 2023, acumulándose ya en esa fecha casi siete años desde que presentaran la solicitud para la tramitación de la AAU. Este grave retraso en la tramitación de la AAU había tenido como consecuencia que el Ayuntamiento de Antequera archivara el expediente de tramitación de la licencia del proyecto.

Fácilmente se comprenderá que con la presentación de queja en esta Institución, los reclamantes pretendían lograr, en la medida de lo posible, la **agilización e impulso de la tramitación** pendiente en la Delegación Territorial, que ya entonces acumulaba siete años, con la esperanza de reactivar el expediente municipal, y evitar que se volviera a tardar otros dos o tres años en pronunciarse sobre la documentación presentada en enero de 2023.

Admitimos a trámite la queja y nos dirigimos en petición de informe a la Delegación Territorial en Málaga de la Consejería de Sostenibilidad, Medio Ambiente y Economía Azul, que en una primera respuesta nos informó de la comunicación que en junio de 2023 -varios meses después de nuestra intervención- habían enviado a los solicitantes desde dicha Delegación Territorial, requiriéndoles una vez más la subsanación de la documentación técnica aportada al expediente, por nuevas deficiencias detectadas en materia de dominio público hidráulico y de vertidos de aguas residuales.

Trasladamos esta información al promotor de la queja, que nos comunicó que el nuevo requerimiento de subsanación había sido debidamente cumplimentado en plazo y forma, pero que seguían sin resolución expresa, por lo que volvimos a dirigirnos a la Delegación Territorial, interesando que se nos informase si se había impulsado definitivamente la tramitación del expediente de AAU y, en su caso, qué trámites estaban pendientes y en qué situación se encontraba el expediente una vez cumplimentada la última subsanación.

2.2.7.5. Aguas

En el Informe Anual del año 2022 ya hacíamos referencia a la **grave y excepcional sequía** que venía padeciendo Andalucía, citando la conjunción, por un lado, de diversas olas de calor los años anteriores y, por otro lado, por la reducción durante el año 2022 del 47% de la pluviometría respecto del año hidrológico anterior. Advertíamos en dicho Informe Anual que de persistir esta situación durante el año 2023, la sequía podría afectar enormemente la economía andaluza y la calidad de vida de la ciudadanía.

Pues bien, lamentablemente estos funestos vaticinios parecen camino de cumplirse. La sequía se ha prolongado durante el año 2023 y, a fecha de redacción de este Informe Anual, los **cortes de suministro** que se han padecido en 2023 en diferentes puntos de la geografía andaluza, como algunos pueblos del norte de Córdoba, amenazan con reproducirse durante 2024 en otros muchos y en las ciudades más pobladas de la Comunidad. De hecho, en algunas de éstas se anuncian ya medidas de cara a la primavera y al verano.

Ante esta situación, debemos recordar el Objetivo de Desarrollo Sostenible 6, *Agua limpia y saneamiento*, particularmente con la meta 6.A *Fomentar la creación de capacidades de gestión*.

En un informe del Secretario General de Naciones Unidas de abril de 2023, con el título “*Progresos realizados para lograr los Objetivos de Desarrollo Sostenible: hacia un plan de rescate para las personas y el planeta*”, se advierte que “*Para volver a encaminar el Objetivo 6 será imprescindible impulsar las inversiones en infraestructura, mejorar la coordinación intersectorial y abordar el cambio climático*”. En este informe también se advierte del estancamiento de la población que reside en núcleos rurales cuyos servicios de abastecimiento de agua no son suficientes.

En esta coyuntura recibimos la queja 23/7099, planteada no por la ciudadanía sino por el Ayuntamiento de Huelma, Jaén, que nos trasladó una Declaración Institucional del Pleno de 7 de septiembre de 2023, trasladando la **extraordinaria situación de desabastecimiento de agua** en el núcleo de Solera.

En la Declaración Institucional se explicaba que en este núcleo de Solera, ya el año 2022 y continuando en el 2023, se habían venido abasteciendo de camiones cisternas debido al agotamiento del sondeo del que se venía surtiendo de agua, que databa del año 1993 y que entonces llevó a cabo la Diputación de Jaén, que había sufrido la escasez de precipitaciones que desde hace tiempo es pública y notoria en toda la Comunidad Autónoma y que había provocado su agotamiento.

La sequía se ha prolongado durante 2023 y, a fecha de redacción de este informe, los cortes de suministro que se han padecido este año en diferentes provincias amenazan con reproducirse en 2024

Desde 1993, decía la Declaración Institucional, el Ayuntamiento de Huelma, estaba intentando obtener una concesión necesaria para el abastecimiento de agua para esta población, habiéndose agravado en los últimos tiempos la situación, dada la grave sequía sufrida.

Añadía el Ayuntamiento, en referencia a la Confederación Hidrográfica del Guadalquivir, que no se había obtenido resolución expresa a una solicitud de concesión definitiva presentada el 26 de julio de 2019, que fue respondida con una propuesta de modificación de caudales, a la cual el Ayuntamiento había formulado alegaciones el 6 de octubre de 2020. Y, en este sentido, lo que pedía el Consistorio era requerir al Organismo de Cuenta *la aceleración de los procedimientos administrativos de concesión tramitados en la actualidad, dada la situación actual crítica, dando preferencia al abastecimiento de agua para la población*.

Dada la condición de la citada Confederación como organismo incardinado en la Administración General del Estado, nos dirigimos a ella por vía de colaboración con esta Institución, rogándole informe sobre la posibilidad

de atender esa petición de acelerar los procedimientos administrativos que estuviesen pendientes para solventar la problemática de agua en el núcleo de Solera, o bien que nos informase qué trámites o actuaciones estaban pendientes y/o venían retrasando la decisión que, en su caso, hubiera de adoptarse.

En su respuesta, la Confederación Hidrográfica nos ha informado que se está tramitando un expediente administrativo para la concesión de abastecimiento de Huelma, Solera y La Villa, en cuyo seno se había remitido al Ayuntamiento de Huelma, en octubre de 2023, un informe en el que se recogían las condiciones en que podría otorgarse la concesión, otorgando un plazo de quince días para formular alegaciones, sin que se hubiesen emitido por el Ayuntamiento.

Asimismo, nos informaban de que en octubre de 2022 se había solicitado por el Consistorio una **derivación temporal de aguas destinada al abastecimiento** de Solera. En relación con esta derivación temporal, que ya contaba con informe favorable condicionado de la Oficina de Planificación Hidrológica del Organismo de Cuenca, se había solicitado informe a la Abogacía del Estado, como trámite previo a la correspondiente resolución.

Con ello, entendimos que la cuestión objeto de queja se encontraba en vías de solución y dimos por terminada nuestra intervención en la misma.

Por nuestra parte, tramitamos de oficio el [expediente 23/7317](#) en relación con la **problemática del abastecimiento de agua potable en localidades del norte de la provincia de Córdoba**, pertenecientes a la comarca del Valle del Guadiato y al Valle de los Pedroches, que engloban a una población de en torno a 80.000 habitantes. Sobre esta problemática habíamos recibido distintas quejas a lo largo del año 2023, especialmente durante el periodo estival y hasta el final de año.

Según estas quejas y, sobre todo, de la información a la que tuvimos acceso a través de distintos medios de comunicación, el problema tenía su origen fundamental en la falta de precipitaciones que afectaban sobremanera a dos embalses, el denominado “Sierra Boyera” y el denominado “La Colada”. El primero es el que abastece a ambas comarcas pero, debido a la sequía extrema que se había venido padeciendo, se había secado por completo, por lo que el abastecimiento se llevaba a cabo desde el de “La Colada”, cuyas aguas sin embargo presentaban **niveles de contaminación altos de carbono orgánico total**, debido a varios factores, entre ellos el bajo nivel del propio embalse que daba lugar al estancamiento de aguas, y el vertido y/o filtración de aguas contaminadas procedentes de actividades ganaderas intensivas que llegaban a los ríos Guadamatilla o Guadarramilla, los dos principales ríos que aportaban agua al embalse “La Colada”.

La consecuencia de todo ello había sido que, desde que desde abril de 2023 se declarara no apta para el consumo el agua de “La Colada”, estos municipios llevaban varios meses abasteciéndose de agua a través de camiones cisterna que acudían unos tres días por semana, solución puntual y parcial que para algunas personas -por ejemplo mayores- suponía un problema añadido al de los cortes de agua, por el sacrificio y la dificultad para hacer cola y esperar en los camiones y por el traslado de las garrafas, además de ser considerada una frecuencia insuficiente por la mayoría de residentes en estos municipios.

Además, esta sequía no sólo estaba afectando al consumo de agua por la población, sino que también estaba afectando enormemente a las explotaciones ganaderas de la zona, por el incremento de los costes del transporte de agua en camiones cisterna y por el mayor gasto de alimentación por la escasez de pastos en el campo, lo que había situado al sector en esta zona en una situación muy complicada, que incluso habría llevado a algunos ganaderos a sacrificar a los ejemplares menos productivos para reducir sus gastos.

En la indagación de los antecedentes de esta problemática conocimos también que en el año 2013 se había llegado a elaborar un informe sobre las medidas a adoptar para evitar que las aguas del río Guadarramilla desembocaran en “La Colada”, para así evitar su contaminación y preservar su calidad sanitaria, y que incluso había llegado a proyectarse construir una estación de bombeo. Sin embargo, no se ejecutó este proyecto y el agua contaminada siguió llegando al embalse en el que además, **su escaso nivel de aguas y el estancamiento de las mismas hacían que éstas no fuesen aptas para el consumo**.

Ante esta circunstancia del agua de “La Colada”, conocimos previamente que la Empresa Provincial de Aguas de Córdoba (EMPROACSA) que tiene encomendado el abastecimiento de todos los municipios afectados, había previsto acometer un tratamiento de potabilización del agua por ozono, pero descartado dicho método por no dar resultados satisfactorios, posteriormente se había llegado a concretar en un método de osmosis y ultrafiltración cuyos resultados en pruebas habrían sido alentadores y podrían dar lugar a que después de unos meses -necesarios para ejecutar presupuestariamente las medidas- se recuperase con cierta normalidad el suministro corriente de agua potable en la zona.

Sin embargo, desde algunos colectivos consideraban que esta medida, a medio plazo vista, tampoco solucionaba del todo la problemática, que únicamente podría solventarse de manera definitiva con la ejecución de las obras de conexión entre “La Colada” y “Sierra Boyera” al pantano de “Puente Nuevo”, de manera que se sustituyera el bombeo por grupos electrógenos por gasoil. De lo contrario, cuando los embalses se recuperasen una vez llegaran las tan deseadas lluvias, podría volver a producirse el problema para el siguiente periodo de sequía, del que lamentablemente cabría esperar no fuera demasiado tarde vista la evolución climatológica.

Nuestro análisis de esta problemática concluía con la cuestión competencial, pues las competencias para solventar el problema, sin perjuicio de las que ostentaba EMPROACSA en la potabilización del agua, correspondían a la Confederación Hidrográfica del Guadalquivir y a la Confederación Hidrográfica del Guadiana, pero también la Junta de Andalucía, responsable esta última de finalizar las conexiones con el embalse de “Sierra Boyera”. En relación con esta cuestión, tuvimos conocimiento de una reunión entre el Presidente de la Diputación de Córdoba y el Delegado Territorial en Córdoba de la Consejería de Agricultura, Pesca, Agua y Desarrollo Rural, en la que una de las soluciones planteadas habría sido una aportación económica por la Junta de Andalucía para la adecuación de la Estación de Tratamiento de Agua Potable de Sierra Boyera.

Por todo lo expuesto, dado que ya hacía una década que se habían valorado alternativas para dar solución a esta problemática y que en todo ese tiempo no se habían ejecutado las medidas en su momento planteadas, agravándose la situación con una sequía extraordinaria, incoamos de oficio el citado [expediente 23/7317](#), en cuyo seno dirigimos petición de informe a la Confederación Hidrográfica del Guadalquivir -por vía de colaboración-, sobre la conexión entre los pantanos, a EMPROACSA sobre la potabilización del agua y a la Consejería de Agricultura, Pesca, Agua y Desarrollo Rural (Dirección General de Infraestructuras del Agua), en cuanto a la ejecución de las obras que estaban pendientes, así como en cuanto a la vigilancia sobre los vertidos contaminantes al río Guadarramilla y al entorno que directa e indirectamente afectaban al agua embalsada.

A fecha de redacción de este Informe Anual no se han recibido todos los informes solicitados, por lo que el expediente de oficio sigue su curso.

● 2.2.7.6. Actuaciones de oficio

En lo que se refiere a las actuaciones de oficio iniciadas en 2023, a continuación se relacionan las mismas:

- ▶ [Queja 23/7317](#), dirigida a la Consejería de Agricultura, Pesca, Agua y Desarrollo Rural, Dirección General de Infraestructuras del Agua, Confederación Hidrográfica del Guadalquivir, Empresa Provincial de Aguas de Córdoba S.A. (Emproacsa), en relación con la problemática del abastecimiento de agua potable en la comarca del Valle del Guadiato y Valle de los Pedroches, de la provincia de Córdoba.

2.2.8. Urbanismo y ordenación del territorio

2.2.8.1. Introducción

El concepto de sostenibilidad como modelo territorial y urbanístico, recogido en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, en concreto los objetivos 11 y 13, supone la configuración de ciudades inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles.

Resulta pertinente relacionar los objetivos de desarrollo sostenible con los objetivos básicos de la Comunidad Autónoma de Andalucía recogidos en nuestro Estatuto, en particular el objetivo 11 de ODS con los objetivos 7 y 8 del artículo 10.3 que disponen:

«La Comunidad Autónoma, en defensa del interés general, ejercerá sus poderes con los siguientes objetivos básicos:

- ▷ *7. La mejora de la calidad de vida de los andaluces y andaluzas, mediante la protección de la naturaleza y del medio ambiente, la adecuada gestión del agua y la solidaridad interterritorial en su uso y distribución, junto con el desarrollo de los equipamientos sociales, educativos, culturales y sanitarios, así como la dotación de infraestructuras modernas.*
- ▷ *8. La consecución de la cohesión territorial, la solidaridad y la convergencia entre los diversos territorios de Andalucía, como forma de superación de los desequilibrios económicos, sociales y culturales y de equiparación de la riqueza y el bienestar entre todos los ciudadanos, especialmente los que habitan en el medio rural.»*

Por otra parte el Objetivo 11 de Naciones Unidas señala: «Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles».

Las innovaciones normativas del año 2022 han sido cruciales, considerando que el 22 de diciembre de 2022 resultó publicado en el BOJA la convalidación del Decreto-ley 11/2022, de 29 de noviembre, por el que se modifica la Ley 7/2021, de 1 de diciembre, de impulso para la sostenibilidad del territorio de Andalucía (LISTA).

De este modo se da cumplimiento a los compromisos adquiridos por la Comunidad Autónoma de Andalucía en el acuerdo de la Comisión Bilateral de Cooperación, de 10 de agosto de 2022, que se concretan en una interpretación y aplicación de los preceptos cuestionados conforme a la legislación estatal que resulta afectada, lo que se completa, respecto a concretos artículos de la ley, con el compromiso de promover una iniciativa legislativa y de incorporar los criterios interpretativos en su desarrollo reglamentario.

Como señalábamos en los Informes Anuales de 2020, 2021 y 2022 la discrepancia suscitada sobre la constitucionalidad 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, quedó sustanciada en el seno de la Subcomisión de Seguimiento Normativo, Prevención y Solución de Controversias de la Comisión Bilateral de Cooperación Administración General del Estado-Comunidad Autónoma de Andalucía en la que mediante acuerdo publicado por resolución de 4 de marzo de 2021, los compromisos adoptados por la Comunidad Autónoma han sido plasmados en el texto articulado de la LISTA.

En relación al compromiso de la Administración General del Estado de establecer en la Ley de Costas una regulación específica sobre el plazo de prescripción de las acciones en la zona de influencia del litoral, ha sido resuelto de forma transitoria (Disposición Transitoria Sexta de la LISTA) fijando el plazo para restablecer la legalidad territorial y urbanística en la zona de influencia del litoral en 6 años, hasta que se produzca una regulación específica en la legislación básica en materia de costas. Hasta el momento la Administración General del Estado no ha instado la correspondiente iniciativa legislativa.

Un gran número de quejas de las presentadas en años anteriores, principalmente en 2022, hemos continuado con su tramitación a lo largo de 2023, dado que muchas veces el curso de estos expedientes se dilata en el tiempo y para su resolución requieren de procedimientos administrativos complejos que conllevan múltiples trámites.

En relación al planeamiento urbanístico y el complejo sistema de tramitación en los sucesivos planes generales, hemos de destacar la queja 22/2226 donde queda patente el esfuerzo tanto de la administración urbanística como de los particulares afectados y promotores, en la diligencia debida en el cumplimiento de sus deberes para la prosperidad de los condicionantes urbanísticos del planeamiento.

Las carencias en los procesos de participación ciudadana es una de las cuestiones que aparece en las quejas relativas a deficiencias en la tramitación de actos preparatorios del procedimiento de elaboración de los instrumentos de planeamiento, ya sean generales o de desarrollo. Igualmente se denuncian dificultades para obtener información y participar en modificaciones de planeamiento, obteniendo el silencio de la administración como respuesta.

También se denuncian dificultades para obtener información en materia de infraestructuras viarias.

Así mismo, se dan casos de reclamaciones respecto de los itinerarios peatonales que requieren proyectos de reurbanización de sistemas generales de red viaria.

Han sido numerosas las quejas relativas al cumplimiento del deber de edificación y la inclusión de algún solar en el registro municipal de solares y edificaciones ruinosas, como instrumento impulsor de la actividad inmobiliaria para evitar la especulación.

Por otra parte, se denuncia con frecuencia el mal estado de conservación de solares e inmuebles que perjudican a terceros colindantes que se ven afectados por las deficientes condiciones de seguridad y salubridad de los mismos.

Es en esta materia de disciplina urbanística en la que recibimos un gran número de quejas, pero su importancia en la labor de este área no es sólo cuantitativa sino cualitativa, ya que en algunos casos resultan afecciones de carácter penal, con lo que ello implica. El motivo más frecuente es la inactividad de la administración ante denuncias ciudadanas ya sea por obras sin licencia o por obras que no se ajustan a la licencia concedida en suelo urbano.

En este apartado, son numerosas las quejas tramitadas por esta Defensoría en las que se advirtió pasividad municipal. Mencionaremos el caso del uso de locales comerciales como viviendas sin contar con las adecuadas condiciones de habitabilidad y seguridad; la apertura de puerta a un patio común y su uso privativo por un establecimiento de hostelería; obras sin licencia que, además, invadían el dominio público; consolidación de una parcelación irregular en la que se siguen desarrollando construcciones; ausencia de impulso a expediente de protección de la legalidad urbanística; construcciones sin licencia en suelo no urbanizable; construcción en azotea de edificio que causa perjuicios al vecindario de los pisos inferiores, etcétera.

En el presente ejercicio hemos avanzado en la queja incoada de oficio, [queja 22/8588](#), relativa a la formulación de inventario de edificaciones irregulares en el suelo rústico de Andalucía, dada la enorme preocupación ante las graves agresiones que se vienen perpetrando en nuestro territorio contra el suelo rústico como consecuencia de la ejecución de obras y edificaciones no autorizadas con el importante daño, en muchos casos irreparable, que ello conlleva para sus valores naturales, medioambientales y agrícolas.

Pero también son objeto de numerosas quejas los expedientes de restauración de legalidad urbanística, su incumplimiento y la petición de ejecución subsidiaria de la administración pública en suelo rústico. En este sentido, el Título VIII de la [Ley 7/2021](#), de 1 de diciembre, de impulso para la sostenibilidad del territorio de Andalucía, puede dar solución a muchas de las agrupaciones de edificaciones irregulares cuya demanda principal es el acceso a los servicios básicos de abastecimiento y saneamiento de agua, mediante los Planes Especiales de adecuación ambiental y territorial.

La gestión urbanística, entendida como el conjunto de procedimientos establecidos en la legislación urbanística para la transformación del uso del suelo, y especialmente para la urbanización de éste, de acuerdo con el planeamiento, también ha sido objeto de quejas durante 2023.

Así se plantean los problemas asociados a la paralización injustificada de expropiaciones urbanísticas; la dilación injustificada en los plazos de las expropiaciones; deficiencias en la ejecución de los proyectos de urbanización; falta de ejecución de planeamiento urbanístico en los plazos programados; inactividad municipal en la dotación efectiva de los equipamientos y zonas verdes; y, por último, vinculado a los procesos de gestión urbanística hay numerosas quejas por falta de suministro de servicios básicos (agua, luz, etc).

A destacar la queja relativa a la discordancia en el ancho de las calles entre el proyecto de urbanización aprobado y el realmente ejecutado.

Por último, no suelen ser infrecuentes las quejas relativas a la falta de personal en el ámbito urbanístico de gestión.

En lo que se refiere a rehabilitación y regeneración urbana, hemos recibido quejas en las que se reclama la mejora y recalificación de las barriadas; se denuncia el mal estado de conservación de plazas y calles importantes de la ciudad consolidada; se reclama la inactividad municipal en el abandono de la edificaciones; e incluso una de las quejas reclama la rehabilitación y regeneración urbana como instrumento para la lucha contra la despoblación.

Una mención especial merecen las urbanizaciones irregulares que, si bien no siempre están incluidas en el ámbito de la gestión urbanística, sí están necesitadas de una respuesta del planeamiento urbanístico y, en algunos casos, de planes de ordenación del territorio. En estos supuestos hay implicaciones del Plan de Ordenación del Territorio de la Janda y Plan de Ordenación del Territorio de la Aglomeración Urbana de Sevilla.

En cuanto a la responsabilidad patrimonial como consecuencia del ejercicio de la actividad urbanística, las quejas se centran en la falta de tramitación administrativa de los expedientes, así como daños como consecuencia de la falta de conservación de la vía pública.

2.2.8.2. Ordenación del territorio

279

En cuanto a la ordenación del territorio, si bien concretamente no hay quejas que invoquen esta materia, no es menos cierto, que numerosas quejas en las que reclaman el servicio de abastecimiento y saneamiento de agua tienen una implicación directa en la ordenación del territorio en la que se enmarcan.

Como ejemplo la queja 23/2475, en la que numerosos vecinos solicitaban el inicio de la tramitación del Plan Especial de Adecuación Ambiental y Territorial. Plan que tiene por objeto **identificar y delimitar una agrupación de edificaciones irregulares** con la finalidad de establecer las medidas necesarias para su integración ambiental, territorial y paisajística y para garantizar las condiciones mínimas de seguridad y salubridad de la población. Este Plan permitirá establecer infraestructuras comunes de servicios básicos de abastecimiento de agua, saneamiento y suministro de energía eléctrica, así como de telecomunicaciones.

A este respecto hemos de hacer referencia a la Orden de 25 de enero de 2023 (BOJA núm. 30 de 14 de febrero de 2023), de la Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda, que ha aprobado la Convocatoria para el ejercicio 2023 de las ayudas previstas en la Orden de 16 de mayo (BOJA núm. 96 de 23 de mayo de 2022) por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de subvenciones, en concurrencia competitiva, destinadas a la redacción de planes especiales de adecuación ambiental y territorial de agrupaciones de edificaciones irregulares.

De esta manera se conceden ayudas para la redacción de los planes de adecuación ambiental y territorial de 34 agrupaciones de edificaciones irregulares, que permitan dotar de infraestructuras básicas de saneamiento, agua y electricidad que garanticen las condiciones mínimas de seguridad, salubridad y calidad ambiental.

Según declaraciones de la Consejera competente en la materia “se prevé que estos planes especiales benefician a 6.208 edificaciones irregulares, según las estimaciones que han facilitado en su petición los propios solicitantes”, lo que supone el inicio de la regularización de las “alrededor de 300.000

edificaciones irregulares” que se recogen en la Exposición de Motivos 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.

2.2.8.3. Urbanismo

2.2.8.3.1. Planeamiento urbanístico

En materia de planeamiento, aunque no han sido muchas las planteadas en el año 2023, destacamos aquellas que reclaman el cumplimiento de los procesos de participación ciudadana y, en concreto, la respuesta de la administración en los trámites de consulta ciudadana.

Son numerosas las quejas en trámite, únicamente a los efectos de que la Administración de una respuesta expresa a los escritos presentados, en este sentido.

2.2.8.3.2. Disciplina Urbanística

En esta materia es, sin lugar a dudas, en la que nos formulan una mayor cantidad de quejas y en las que se suscita la necesidad de formular resoluciones a las administraciones públicas competentes afectadas.

Debemos relatar la [queja 22/8588](#), incoada de oficio, en relación con la necesaria elaboración de inventarios de edificaciones irregulares en suelo rústico. Una queja que plantea una cuestión en la que esta Institución ha venido insistiendo en los informes anuales al Parlamento de Andalucía y en algunos informes especiales y jornadas, ya que entendemos que la actualización de estos inventarios resulta esencial ante las graves agresiones que se vienen perpetrando en nuestro territorio contra el suelo rústico, como consecuencia de la ejecución de obras y edificaciones no autorizadas.

En la Exposición de motivos 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 hacía constar que:

«De los datos obtenidos para la elaboración del «Análisis- diagnóstico de la ocupación edificatoria en el suelo no urbanizable de Andalucía», en mayo de 2009 por la Consejería con competencias en materia de urbanismo, y de análisis aproximativos del territorio andaluz en desarrollo de los distintos Planes Generales de Inspección, plasmados en información georeferenciada de la actividad inspectora durante el período 2009 -2019, se puede concluir que de un total de unas 500.000 edificaciones existentes en suelo no urbanizable en Andalucía, alrededor de 300.000 edificaciones son irregulares, de las cuales tan sólo han sido declaradas en asimilado a fuera de ordenación y por consiguiente han podido acceder a los suministros básicos en condiciones mínimas de seguridad y salubridad, un 26% de dichas viviendas.

Cuestiones de salubridad, con la creciente contaminación de los acuíferos, de seguridad o de enganches ilegales de energía, entre otros, son los que están marcando el devenir de estos ámbitos en los que la ingente aglomeración y el crecimiento de edificaciones parecen no tener límite alguno.»

Si queremos evitar o, al menos, paliar las consecuencias de estas construcciones irregulares en suelo rústico, es necesario que se produzca una rápida respuesta por parte de los poderes públicos cuando se tenga noticias del inicio de las obras, a fin de que estas edificaciones no se consoliden.

En este ámbito no caben respuestas tardías, puesto que la intervención resulta mucho más eficaz cuando se está iniciando una construcción o parcelación ilegal, que cuando la misma ya se ha consolidado.

Se da la circunstancia de que estos atentados a importantes valores naturales se producen, en muchos casos, en pequeños municipios de nuestra geografía que se encuentran cada vez mas presionados por una especulación urbanística depredadora.

La ausencia de una adecuada respuesta a estas agresiones por parte de los responsables municipales de estas pequeñas localidades cabe atribuirle, en buena medida, a la insuficiencia de medios técnicos y personales que padecen, pero sin desdeñar la influencia que muchas veces tiene en estos procesos la cercanía y las relaciones cotidianas de vecindad entre las autoridades locales y los infractores. Una realidad que hace difícil y compleja la imposición y ejecución de las sanciones, y todavía mas la ejecución de las órdenes de demoliciones que puedan resultar procedentes.

La Ley 7/2021, de 1 de diciembre, de impulso para la sostenibilidad del territorio de Andalucía (LISTA) afronta con más determinación la solución de los problemas existentes respecto a edificaciones irregulares en suelo rústico que la prevención de que no aparezcan otras nuevas. En este sentido, consideramos que la disciplina preventiva es tan recomendable o más que la punitiva y a este respecto, potenciar la figura de los planes de inspección autonómicos y municipales nos parece determinante.

Por todo ello, en la [queja de oficio 22/8588](#), nos hemos interesado por conocer el parecer de la Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda, las 8 Diputaciones Provinciales Andaluzas, y la Federación Andaluza de Municipios y Provincias, respecto de las siguientes cuestiones:

- Conveniencia de la realización de un único inventario del suelo rústico de Andalucía o, en su defecto, uno por cada una de las ocho provincias andaluzas.

Estos inventarios serían impulsados bien por la propia Consejería competente en la materia o por las Diputaciones provinciales, directamente o en colaboración con la CCAA y se actualizarían periódicamente utilizando medios técnicos ya existentes como el Ortofoto del PNOA o por elaboración propia.

Los inventarios contendrían la relación de las edificaciones, asentamientos, parcelaciones y demás actuaciones que deberían ser objeto de la potestad de disciplina o, en su caso, de legalización o reconocimiento, de conformidad con la normativa territorial y urbanística de aplicación.

Incluirían un seguimiento periódico de las alteraciones producidas en todo el suelo rústico de Andalucía. Los datos obtenidos de dichos inventarios servirían de apoyo para la suscripción de futuros convenios de colaboración entre las administraciones implicadas y para la elaboración de los Planes Municipales y Autonómicos de Inspección Urbanística y de apoyo a los inspectores municipales y a los Cuerpos de Inspectores y Subinspectores autonómicos para el desarrollo de su labor profesional.

En este sentido hemos de mencionar la Orden de 31 de agosto de 2023, por la que se aprueba el Plan General de Inspección Territorial y Urbanística para el cuatrienio 2023-2026, que tiene como objetivo garantizar el uso racional del territorio, favoreciendo la ciudad compacta y evitando la dispersión de usos residenciales ilegales a través del control de actos que puedan inducir a la formación de nuevos asentamientos en suelo rústico o a un incremento de la superficie ocupada por los preexistentes.

Cuestiones de salubridad, con la creciente contaminación de los acuíferos, de seguridad o de enganches ilegales de energía, entre otros, son los que están marcando el devenir de estos ámbitos en los que la ingente aglomeración y el crecimiento de edificaciones parecen no tener límite alguno

Para el cumplimiento de este objetivo entendemos que puede ser de enorme utilidad la realización de un único inventario del suelo rústico de Andalucía o, en su defecto, uno por cada una de las ocho provincias andaluzas, impulsado bien por la propia Consejería competente en la materia o por las Diputaciones provinciales.

En este sentido las quejas [22/1900](#), 22/2706, 22/7465, 23/1747, 23/6192, 21/3158, 21/7777, 22/8346, 23/1355, 23/4314.

Por otro lado en materia de disciplina urbanística hemos detectado que determinados municipios no inician expediente sancionador una vez constatado el hecho infractor, limitándose a tramitar, en su caso, el expediente de restauración de la legalidad urbanística. Así la queja 22/4462.

Esta práctica irregular, que genera sensación de impunidad en los infractores, puede ser objeto de tratamiento en una próxima queja de oficio, a efectos de comprobar si se trata de una irregularidad en una corporación municipal concreta o, por el contrario, se presenta como una práctica más extendida en el ámbito municipal.

Han sido numerosas las quejas relativas al **deber de conservación**. La Ley impone a los propietarios y usuarios la obligación de seguir las instrucciones de mantenimiento. En efecto, el art. 16 de la LOE dispone lo siguiente: «1. Son obligaciones de los propietarios conservar en buen estado la edificación mediante un adecuado uso y mantenimiento, así como recibir, conservar y transmitir la documentación de la obra ejecutada y los seguros y garantías con que ésta cuente.»

El art. 7 de la misma LOE se refiere al “libro del edificio” y a la documentación de la obra ejecutada, que permitirá a los usuarios del edificio conocer las condiciones de uso del propio edificio y de sus elementos o instalaciones, emprender las necesarias operaciones de mantenimiento, prolongando su vida útil y evitando el deterioro irreversible de sus elementos, o llevar a cabo obras de reforma o rehabilitación con el conocimiento cierto de las condiciones en que se encuentra el edificio o se efectuó su construcción.

Por lo que se refiere a la Ley de Propiedad Horizontal, la obligación de realizar las obras necesarias en el edificio se contempla en el art. 10,1 LPH, que dispone: «Será obligación de la comunidad la realización de las obras necesarias para el adecuado sostenimiento y conservación del inmueble y de sus servicios, de modo que reúna las debidas condiciones estructurales, de estanqueidad, habitabilidad, accesibilidad y seguridad”»

La LISTA dedica un capítulo de su articulado para configurar el deber de conservación y rehabilitación.

Las personas propietarias de terrenos, instalaciones, construcciones y edificaciones tienen el deber de mantenerlos en condiciones de seguridad, salubridad, funcionalidad, accesibilidad universal, eficiencia energética, ornato público y demás que exijan las leyes. Realizando los trabajos y obras precisos para conservarlos o rehabilitarlos, aunque para ello sea necesario el uso de espacios libres o de dominio público, a fin de mantener en todo momento las condiciones requeridas para su habitabilidad o uso efectivo.

El deber de conservación y rehabilitación integra igualmente el deber de realizar las obras adicionales que la Administración ordene por motivos turísticos o culturales, o para la mejora de la calidad y sostenibilidad del medio urbano.

Los Ayuntamientos deberán ordenar, de oficio o a instancia de cualquier interesado, la ejecución de las obras necesarias para mantener y alcanzar las condiciones.

La nueva ley aborda nuevos conceptos como el deber de mantenimiento en las condiciones relativas a funcionalidad, accesibilidad, eficiencia energética, turísticos, culturales y de mejora del medio urbano.

En este sentido las quejas 22/8259, 23/4466, 23/5387 y 23/6125.

También estamos recibiendo numerosas quejas relativas a la limpieza de solares y su mantenimiento en las debidas condiciones de conservación, así las quejas 23/2985, [23/3563](#), 23/3565 y 23/4434.

2.2.8.3.3. Gestión urbanística

Entramos en materia de gestión urbanística, entendida como el conjunto de procedimientos establecidos en la legislación urbanística para la transformación del uso del suelo, y especialmente para la urbanización de éste, de acuerdo con el planeamiento urbanístico.

En este aspecto debemos destacar la enorme dificultad que supone la **gestión de unidades urbanísticas por el sistema de compensación**. Se trata de un sistema de ejecución urbanística indirecto, en el que son los propietarios quienes aportan los terrenos de cesión obligatoria y se realizan las obras de transformación a su costa en los términos y condiciones que determine el plan.

Hemos detectado la demora en la gestión mediante este sistema, el fraude, la pasividad en el cumplimiento de las obligación de constituirse en junta compensación, y, por último y no menos importante, la falta de respuesta municipal ante los incumplimientos iniciando la sustitución del sistema de gestión.

En este sentido las quejas 23/4392, 23/8228 y 23/7568.

2.2.8.3.4. Responsabilidad patrimonial y silencio en materia urbanística

En materia de responsabilidad patrimonial como consecuencia del ejercicio de la actividad urbanística las quejas 23/3289, 23/0989 y 22/7097.

Por lo que respecta al silencio mantenido por las administraciones locales en materia urbanística y como es habitual, han sido numerosas las quejas que en 2023 se han presentado ante esta Defensoría y que solemos admitir a trámite únicamente a los efectos de que la administración afectada, normalmente ayuntamientos al ser los titulares de la competencia municipal urbanística, den respuesta expresa a los escritos presentados por las personas afectadas, es decir, sin entrar en el fondo de las cuestiones planteadas, al mismo tiempo que recordamos la necesidad de resolución expresa, rogando que nos informen al respecto.

2.2.8.4. Obras públicas

Uno de los motivos mas frecuente de queja en materia de obras públicas es la falta de resolución de las administraciones a los procedimientos de exigencia de **responsabilidad patrimonial** iniciados por particulares tras producirse alguna lesión en sus bienes y derechos que consideran imputable al funcionamiento anómalo de la administración.

Mayoritariamente estos procedimientos van dirigidos contra ayuntamientos y los prolongados retrasos en resolver de los mismos ponen de manifiesto, tanto las carencias de personal de estas administraciones, como la reticencia de muchos Consistorios a asumir responsabilidades por un posible mal funcionamiento de sus servicios públicos

Normalmente nuestra intervención en estos expedientes tiene por objeto conseguir que los mismos sean impulsados y concluyan con una resolución que, o bien satisfaga las pretensiones de la persona promotora de la queja o, cuanto menos, le posibilite ejercer su derecho de recurso en vía jurisdiccional.

Se trata de una intervención fundamentalmente formalista y procedimental, ya que no solemos entrar a valorar las cuestiones de fondo al no disponer de los medios personales y técnicos que serían necesarios para hacer una valoración adecuada de las pruebas aportadas.

De lo observado en los casos tramitados, podemos decir que los ayuntamientos se muestran especialmente reticentes a reconocer responsabilidades por daños producidos tras una caída en la vía pública. Es frecuente que en la resolución desestimatoria se acuda a una línea jurisprudencial que se muestra particularmente rigurosa al exigir, para estimar la responsabilidad, que debe quedar



acreditado que el suceso que motivo el daño no pudo ser evitado con una mínima diligencia por el lesionado.

Entiende esta línea jurisprudencial que no basta con acreditar la existencia de algún desperfecto en la vía pública para considerar responsable a la entidad local, sino que además debe acreditarse que la persona lesionada no hubiera podido evitar el daño de haber mantenido una actitud vigilante y cuidadosa.

De entre las numerosas quejas tramitadas en relación con procedimientos de responsabilidad patrimonial en 2023 podemos reseñar los siguientes: 23/8177, tras caída por el mal estado de una arqueta; 23/7025, tras caída por mal estado del pavimento; 23/6642, tras caída por mal estado y deficiente iluminación de un paso de cebra; o 23/4154, tras caída por un agujero en la vía pública.

Otro motivo frecuente de quejas en materia de obras públicas son las denuncias por el **mal estado de alguna carretera, calle o camino**. Se trata normalmente de quejas bien fundamentadas que ponen de manifiesto una deficiente conservación o mantenimiento de las vías en cuestión.

Tras solicitar los oportunos informes a las administraciones responsables del mantenimiento de estas vías no es infrecuente que la respuesta recibida reconozca sin ambages las deficiencias denunciadas, pero justifique las mismas aduciendo la insuficiencia de fondos para mantener adecuadamente una red de vías especialmente extensa.

En tales casos, y entendiendo la dificultad de mantener en perfecto estado estas vías, procuramos cuando menos que el arreglo de las mismas esté contemplado en los planes de inversión correspondientes.

Tal ha sido el caso de la queja 23/2742 que denunciaba la situación de la carretera A-8005, que discurre por varios términos municipales de la provincia de Sevilla, tales como Tocina, Brenes, Cantillana, La Rinconada y Sevilla. Según la denuncia recibida esta carretera presenta un estado lamentable, con multitud de grietas, baches y desniveles, que hacen que la adherencia de los neumáticos de los vehículos sea casi inexistente y en numerosas ocasiones estos vehículos tengan que circular por el arcén o invadiendo el carril contrario.

La Consejería reconoce en su informe los problemas de esta vía y anuncia su disponibilidad a acometer mejoras en la misma en cuanto tenga disponibilidad presupuestaria para ello.

Otro grupo importante de quejas es el que denuncia el **mal estado de servicios públicos básicos como el alumbrado o la limpieza**.

Tal fue el caso de la [queja 23/2175](#) que denunciaba el mal estado de varias farolas en una calle que dejaban a la misma en estado de penumbra, convirtiendo en arriesgado el tránsito por la misma. Tras nuestra intervención el Ayuntamiento repuso las farolas en mal estado.

Reseñar, por último el elevado número de quejas relacionadas con procedimientos expropiatorios en curso o ya concluidos. Mayoritariamente traen causa de dilaciones en la resolución del procedimiento o en el pago del justiprecio, aunque también los hay que cuestionan el fin de la expropiación, la necesidad de ocupación de determinados bienes o piden la reversión de lo expropiado.

Podemos reseñar a estos efectos la queja 23/8631, por retraso injustificado en resolver el procedimiento de fijación del justiprecio; la queja 23/5998, que cuestiona la extensión del ámbito expropiatorio; la queja 23/3235, por falta de delimitación del terreno que va a ser objeto de expropiación; y la queja 23/2780, por demora en el abono del justiprecio.

--- Eje Paz y Alianzas ---



2.3. JUSTICIA Y CULTURA DE PAZ

2.3.1. Atención a la ciudadanía

2.3.1.1. Introducción

La Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía (OIAC) tiene como función la información y orientación respecto de los servicios que presta el Defensor del Pueblo Andaluz y de la mejor forma de hacer uso de ellos. También intenta acercar la Institución a las personas, desarrollando un programa de visitas a las localidades y comarcas de nuestra comunidad autónoma.

Con estas funciones intentamos colaborar en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y contribuir en la defensa de las personas más vulnerables que, a menudo no son escuchadas ni atendidas en sus peticiones. Intentamos colaborar en conseguir instituciones eficaces y transparentes, que faciliten la participación, garanticen el acceso público para todas las personas a la información y protejan los derechos y libertades fundamentales de la ciudadanía.

Esta Oficina es el primer contacto con la institución del Defensor del Pueblo Andaluz: escuchando, atendiendo, informando e intentando proteger los derechos y libertades de los ciudadanos y ciudadanas en su relación con las administraciones públicas andaluzas y otros prestadores de servicios de interés general. Una tarea que en 2023 ha significado **la atención de las más 15.000 consultas** que han llegado a nuestra OIAC.

Una parte importante de las consultas recibidas a través de la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía (OIAC) siguen poniendo de manifiesto que la relación de la ciudadanía con la Administración y con la atención que ésta presta suscitan múltiples quejas, trasladándonos su desesperanza ante procedimientos lentos y burocráticos, ante la falta de atención a sus demandas y aspiraciones y provoca que no se cumplan muchos de los derechos reconocidos en nuestra Constitución, nuestro Estatuto de Autonomía y muchas leyes que se promueven para garantizar estos derechos.

La gente pide ser atendida y que se le resuelvan sus solicitudes en plazo y de una forma clara; quiere que la administración funcione bien y sin embargo muchas veces, y nosotros lo comprobamos en las miles de llamadas que recibimos, eso no es así.

“Buenos días, Un mes y medio intentando pedir cita con mi médico vía online, telefónica, ouija y señales de humo, sin éxito, he decidido desahogarme con todo mail que encuentro. Intenté llamar directamente al ambulatorio, por lo del desahogo saben? Pero sospecho que lo han dejado en silencio” Nos comentaba una señora que no conseguía cita para su médico de familia.

“Me dirijo a usted para expresar mi preocupación por la falta de eficacia, eficiencia y respuesta de la Delegación Territorial de inclusión Social de... A pesar de haber intentado contactar con ellos en varias ocasiones por teléfono o correo electrónico disponibles en la web de la delegación, no he recibido ninguna respuesta satisfactoria. Considero que estos canales de comunicación son fundamentales para establecer una comunicación efectiva y eficiente con la administración pública. Al llamar al número de teléfono que aparece en la web, se recibe como respuesta un mensaje en el buzón de voz informando que está lleno. Este hecho indica que, aparentemente, no hay nadie disponible para atender las llamadas ni para vaciar el buzón de voz, lo cual dificulta aún más la comunicación con la Delegación y agrava el problema de la falta de atención al ciudadano y pone en evidencia una posible falta de perso-

nal. También he intentado utilizar la ventanilla electrónica, pero no he encontrado ninguna opción que me ayude en mi situación para consultar la resolución”. Esto nos comentaba otra persona, desesperada porque no recibía información sobre la situación de un expediente¹.

La Constitución española de 1978 señala en su artículo 9.2 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 y **remover los obstáculos que impiden o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social**”. En palabras de Jesús Maeztu, Defensor del Pueblo Andaluz, “los poderes públicos deben de remover los obstáculos que impiden a las personas ser felices”.

Sin embargo, constantemente nos encontramos con respuestas de las administraciones que, admitiendo por ejemplo que llevan muchos meses de retraso en reconocer una discapacidad o una prestación de dependencia, dicha administración **sigue amparándose en su respuesta en la necesidad de tramitar con “el riguroso orden de los asuntos”**.

“Tengo 76 años y **he solicitado dependencia** para mis dos hijos y para mí. Uno de ellos tiene cáncer en la boca y necesita de un aparato para comer, teniendo una incapacidad total reconocida. Mi otro hijo sufrió un ictus hace 5 meses y no puede andar. Yo me encargo de sus cuidados, de llevarlos al médico, de cocinar, etc. Estoy mayor y con problemas de salud para tal carga de cuidados, “estoy para que me cuiden, no para cuidar”.

Presentó solicitud de dependencia hacía un año, sin respuesta. Tras nuestra intervención, la respuesta de la Delegación Territorial competente creemos que no se ajusta a lo que marca este artículo y los artículos 20 y 21 de Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas²: *Las solicitudes tuvieron entrada en el Registro de este órgano el 16 de agosto de 2022. En la actualidad (diciembre 2023), -15 meses después, cuando el procedimiento marca 3 meses³- ya han sido excepcionados los informes de condiciones de salud de ambos por lo que se está pendiente de asignar personal técnico valorador para proceder a la valoración de las personas interesadas, el cual se pondrá en contacto telefónicamente para concertar la cita para las mismas. Una vez valoradas las personas interesadas, se procederá a la resolución de las solicitudes conforme al principio establecido en el 71.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, **siguiendo el orden riguroso de incoación en asuntos de homogénea naturaleza**.*

Desde nuestra Institución insistimos que hay que cuidar la regulación de las prestaciones sociales, para evitar que los grupos vulnerables y más necesitados encuentren barreras de acceso a las mismas⁴; hay que mejorar y hacer más comprensible las normas, (que en la actualidad, ya sea por el

1 Esto nos lo comentaba el interesado en Marzo de 2023. A la hora de hacer este informe en Enero de 2024 hemos llamado al teléfono que aparece en la web.....y el buzón seguía lleno.

2 Artículo 20.- 1. Los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos. 2. Los interesados podrán solicitar la exigencia de esa responsabilidad a la Administración Pública de que dependa el personal afectado. Artículo 21.- La Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación. 2. El plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento. 5. Cuando el número de las solicitudes formuladas o las personas afectadas pudieran suponer un incumplimiento del plazo máximo de resolución, el órgano competente para resolver,... podrán habilitar los medios personales y materiales para cumplir con el despacho adecuado y en plazo. 6. El personal al servicio de las Administraciones Públicas que tenga a su cargo el despacho de los asuntos, así como los titulares de los órganos administrativos competentes para instruir y resolver son directamente responsables, en el ámbito de sus competencias, del cumplimiento de la obligación legal de dictar resolución expresa en plazo. El incumplimiento de dicha obligación dará lugar a la exigencia de responsabilidad disciplinaria, sin perjuicio de la que hubiere lugar de acuerdo con la normativa aplicable.

3 Las negritas son nuestras.

4 Esta dificultad de acceso y necesidad de modificar dichos trámites han sido puesto de manifiesto en diversos estudios. Para una visión integral: Ver el informe elaborado por la Taula de entitats del Tercer Sector Social de Cataluña: [El impacto de los trámites administrativos en el acceso a las prestaciones sociales](#), Mayo 2022.



exceso indigerible de legislación compleja y confusa o por la deficiente calidad de la misma), dificultan su eficacia y eficiencia; y hay que ofrecer canales de comunicación y acceso fáciles para toda la población para que puedan ejercer debidamente sus derechos.

En otro orden de asuntos, acorde con nuestro compromiso de acercarnos a la ciudadanía y al territorio y a los agentes sociales, y por fomentar sociedades inclusivas y alianzas estratégicas hemos continuado con las **visitas a las comarcas**, habiendo realizado 6 visitas a lo largo de este año 2023: Osuna; Sierra Morena; Valle de Lecrín, Valle del Guadiato; Jerez de la Frontera y Poniente de Almería.

2.3.1.2. Datos cuantitativos

En el año 2023 hemos atendido un total de **15.583 consultas**, habiéndose producido un aumento del 22% con respecto al año anterior y casi igualando las consultas que realizamos en el año de la pandemia (2020).

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 de nuestro servicio de atención e información, habiendo incrementado en los últimos 10 años el número de consultas en casi un 80%.

Año	Consultas
2014	9.185
2015	9.343
2016	10.811
2017	10.378
2018	13.117
2019	13.470
2020	16.828
2021	14.924
2022	12.774
2023	15.583

En cuanto a la procedencia geográfica de las consultas, aunque siguen siendo mayoritarias las realizadas desde Sevilla (35,15%), siguen aumentando los porcentajes de consultas en aquellas provincias en las que realizamos desplazamientos. Creemos que con las visitas que continuaremos realizando a las distintas comarcas de Andalucía podremos conseguir una mayor implementación de nuestra institución en toda la Comunidad. Así, es importante señalar cómo hemos aumentado el número de consultas con respecto al año anterior en Almería, Granada; Málaga, Huelva, Jaén y Cádiz.

Provincias	Total	%
Almería	754	4,84%
Cádiz	1.814	11,64%
Córdoba	909	5,83%
Granada	1.164	7,47%
Huelva	715	4,59%
Jaén	685	4,40%
Málaga	2.110	13,54%
Sevilla	5.477	35,15%
Otras Provincias	410	2,63%
Extranjero	13	0,08%
Sin Determinar	1.532	9,83%
TOTAL	15.583	100%

Es importante señalar el grado de conocimiento de nuestra institución en la Comunidad Autónoma. **Se han puesto en contacto con nosotros desde 557 municipios de Andalucía.**

Con respecto a las materias concretas el grueso de consultas tiene relación con los servicios y prestaciones sociales; vivienda; infancia y adolescencia; salud; dependencia; consumo; personal de las Administraciones Públicas y Seguridad Social.

Materia	Total	%
Administración de Justicia	523	3,36
Agricultura, Ganadería y Pesca	29	0,19
Administraciones Tributarias	232	1,49
Cultura y Deportes	112	0,72
Consumo	843	5,41
Dependencia	916	5,88
Educación	858	5,51
Extranjería	436	2,80
Igualdad de Género	57	0,37
Información y Atención al Ciudadano	2.742	17,60
Medio Ambiente	657	4,22
Infancia y Adolescencia	951	6,10
Ordenación Económica y Gestión Administrativa	279	1,79
Obras Públicas y Expropiaciones	83	0,53
Políticas Activas de Empleo	75	0,48
Seguridad Ciudadana y Política Interior	172	1,10
Personal del Sector Público	793	5,09
Prisiones	61	0,39
Salud	1.144	7,34
Seguridad Social	763	4,90
Servicios Sociales	1.475	9,47
Tic y Medios de Comunicación	43	0,28
Trabajo	174	1,12
Movilidad	286	1,84
Urbanismo	527	3,38
Vivienda	1.352	8,68
TOTAL	15.583	100%

2.3.1.3. Temática general de las consultas

Este año vuelven a ser reiterativas las consultas que muestran la desesperación y la indignación por los plazos en resolver las valoraciones de discapacidad, así como la tardanza y la falta de claridad en el procedimiento y la resolución de las prestaciones de la **Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía (RMISA) o del Ingreso Mínimo Vital (IMV)**.

En total han sido casi 5000 consultas que tienen que ver con la discapacidad, la dependencia, temas de salud o prestaciones de la seguridad social, que son las temáticas más frecuentes en las consultas en nuestras oficinas y en las visitas que realizamos a las comarcas andaluzas. A este tipo de consultas

se unen aquellas que hacen referencia a la imposibilidad de contactar con los servicios sociales o con las administraciones responsables de la tramitación de dichas prestaciones, porque no atienden las llamadas o porque no existen citas disponibles para poder ser atendidos personalmente.

Con respecto a los **retrasos en la valoración de la discapacidad**, una ciudadana nos traslada lo siguiente:

*Solicité **revisión del grado de discapacidad con fecha 27 abril 2021** por padecer un cáncer crónico, tras tumor en la mama. Tengo reconocido un 20% de discapacidad, pero al cronificarse la enfermedad, tengo secuelas mayores producto de la quimioterapia, sobre todo en lo relativo a movilidad. El cáncer es inoperable. Fui valorada en el mes de junio por el equipo médico del CVO, aún sin resolución.*

La Delegación Territorial nos responde que: *en diciembre de 2023 se le remitió a la interesada la resolución.* (2 años y 8 meses en contestar, cuando la ley marca 6 meses).

Han sido innumerables las consultas relacionadas con los perjuicios ocasionados a partir de la publicación del Decreto-ley 14/2022, de 20 de diciembre, por el que se adoptan medidas de carácter extraordinario y urgente en materia de **Renta Mínima de Inserción Social**, en el que se establece que para poder acceder en el futuro a la RMISA es necesario contar con una Resolución denegatoria del IMV. Son muchas las quejas mostrando su disconformidad ante el nuevo criterio que obliga a presentar denegación de IMV para solicitar RMISA y que lleva a estar durante casi un año sin ningún tipo de prestación.

La necesidad de acceso a una vivienda digna y asequible sigue siendo otro de los temas que más incidencia tienen en las consultas que nos llegan a la OIAC (1382): familias que nos trasladan su necesidad y la enorme dificultad para acceder a una vivienda asequible. Además, se repite la tónica de que en su mayoría son mujeres con menores a cargo. También y a pesar de la moratoria en los desahucios de personas vulnerables dictado por el gobierno central, los procedimientos de desahucios han protagonizado las demandas de la ciudadanía que, con un enorme grado de desesperación, se han dirigido a nuestra institución para solicitar nuestra ayuda.

"Mi nombre es..., sé que no me van a poder ayudar, mi problema es que en unos meses me tengo que marchar de mi vivienda actual, llevo allí cinco años, es alquilada, pago 650 euros y los dueños la ponen a venta. Desde hace dos meses estoy buscando otra vivienda tengo dos niños menores, según las inmobiliarias no doy el perfil,... He ido a mi ayuntamiento y me dicen que ellos no pueden ayudar, ya que no soy víctima de género y tengo trabajo, aunque gano el Salario Mínimo Interprofesional.... Estoy desesperada me tengo que ir debajo de un puente o irme de ocupa o que no lo entiendo, hay mil obras en mi pueblo pero ni una para construir viviendas para personas normales. Desde hace años apuntada al registro vivienda pero nada no construyen nada ... Solo pido la facilidad para poder alquilar algo: no pido limosna ni que me lo regalen. otra opción es irme lejos de donde está mi entorno sacar a mis niños del cole de toda la vida e irme a la aventura pero es tan injusto que por tener un trabajo normal de mileurista nadie me pueda ayudar a nada ...".

Son muchos las personas que nos trasladan que no pueden seguir pagando su alquiler y no encuentran alquileres con precios razonables en el mercado. Casi un tercio de los hogares andaluces están en situación de riesgo de pobreza y 11 de los 15 barrios más pobres de España se reparten entre Sevilla, Córdoba y Málaga.

Ante esta situación son muchas las familias que se han acercado a nuestra oficina para manifestarnos la incertidumbre y el miedo que su situación de inestabilidad económica les provoca continuamente, porque ven cómo se acerca la posibilidad de encontrarse "en la calle".

Por ejemplo, personas que llevan inscritas en los registros municipales de demandantes de vivienda mucho tiempo y que no atisban ninguna posibilidad de acceder a una vivienda protegida acorde a sus escasos ingresos económicos. Otras muchas ni siquiera inscritas en los referidos registros, abandonadas a la suerte del devenir de los días sobreviviendo sin más expectativa que cubrir necesidades básicas diarias.

La sanidad ocupa el tercer lugar en cuanto a las preocupaciones que nos hacen llegar los ciudadanos a la OIAC, con 1144 consultas. Personas que nos llaman para manifestar la dificultad para contactar con los centros de salud y la imposibilidad de obtener cita han sido los asuntos recurrentes. Citas que para el médico de familia superan los 15 días o que no existe agenda para poder tramitar dicha petición. Todo ello impregnado de una sensación de abandono que nos transmiten, sobre todo las personas mayores, por su dificultad en el uso de los medios telemáticos, o trabajadores que estando en situación de incapacidad no pueden tramitar su baja médica para percibir su prestación.

También nos trasladan la incapacidad de obtener cita cuando tienen que justificar una baja médica por incapacidad temporal, como el testimonio de este paciente epiléptico.

El miércoles fue a su centro de salud, y en el mostrador le informan que su médico de atención primaria está de vacaciones y que se pase al día siguiente porque no había cita para ningún médico. Fue el jueves y el viernes y le dijeron lo mismo, a pesar de indicar que necesitaba el parte de baja. Le informaron que estaban sin citas y desbordados. Dado que ya habían pasado más de 3 días desde su baja y que era posible tener problemas para tramitarla por la demora, acudió el domingo a urgencias desesperado, donde fue atendido por personal médico le facilitó un informe donde se indicaba la necesidad de atención por su médico de familia. El lunes fue de nuevo a su ambulatorio, y al darle cita para quince días con la demora que eso le generaba para el trámite de baja, se ha comunicado con la Inspección Médica por ser los competentes en este caso por no haber sido atendido por su médico de cabecera, también sin respuesta. Para colmo, le informan que la Inspección Médica no le puede dar bajas con más de 20 días de retroactividad.

Respecto a la atención especializada, nos llegan quejas por demora de las citas de diferentes especialidades en los distintos hospitales de Andalucía. Esta falta de atención especializada genera muchas consultas y quejas sobre intervenciones quirúrgicas que no se realizan a pesar de haber transcurrido los plazos de garantía correspondientes:

La interesada nos traslada que su padre, de 76 años, lleva 417 días esperando una intervención quirúrgica, cuando el plazo de garantía es de 180 días. Presentó reclamación y no ha recibido respuesta.

Otra persona nos indica que está esperando 306 días para una intervención quirúrgica de rodilla, cuando la lista de espera tiene un máximo de 180 días. Ha presentado reclamaciones y sólo le dicen que no están haciendo intervenciones de rodilla, por lo que debe esperar.

Sin duda la **salud mental** sigue ocupando un papel principal en las consultas que recibimos en nuestra Oficina. Fundamentalmente son los familiares los que se dirigen a nosotros, muchas veces sin una pretensión clara, para intentar solucionar una situación que no saben cómo atajarla ya que se encuentran solos y sin ningún tipo de ayuda o recursos para paliar la situación en la que se encuentran los enfermos.

Manifiesta que tiene 71 años y tiene un hermano de 68 años que reside actualmente en VV. Su hermano sufre una esquizofrenia desde hace muchos años. Está muy descompensado desde el verano pasado y en el equipo de salud mental donde lo atienden solo le ponen una inyección mensual y ya está. Al parecer el pasado mes de septiembre de 2022 acudió a los SS SS y presentó un escrito para exponer su situación ante la fiscalía y aún no tiene ninguna respuesta. Su hermano deambula por el municipio y se toma muchas coca colas, sin querer tomarse la medicación ni dejar que otra de sus hermanas que residen en el pueblo le prepare la comida, ni lo ayude en nada. Solicita un centro adecuado para su hermano.

En otra consulta: *una persona acude junto con su pareja y nos cuenta los problemas de atención y cuidado que tienen con su hijo, de 43 años con trastorno bipolar. Quieren que se mejoren los protocolos de ingreso en las unidades de agudos de salud mental para que no llegue a niveles extremos, y que exista algún recurso especializado para personas con la enfermedad mental de su hijo.*

En materia de **Infancia y Adolescencia**, destacar que son numerosas las llamadas para notificar posibles situaciones de riesgo en menores de edad.

La Defensoría de la Infancia y Adolescencia pone a disposición un teléfono gratuito 900 212 124 para que todas aquellas personas que quieran comunicar alguna situación de riesgo de la población menor de edad puedan hacerlo por una vía más directa

La Defensoría de la Infancia y Adolescencia pone a disposición **un teléfono gratuito 900 212 124** para que todas aquellas personas que quieran comunicar alguna situación de riesgo puedan comunicarlo para trasladar estas situaciones a las administraciones que correspondan para que se adopten medidas destinadas a su protección.

Son muchas las llamadas que desde la OIAC recibimos donde familiares, niños/as o cualquier persona se pone en contacto con nosotros para hacernos llegar posibles situaciones de riesgos, denuncias de malos tratos, abusos, etc.

En estos casos, de manera urgente, orientamos y damos traslado de los antecedentes a la Administración competente (servicios sociales municipales o servicios de protección de menores de la Junta de Andalucía) a fin de que ejerzan las funciones que tienen encomendadas por la [Ley 4/2021, de 27 de julio, de Infancia y Adolescencia de Andalucía](#).

También recibimos llamadas anónimas para alertarnos de situaciones de riesgo para los menores. En estos casos se comunica a los servicios sociales correspondientes los datos que poseemos para que por parte de ellos se inicien averiguaciones.

Estas notificaciones por parte de la ciudadanía reflejan el papel fundamental que juega la cooperación ciudadana en la detección precoz de situaciones de riesgo en menores, así como la implicación en la convivencia y la importancia de la conciencia de toda la sociedad en la protección de la infancia en nuestra comunidad.

Debemos recordar en este sentido lo que dice el artículo 82 de la Ley de la Infancia y Adolescencia de Andalucía: *“Cualquier persona o entidad y, en especial, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, el personal de los servicios sociales, los servicios de salud y de los centros educativos que tengan conocimiento de la existencia de una situación de riesgo o desprotección de una niña, niño o adolescente, deberán prestarle el auxilio inmediato que precise y ponerlo en conocimiento de la Administración pública competente, de la autoridad judicial, o del Ministerio Fiscal, así como colaborar con los mismos para evitar y resolver tales situaciones en su interés”.*

La interesada es coordinadora de un Programa Educativo de escuelas de verano en XX. En uno de estos Campus han detectado el posible riesgo de maltrato de un menor: Nos indican que desconocen datos de la madre. Según asegura, la conducta del menor es muy impulsiva desde que comenzara a acudir a las actividades y, en el día de ayer el menor verbalizó a una monitora que su madre le agredía físicamente. Que en esos caso, cuando habla con el padre, éste recomienda alejarse de la situación conflictiva, pero no por ello cesan las agresiones. La interesada nos consulta cómo ejercer su obligación de notificación de cara a la protección del menor.

Son muchas también las consultas y quejas que nos han llegado este año con respecto a la situación de las **prestaciones de dependencia** (916 consultas) en general trasladándonos el retraso en la valoración y reconocimiento de las prestaciones a las que las personas tienen derecho.

Un ejemplo es este testimonio, sin Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) tras aprobación del PIA con cáncer terminal:

Nos traslada la delicada situación de su suegra en situación muy complicada con cáncer de páncreas en estado terminal y con cuidados paliativos en su vivienda. Afirma que tiene

reconocido grado III de dependencia, según nos cuenta con PIA aprobado de SAD con incremento de horas al que tenía (inicialmente tenía grado I y tiene a una auxiliar de ayuda a domicilio que gestiona el Ayuntamiento que viene a casa a prestar servicio), pero que aún no se han hecho efectivas. Ha acudido en varias ocasiones a los SSSSC municipales, sin respuesta. Afirma que su suegra necesita cuidados 24 h, que está muy mal y que “parece que están esperando a que se muera para facilitarle la ayuda” “tiene derecho a que la atiendan y lo peor es que lo tiene todo aprobado pero el mecanismo no se pone en marcha”.

Desgraciadamente en el pasado mes de diciembre nos escribió: *Buenas tardes ya no es necesario los servicios solicitados, mi suegra falleció el pasado mes de noviembre. Muchas gracias. Un saludo.*

2.3.1.4. Acceso a la información y derechos fundamentales

Crece las quejas y las consultas por la mala atención que las personas reciben de las administraciones públicas. Como dice la antigua canción “Comunicando” de Monna Bell, *“...quise decirte... que por tu culpa estoy penando... pero no pude, pero no pude, porque estabas comunicando, comunicando, comunicando”.*

Para muchas personas **la administración siempre está comunicando, comunicando, comunicando**. Bien porque nadie coge los teléfonos porque comunica, o porque suena una música que no para nunca: *“nuestros operadores están todos ocupados, llame pasados unos minutos”.*

También nos comunican su frustración al llamar al propio [teléfono 012 de Información de la Junta de Andalucía](#):

empiezan con una bienvenida eterna, si quieres sanidad, pulsa 1; servicios sociales, pulse 2, estado de carreteras, pulse 3. Y al pulsar, te vuelve a enviar a otros subdirectorios, y cuando salta el que quieres te tienen 15 minutos pendientes y terminan no cogiéndolos.

Citábamos el año pasado en nuestro informe al profesor Rafael Jiménez Asencio que alertaba en un artículo: *“la Administración Pública cada vez funciona peor... La digitalización tan cacareada ha venido, además, a mutilar las garantías, poner valladares inaccesibles a muchos colectivos y proteger a quienes se esconden en trámites y sedes electrónicas, donde lo virtual les transforma en el espíritu santo”*⁵

[El artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público](#) determina que las administraciones públicas deberán respetar en su actuación y relaciones, entre otros, los principios de servicio efectivo a los ciudadanos, y simplicidad, claridad y proximidad a estos. Sin embargo durante este año seguimos encontrando personas que no pueden hacer efectivos sus derechos y así nos lo transmiten:

1. Las personas no pueden acudir a presentar escritos ni documentos porque no existen citas previas.

“Llevo 15 días intentando coger cita para presentar una documentación que me falta de ingreso mínimo vital, pero no hay citas disponibles, sólo la he encontrado a 100 kilómetros de mi localidad, pero no tengo coche para desplazarme y no hay transporte público”

Tanto el Defensor Estatal, como los defensores autonómicos y entre ellos el Andaluz, hemos remitido [resoluciones a las distintas administraciones con el fin de que se proceda a regular la cita previa, incluyendo la posibilidad de atención presencial sin cita](#)⁶.

5 Rafael Jiménez Asencio: [La tiranía del procedimiento administrativo y el sufrido ciudadano](#).

6 Hemos de anotar que a finales de año, tenemos conocimiento de que muchos ayuntamientos han vuelto a la atención sin cita previa, que se están atendiendo a las personas mayores de 65 años sin necesidad de cita previa en muchos organismos públicos y que se están poniendo a disposición de la ciudadanía medios para poder solicitar la cita de manera presencial y/o habilitando para poder ser atendidos en el mismo día.



2. Imposibilidad de contactar con los teléfonos de información:

"Ayer he llamado más de 100 veces a los teléfonos del bono social térmico, sin éxito. Estoy desesperado. He remitido correo de información sin respuesta."

"¿Cómo es imposible que la Administración esté inaccesible?, ¿Es dejadez de funciones? ¿obedece a decisiones políticas?? Me parece demencial y una vulneración total de nuestros derechos." Quiere información acerca de la equipación de la discapacidad a los/as pensionistas de incapacidad, ha llamado a innumerables teléfonos y no ha encontrado el modo de contactar.

"Llevo una semana intentando hablar con "la Agencia", de dependencia y es imposible. Necesito información para reclamar un pago aplazado a cinco años (que vergüenza) de un dependiente fallecido y quiero enviar solicitud con toda documentación necesaria, pero no hay forma. Estamos hablando de personas de edad avanzada. Yo solo quiero ayudarles y mandar todo lo que sea necesario y no mandar a ciegas, para que dentro de un año me pidan que falta un papel. No puedo adjuntar nada, el teléfono de la Consejería de Igualdad, no llevan eso, en la Agencia de la Dependencia no lo coge y la delegación de Cádiz esta off. Ruego intenten llamar a los teléfonos y podrán comprobar lo manifestado"

3. Derecho a que sus expedientes se resuelvan en plazo.

Una constante en las atenciones que recibimos es la incapacidad de los ciudadanos y ciudadanas al saber que sus expedientes no se van a resolver en plazo. **Parece que se ha tomado como normal lo inasumible.** Procedimientos que la norma marca un plazo de 2 meses como la Renta Mínima de Inserción Social esta tardando 8 meses; los títulos de familia numerosa acumulan un retraso de 6 meses; las ayudas al alquiler que se debían de haber resuelto en seis meses se duplican en muchos casos; la dependencia, que debe de tardar 6 meses tardan un par de años; una pensión de jubilación no contributiva que tiene un plazo de tres meses se esta resolviendo en un año; la valoración de discapacidad que tiene un plazo de seis meses se esta tardando 30 meses y se asume como normal⁷.

Desde Granada, un ciudadano nos pregunta, una vez agotado el plazo de 6 meses para resolver qué cuando tendría su resolución de revisión de grado de discapacidad que presentó el pasado 30/03/2023. La contestación de la delegación territorial de la citada provincia fue: *"En la actualidad existe un retraso en la resolución de los procedimientos debido a la desproporción existente entre el número de solicitudes y la capacidad para atenderlas en plazo por parte de este Centro de Valoración.*

⁷ El propio presidente de la Junta de Andalucía lo ha manifestado en el mes de febrero de 2024: *"los ciudadanos tienen derecho a su tiempo, a no perderlo en papeleo que en muchas ocasiones generan frustración. Cuando tienen derecho a una prestación o a una ayuda deben de tener una respuesta ágil y en el menor tiempo posible, no es razonable que muchas familias tengan que esperar meses y meses para tener una valoración de dependencia"*. https://www.granadahoy.com/andalucia/Juanma-Moreno-Andalucia-comunidad-burocracia_0_1873013254.htm/

Actualmente estamos citando para valoración a aquellas personas que presentaron su solicitud en septiembre de 2021, por lo que se prevé que se le citará para reconocimiento en julio de 2025”.

La hija de una solicitante de prestaciones de dependencia de una persona de más de 90 años, nos remite este triste correo el día de Andalucía:

“por favor , que no corran, Ana, a los 91 años de edad, y enferma, falleció el 7 de febrero de 2023. Solicitó la atención a la dependencia el 10/04/2021. Ruego no cometan la desconsideración de concedérsela en este día tan señalado. Atentamente. Sevilla a 28 de Febrero de 2023.

4. Es necesario mejorar los procedimientos digitales haciéndolos más amigables y fáciles de utilizar, mejorar las competencias digitales de la población y poner a su disposición alternativas para poder ser atendidos presencialmente o asistidos en el trámite digital.

En los últimos años, los trámites con la Administración se han vuelto cada vez más digitales. A pesar de que responden a unos criterios de eficacia y eficiencia, las recurrentes quejas y protestas de colectivos y personas individuales nos ponen en alerta de que dicha transformación no tiene en cuenta a todas las personas.

Los problemas de la relación digital con las administraciones públicas no solo afectan a las personas con escasos conocimientos digitales, como pueden ser las de mayor edad o las de bajo nivel cultural, sino también a mucha más. Las páginas web de la mayoría de los organismos públicos tienen diseños complejos, poco intuitivos que complican hasta el extremo los pasos que se han de seguir y acaban con la paciencia de los usuarios. Ello coincide, con la creciente desaparición de la atención presencial y telefónica personal, sustituida por contestadores automáticos que cuando responden, acostumbran a redirigir a los usuarios de nuevo hacia las páginas web, con lo que se cierra un círculo vicioso desesperante.

5. Es necesario trabajar en una administración que se entienda: un derecho de la ciudadanía y un reto para los servicios públicos.

Hay que garantizar información clara y sencilla para la ciudadanía, que entienda lo que se le pide y lo que se le resuelve, mejorando las comunicaciones y la manera de relacionarse con las administraciones.

6. Y por último, hay que cuidar las regulaciones de las prestaciones sociales, para evitar que los grupos vulnerables necesitados encuentren barreras de acceso a las mismas.

En el informe : [El impacto de los trámites administrativos en el acceso a las prestaciones sociales](#) de la Taula de Entidades del Tercer Sector Social de Cataluña, se realiza un estudio que pone de manifiesto que las prestaciones sociales sólo son efectivas si llegan a aquellas personas para las que han sido pensadas y en el menor tiempo posible. Y se establecen una serie de recomendaciones que compartimos:

1. Hay que ampliar el conocimiento de las prestaciones sociales para evitar que las potenciales personas beneficiarias no las soliciten por simple desconocimiento.
2. Hay que incidir en eliminar los textos y los diseños oscuros que obstaculizan el derecho a comprender de las personas solicitantes, potenciando la difusión de información clara y comprensible.
3. Hay que simplificar el proceso de solicitud y tramitación de la prestación, que a menudo se caracterizan por ser trámites especialmente complejos, lentos y desalentadores: evitar los requisitos complejos, hacer cumplir el derecho de no presentar documentación que ya esté en poder de la administración, tener en cuenta la brecha digital para aquellas personas que se encuentren en situación de mayor vulnerabilidad.

4. Recibir una respuesta rápida y clara: agilizar el proceso y reducir la espera. Ofrecer formas de pago ágiles e inclusivas y flexibilizar los criterios que puedan provocar la pérdida de ayudas ante situaciones sobrevenidas.

2.3.1.5. Las visitas comarcales. Acercando la Institución a las personas

Durante el año 2023 hemos continuado con las visitas a las comarcas andaluzas.

Estas visitas se enmarcan dentro de la Estrategia del Defensor del Pueblo Andaluz 2021-2024 donde se establece la necesidad de incrementar la cercanía a la ciudadanía, siendo uno de sus compromisos más significativos, precisamente, la prestación de un servicio de atención en el territorio, próximo, accesible, proactivo y empático.

Más allá de la problemática concreta expuesta en cada visita, los desplazamientos de la Oficina de Atención e Información a la Ciudadanía, permiten a nuestra Institución conocer de primera mano la problemática concreta de cada zona, las carencias y las inquietudes de las personas y colectivos que residen en los municipios y comarcas visitadas y la percepción y la valoración que tienen los habitantes de las administraciones con las que se relacionan.

Este contacto directo con personas, entidades y asociaciones nos permite profundizar mejor en el conocimiento de la realidad social de Andalucía y sus municipios y detectar e investigar nuevos problemas.

Este año hemos realizado **6 desplazamientos**: [Osuna](#); [Sierra Morena](#); [Valle de Lecrín](#), [Valle del Guadiato](#); [Jerez de la Frontera](#) y [Poniente de Almería](#).

Desde que iniciamos el programa de visitas a las comarcas en el año 2015, hemos realizado ya un total de 55 visitas a las distintas provincias y localidades andaluzas. Habiendo tenido más de 1.200 visitas personales, atendido a más de 800 trabajadores sociales y escuchados a cerca de 500 asociaciones y colectivos.

- ▶ **Almería**: 5 visitas: Almería capital; Comarca de Valle de Almanzora y los Velez. Olula del Río. Poniente de Almería (El Ejido y Roquetas)
- ▶ **Cádiz**: 11 Visitas: (San Fernando, Chiclana; Rota, Sanlúcar de Barrameda, Cádiz capital, Medina Sidonia, Barbate, Conil, Villamartin, Arcos de la Frontera. Jerez de la Frontera)
- ▶ **Córdoba**: 8 visitas (Valle de los Pedroches (Hinojosa del Duque y Pozoblanco) y Subbética, (Lucena) Campiña Este, (Baena) Valle Alto (Montoro) y Medio del Guadalquivir (La Carlota) Valle del Guadiato y Córdoba capital)
- ▶ **Granada**: 7 visitas (Granada capital , Alpujarras (Órgiva) , Loja, Guadix , Baza y Comarca de la Costa Tropical (Motril), Valle de Lecrín (Dúrcal)
- ▶ **Huelva**: 7 visitas : Sierra de Aracena (Cortegana y Aracena) Huelva capital, El Andevalo (Puebla de Guzmán) ; Cuenca Minera (Minas Riotinto) , Huelva Occidental: (Ayamonte y Lepe)
- ▶ **Jaén**: 5 visitas: Comarca de Segura y las Villas (La Puerta de Segura y Villacarrillo), Comarca de la Loma (Baeza) ; Jaén capital, Sierra Morena (Linares)
- ▶ **Málaga**: 7 visitas : Comarca de la Axarquía (Vélez-Málaga); Sierra de las Nieves (Ojén), Ronda, Algatocin ; Casares, Antequera y Málaga).
- ▶ **Sevilla**: 5 visitas: (Comarca de Sierra Norte (Cazalla y Constantina), Écija, Morón y Marchena, Osuna).

2.3.1.5.1. Mejora en la relación con la ciudadanía

En este punto consideramos muy importante trabajar para estrechar la colaboración con el movimiento asociativo que en Andalucía canaliza de forma muy importante la participación ciudadana y que defiende los derechos de la población en muy diversos ámbitos como salud, educación, vivienda, cultura, etc.

Esto es sumamente importante en las visitas comarcales que realizamos donde siempre intentamos reunirnos con las asociaciones más representativas de la localidad para conocer lo que hacen, escuchar sus proyectos y poder prestarles nuestra colaboración para aquello que necesiten.

En este año nos hemos reunido con más de 80 asociaciones en las visitas realizadas en nuestros desplazamientos, donde hemos podido atender sus quejas concretas y escuchar sus propuestas en materia de diversidad funcional, inmigración, personas mayores, igualdad de género, enfermedades raras, movilidad, urbanismo, educación, etc⁸.

Muy interesantes y productivas las reuniones con ellas donde se presentan y nos describen sus objetivos, sus problemas para poder cumplir sus fines y los proyectos que llevan a cabo: Desde la problemática de las personas con fibromialgias, las asociaciones de discapacitados, asociaciones de atención a personas vulnerables, a inmigrantes; asociaciones de padres y madres; de defensa de la sanidad o de salud mental; plataformas de defensa del territorio, asociaciones de vecinos, de mujeres,

Estas reuniones nos sirven para conocerlos a las asociaciones pero también que ellas se conozcan entre sí. En muchos de estos encuentros nos hemos encontrado con la sorpresa que asociaciones que estando en la misma comarca no se conocían o ignoraban la existencia de otras que se dedicaban a los mismos objetivos.

8 Osuna: Caritas Diocesana Osuna, Asociación Fibroadelante; Asociación de Empresarios Turísticos; Asociación de Minusválidos Psíquicos Mimo. Cruz Roja. Asociación de Técnicos de Cuidados de Auxiliares de Enfermería; Asociación Al Alba Teatro;

Sierra Morena: Manos Unidas; Afixa Fibromialgia; Asociación Parkinson Linares; Asociación Alzheimer Linares; Pídeme la Luna; Corazones Rosas; Fundación Don Bosco; Asociación Vela; Asociación APAEM Salud Mental; Asociación jiennense de esclerosis múltiple; Asociación de Fibromialgia de Bailén; Asociación de familiares de enfermos de Alzheimer y demencias afines; Asociación fibromialgia de la Carolina; Asociación familiares personas con discapacidad intelectual de Bailén; Asociación de Fibromialgia y fatiga crónica; Proyecto Mujer y Madre; Asociación Autismo Jaén; Asociación Vida y Esperanza libre de adicciones; Colectivo de interinos de Educación;

Valle de Lecrín: AMPA Antares; Asociación de Vecinos de Durcal; Asociación Vale de personas con discapacidad; Asociación cada sonrisa cuenta; Plataforma de afectados decreto 628; Asociación de Vecinos Albuñuelas

Valle del Guadiato: Fundación Futuro Singular; Plataforma por el Guadiato; Consejo Municipal de Participación de Asociaciones de Peñarroya; Consejo Comarcal de Mujeres; Asociación de vecinos de Peñarroya; Asociación Sadismo; Asociación de Vecinos la Glorieta de Peñarroya; Asociación de Mayores.

Jerez de la Frontera: Asociación Aspeger Cádiz, Afanas de Jerez, Asociación Down Jerez Aspanido, Asociación Tierra de Esperanza; Asociación Mendinfor; Asociación Vitanova, Fundación Coherentes; Centro de Acogida de Inmigrantes; Asociación ANPEHI; Cruz Roja; Asociación Pasos de Fe; Asociación Personas sin hogar.

El Ejido: Asociación Movimiento de Mujeres del Sur; Asociación El Timón; Fundación CEPAIM; AMPA Las Norias; Asociación de mujeres La aldeilla; Movimiento de mujeres del Sur; Mujeres en Zona de conflictos; Asociación Síndrome Down El Ejido; Asociación de vecinos Balerna; Asociación Assuna, Aljajase y Asociación Los amigos del Ejido; Asociación Acipadeg y Asociación Senegalesa Casamance.

Roquetas de Mar: Asociación Duchenne Paent Projet; CEPAIM, Andalucía ACOGE; Izquierda Unida de Roquetas; Cruz Roja Roquetas; Asociación Innova; Asociación CAPA; Asociación AIDAS MBOLO; Humanitarios sin fronteras, Asociación Cultural Juntos abriendo caminos.

2.3.1.5.2. Aumentar la presencia en el territorio

En línea con el objetivo anterior, queremos llegar de la mejor forma a toda la población, por lo que es clave aumentar la presencia de la Institución en el territorio y sobre todo en los entornos rurales, de montaña y en general en las zonas más despobladas que es donde se dan las mayores carencias de servicios públicos básicos y acceso a recursos comunitarios.

Dentro de esta estrategia es importante que el Defensor del Pueblo Andaluz se haga presente y visible en todo el territorio andaluz, aumentando su capacidad y cobertura de atención de cara a desarrollar la misión encomendada.

Aunque la población puede comunicarse con nosotros por teléfono, por correo electrónico o por redes sociales, creemos que nunca se debe de perder el contacto personal. Así nos lo han transmitido tanto las personas, como los organismos y colectivos sociales que valoran muy positivamente ese acercamiento a las personas y al territorio.

En la visita que realizamos el pasado mes de noviembre al Poniente de Almería, se recogieron en tan solo dos días más quejas que las cursadas desde el Poniente almeriense en todo el año 2023. Un centenar de quejas tanto de colectivos como de personas individuales frente a las 80 personas que de enero a noviembre habían enviado sus peticiones al Defensor del Pueblo en Sevilla⁹.

2.3.1.5.3. Diseñar e implementar un modelo de relaciones menos burocráticas. Las visitas a los Servicios Sociales y ayuntamientos

Para el Defensor del Pueblo Andaluz, los Servicios Sociales suponen la puerta de entrada de la ciudadanía al conjunto de derechos sociales y un pilar esencial para el desarrollo del estado social y democrático de derecho. En las reuniones con el colectivo de trabajadores sociales destacamos la importancia de los Servicios Sociales como primer punto de encuentro con los ciudadanos.

Estos profesionales han de asumir un papel central frente a la incertidumbre y desorientación en la que se ven sumidos diferentes colectivos de población: menores, mujeres solas, familias en situación de vulnerabilidad, mayores, personas con discapacidad, personas sin hogar...etc, y canalizar situaciones precarias hacia los más adecuados instrumentos de protección social.

La importancia de su intervención reside, precisamente, en la función casi “a pie de calle” que les compete para proporcionar apoyo, orientación y atención personal a cualquier persona expuesta a riesgos y dificultades sociales en algún momento de su trayectoria vital.

Por eso es tan importante para la Defensoría el conocer su situación y hacernos eco de sus demandas.

Después de **más de 50 reuniones con estos profesionales** sabemos que los Servicios Sociales se encuentran colapsados para tramitar las ayudas y subvenciones y poder informar y atender a las personas que acuden solicitándolas ante la falta de ingresos y la necesidad de abonar los gastos de luz, agua y alimentación para sus hijos.

Los propios trabajadores y trabajadoras en las reuniones que mantenemos con ellos al visitar las comarcas nos ponen de relieve las carencias que detectan en el desempeño de sus funciones:

- Insuficiencia estructural del personal: consideran que el incremento de funciones de los Servicios Sociales no ha ido acompañado de un incremento de la plantilla acorde a tal aumento.
- Falta de cobertura de las bajas que acaecen en la plantilla ordinaria.

⁹ <https://elejido.ideal.es/elejido/oficina-defensor-pueblo-recoge-centenar-quejas-paso-2023/124084542-nt.html>

- Movilidad y falta de incentivos a la estabilidad en los destinos en zonas rurales de difícil cobertura. Nos comentan que debería incentivarse el trabajo en zonas rurales para mejorar su atractivo y propiciar la estabilidad del personal.
- Se quejan de la carga de tareas que les impide hacer un trabajo de prevención, limitándose a resolver los problemas puntuales y a la elaboración de informes.
- Inexistencia de ratio de atención. Nos explican que no existe una definición clara en la Junta de Andalucía sobre la ratio de personal.

A la vez, nos trasladan muchas de sus preocupaciones que tienen que ver con problemática de la gestión de las prestaciones y de las funciones de los servicios sociales:

Con respecto a la vivienda: nos trasladan en muchos casos, la deficiente gestión del parque público en cuanto a la falta de control y la ausencia de consecuencias por dichos incumplimientos. También los problemas de ocupaciones de viviendas; la falta de viviendas para la población demandantes con indicadores de exclusión, o mal funcionamiento de las ayudas del alquiler.

Con respecto a la gestión de la dependencia: Falta personal para la gestión de todo el procedimiento de la Dependencia; retraso en la valoración de la dependencia (más de 8 meses para valorar; dificultades con los cambios de expedientes de otras comunidades o incluso dentro de la propia provincia. Necesidad de agilizar el trámite.

Con respecto a Infancia, adolescencia y Educación: Preocupación por la lentitud de la administración para gestionar los procedimientos de absentismo; pocas plazas de Formación Profesional en los pueblos que produce que muchos adolescentes se queden fuera del sistema educativo. Problemas de salud mental en infancia-menores, problemas de coordinación entre los recursos: educación, empleo, servicios sociales; pocos recursos y falta de atención al colectivo de familia y menores o la infradotación de recursos humanos en los Equipos de Tratamiento Familiar.

En cuanto al funcionamiento de los Servicios Sociales:

- No hay coordinación de las distintas administraciones. Coordinarse entre los distintos servicios de la administración es indispensable. Nos trasladan la dificultad de acceso a la administración, tanto por parte de los ciudadanos como de ellos mismos con las distintas administraciones



públicas. Los trabajadores sociales reclaman poder tener un interlocutor en cada administración para poder tratar los problemas que les llegan.

- ▶ Escasas reuniones de coordinación dentro de los servicios sociales comarcales. Los trabajadores sociales reivindican la necesidad de establecer espacios de puesta en común a nivel laboral como el llevado a cabo con esta iniciativa.
- ▶ Falta de recursos humanos en los Servicios Sociales. Entienden que existen una deficiente financiación de los SSCC, dotados con poco personal estable.
- ▶ Sobrecarga en la recogida y registro de datos de interesados/as. Manifiestan la necesidad de simplificar procedimientos, y de transitar hacia una administración electrónica con acceso justo para toda la población. Necesidad de mejorar los programas informáticos y que se coordinen entre sí.
- ▶ Es preciso más innovación en los servicios sociales. Plantean que es necesario aportar por una mayor cualificación, optimizar metodologías y para ello se requiere una óptica desde un punto de vista estructural. Hay que mejorar la formación del personal y necesitan tiempo para ver más cosas y no convertirse en certificadores de prestaciones y de vulnerabilidad.

2.3.2. Justicia, Memoria Democrática y Política Interior

2.3.2.1. Introducción. La co-gobernanza en una Justicia sostenible

El pasado año iniciábamos el presente apartado hablando del fundamento ético del derecho a la jurisdicción como parte de la dignidad de las personas, y cómo determinados grupos por razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, encuentran especiales dificultades o barreras para ejercitar con plenitud este derecho.

Debemos lograr la erradicación de dichas desigualdades para conseguir la igualdad en el acceso a la justicia, y esta adaptación a los cambios de la sociedad nos lleva al concepto de “Justicia Sostenible”.

El Informe 2023 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU muestra que más de la mitad del mundo está quedando atrás, ya que los avances para más del 50% de las metas de los ODS son endeble e insuficientes, y el 30 % están estancadas o han retrocedido. Esta falta de progreso significa que las desigualdades seguirán profundizando y aumentará el riesgo de un mundo fragmentado que funcione en dos velocidades, lo que nos lleva a exigir una justicia que debe ser accesible para todos y que dicho acceso se encuentre en el centro de las estrategias de crecimiento inclusivo y sostenible.

Por otro lado, **las injusticias estructurales, las desigualdades y los desafíos emergentes en materia de derechos humanos alejan el logro de sociedades pacíficas e inclusivas** cada vez más de una realidad deseada, siendo necesario la adopción de medidas que restablezcan la confianza y refuercen la capacidad de las instituciones para garantizar la justicia para todos, facilitando una transición pacífica hacia el desarrollo sostenible.

En cuanto a las Alianzas para alcanzar los objetivos (ODS 17), a pesar de una mejora del 65% en el acceso a Internet desde 2015, y los avances en la reducción de la brecha digital que disminuyeron después de la pandemia, se requieren esfuerzos constantes para garantizar un acceso equitativo a Internet para todos.

Por lo que respecta a la “Justicia 2030”, como plan de trabajo a 10 años, va a suponer la implicación de diferentes equipos de gobierno, lo que nos lleva a perseguir **la co-gobernanza como espacio de diálogo e información**, que en el ámbito de la Administración de Justicia es amplio al encontrarnos,



por un lado las competencias que en este ámbito tienen algunas Comunidades autónomas, como Andalucía; por otro lado, con la gestión del Ministerio de Justicia, además de las competencias de otras instituciones como el Consejo General del Poder Judicial y la Fiscalía General del Estado.

La necesidad surgida de una co-gobernanza en la gestión de la pandemia creó instrumentos como la Conferencia Sectorial, la Comisión Nacional de Estadística Judicial o el Comité Técnico Estatal de Administración Judicial Electrónica, y propició que se sentaran las bases para establecer nuevas estructuras en aquellos puntos que las CCAA y el Ministerio de Justicia acordaron desarrollar conjuntamente, como el sistema de gestión procesal, la eficiencia organizativa, recursos personales y humanos, etcétera.

A este respecto, el pasado mes de marzo de 2023, se celebró la Conferencia Sectorial de Justicia para impulsar el plan Justicia 2030 junto a las comunidades autónomas. Así, la Justicia 2030 como transformación de este servicio público, nos trae entre sus objetivos el contribuir a la sostenibilidad y la cohesión (Objetivo 3), con el desarrollo de un programa concreto de coordinación y cohesión institucional entre las instituciones implicadas, generando una arquitectura de co-gobernanza, creando espacios de diálogo e información, que permita hacer de la Administración de Justicia un servicio público de calidad y más eficiente.

Por último, en cuanto a “La Senda Andaluza en la Agenda 2030” se establecen como objetivos estratégicos, la mejora de la organización de la actividad judicial y alcanzar una mayor especialización y mejor respuesta del servicio público de justicia a la mujer víctima de violencia de género.

2.3.2.2. Justicia

La estrategia del Defensor del Pueblo Andalúz debe ser reflejo de la Agenda 2030, teniendo el reto de conseguir la justicia y con ello la paz, debiendo facilitar el derecho fundamental de acceso a la justicia para las personas más desfavorecidas y la aplicación de las nuevas tecnologías de forma que la justicia sea más rápida, ágil y eficaz.

El funcionamiento de la justicia no tiene el reconocimiento demandado por la ciudadanía, lo que nos debe mover a buscar una mejor eficacia y eficiencia en la gestión de los recursos con los que se cuenta, o en su defecto realizar los cambios normativos para lograrlo.

Los objetivos y programas establecidos en la Justicia 2030 vienen definidos, entre otros, en los Proyectos de Eficiencia organizativa, Eficiencia procesal y Eficiencia digital, que se tradujeron en el año 2022 en la elaboración del Proyecto de Ley Orgánica de Eficiencia Organizativa del servicio público de justicia, el Proyecto de Ley de Medidas de Eficiencia Procesal del servicio público de justicia, y el Proyecto de Ley de Medidas de Eficiencia Digital del servicio público de justicia.

Sin embargo, concluyó el año 2022 sin que se culminasen estos proyectos de reforma de la estructura y organización judicial con su publicación oficial, siendo la situación casi idéntica en 2023, ya que no ha sido hasta finales de diciembre cuando se ha publicado el Real Decreto-ley de medidas urgentes para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia en materia de servicio público de Justicia, función pública, régimen local y mecenazgo, que contiene medidas para la transformación digital y procesal de la Administración de Justicia como es la **creación de la Carpeta Justicia, el Expediente Judicial Electrónico o el procedimiento testigo**.

Por ello, con este Real Decreto-ley se aprueban medidas que contenían la Ley de Eficiencia Procesal y la Ley de Eficiencia Digital, quedando aún pendientes las medidas que contemplaba la Ley de Eficiencia Organizativa, como son la Oficina Municipal de Justicia o los Tribunales de Instancia y la correspondiente re-ordenación de la planta judicial.

Al igual que tenemos presentes estos objetivos y metas, en la tramitación de los expedientes de queja nos limita el hecho de que el ejercicio de la potestad jurisdiccional corresponda exclusivamente a los Juzgados y Tribunales establecidos por las leyes (art. 117.3 CE), lo que determina que el Defensor del Pueblo Andalúz carezca de competencia para el examen de aquellas cuestiones que estén pendientes de resolución judicial y lo suspenderá si, iniciada su actuación, se interpusiera por la persona

interesada demanda o recurso ante los Tribunales ordinarios o el Tribunal Constitucional (art. 17.2 Ley 9/1983, de 1 de diciembre del Defensor del Pueblo Andaluz).

No obstante, continúa estableciendo la norma que ello no impedirá, sin embargo, la investigación sobre los problemas generales planteados en las quejas presentadas y, en cualquier caso, velará por que la Administración Autonómica resuelva expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados (art. 17.2 Ley 9/1983).

En cuanto al ámbito competencial, esto último debemos ponerlo en relación con que las quejas relativas al funcionamiento de la Administración de Justicia en Andalucía deberán ser dirigidas 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 (art. 15 Ley 9/1983).

El documento [“Transformando el ecosistema del Servicio Público de Justicia”](#) al desarrollar el nuevo contexto para la Justicia establece lo siguiente:

“La función de la Justicia es la tutela de los derechos y la resolución de los conflictos. El cambio en la sociedad, la crisis económica y los nuevos hábitos sociales y culturales traen de la mano una conflictividad diferente. Su gestión debe contribuir al aumento de la cohesión social. Que nadie se quede atrás y que la resolución de estos conflictos se haga desde el diálogo y el acuerdo entre las partes en conflicto, en lo posible, sin necesidad de acudir a los tribunales. Es función del Servicio Público de Justicia incorporar nuevos instrumentos para la resolución de sus conflictos y salir de la crisis como una sociedad más cohesionada, resiliente y fortalecer el contrato social. Estos instrumentos propician la participación de la ciudadanía en la Justicia entendida como un todo y permiten a la sociedad contribuir a la mayor eficacia del Servicio Público de Justicia. La solución de controversias a través de métodos alternativos a la vía judicial reduce el volumen de recursos trabados ante Juzgados y Tribunales y el índice de litigiosidad”.

Pero esto será objeto de desarrollo en otro apartado del presente Informe.

2.3.2.2.1. La normalidad en el funcionamiento anormal de la Justicia

La ciudadanía nos da traslado de situaciones que entiende que vulneran sus derechos, atribuyendo la mayoría como causa un funcionamiento anormal de la administración de justicia que se corresponde con una **demora en la tramitación de los procedimientos judiciales**.

Estas demoras suelen ser debidas a una paralización del procedimiento que dan lugar por sí misma a una dilación injustificada en la tramitación, o a cuestiones relacionadas con los medios materiales y/o personales, la planta y demarcación, o con el reconocimiento del beneficio de la justicia jurídica gratuita.

La Constitución Española (CE) atribuye a jueces y tribunales, como poder público, el acceso a la tutela judicial y velar por la aplicación de los principios reconocidos constitucionalmente; así, la Constitución Española establece que todas las personas tienen derecho a obtener la tutela efectiva de los jueces y tribunales en el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos, y a un proceso público sin dilaciones indebidas y con todas las garantías (art. 24.1 y 2).

La consideración y reconocimiento de estos derechos como fundamentales hace que su vulneración pueda generar una responsabilidad, ya que los daños causados por error judicial, así como los que sean consecuencia del funcionamiento anormal de la Administración de Justicia, darán derecho a una indemnización a cargo del Estado (art. 121 CE).

A este respecto debemos distinguir dos supuestos de responsabilidad del Estado: la imputable a error judicial y la que sea consecuencia del funcionamiento anormal de la Administración de Justicia, debiendo incluir el derecho a un proceso sin dilaciones indebidas, ya que el quebrantamiento de este derecho debe entenderse como un supuesto de funcionamiento anormal de la Administración de

La Constitución Española establece que todas las personas tienen derecho a obtener la tutela efectiva de los jueces y tribunales en el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos

Justicia, al no estar solo comprendidas las conductas activas sino también las omisivas (ilegalidad, descoordinación y el retraso o dilación indebida).

Esta referencia a la Administración de Justicia, en cuanto a un posible funcionamiento anormal, debemos entenderla como la actividad jurisdiccional que comprende no solo la relativa a la decisión de litigios mediante sentencias, sino también a ejecutar lo juzgado, y por lo tanto, la posible responsabilidad de esta “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 anti-jurídico, compensando el equilibrio social que se alteró con su actuación.

El “normal” funcionamiento de los juzgados y tribunales debería ser lo ajustado a la norma y no que esta normalización, en cuanto a cotidiano, sea todo lo contrario y frecuente, a pesar de ser un derecho fundamental «... derecho... a un proceso público sin dilaciones indebidas...» (art. 24.2).

Sin embargo, el término “dilaciones” a que se hace referencia, lo es a que el proceso se resuelva en un tiempo razonable y no a un incumplimiento de los plazos procesales, ya que es frecuente aludir a que se ha incumplido los plazos procesales establecidos debido a la carga de trabajo que existe en el concreto órgano judicial, o por que se han de atender asuntos preferentes. En estos casos, si bien puede faltar la culpa subjetiva del titular del órgano, sí puede existir una culpa objetiva del Estado como responsable de la organización de este servicio público.

Debemos reseñar la vinculación existente entre ambos, a pesar de su autonomía: el derecho a un proceso público sin dilaciones indebidas y el derecho a la tutela judicial efectiva, que regula el mismo precepto constitucional en su apartado primero, ya que dicha tutela ha de ser otorgada dentro de unos razonables términos temporales desde que la acción es ejercitada. Sin embargo, tiene una sustantividad propia, ya que lo reconocido en el fallo de una sentencia puede no vulnerar la tutela judicial efectiva, pero si no se ejecuta en un tiempo prudencial sí podría vulnerar el proceso sin dilaciones indebidas; y por el contrario, de adoptarse con celeridad medidas eficaces al ejecutar un fallo no existiría una dilación, pero si al mismo tiempo no se adoptan las medidas necesarias para su cumplimiento se podría incurrir en una falta de tutela judicial efectiva.

Los criterios objetivos que al respecto establece el Tribunal Constitucional para determinar si ha habido dilaciones y si éstas son indebidas, lo que supondría, en caso afirmativo, la vulneración del derecho fundamental a un proceso sin dilaciones indebidas, son la complejidad del litigio, los márgenes ordinarios de duración de los litigios del mismo tipo, el interés arriesgado por el demandante de amparo, su conducta procesal, y la conducta de las autoridades.

La percepción que tienen los ciudadanos de esta cuestión es que la lentitud de la justicia es algo inherente al sistema y por tanto irremediable, que los procedimientos se dilatan en el tiempo y que una vez son concluidos con su pronunciamiento pueden dejar de ser útiles para las partes y dejan de ser justos.

Hemos tramitado un expediente de queja que es fiel reflejo de lo anteriormente relatado, la [queja 22/6955](#), en la que el Colegio de Abogados de Cádiz nos da traslado del Acuerdo adoptado por su Junta de Gobierno en la sesión ordinaria celebrada el día 27 de septiembre de 2022, en relación a los **retrasos en los señalamientos de las vistas** en los Juzgados de lo Social de Cádiz, comunicación que de la misma forma había sido trasladada al Defensor del Pueblo Español, Consejo General del Poder Judicial, Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, Audiencia Provincial de Cádiz, Consejería de Justicia de la Junta de Andalucía y Ministerio de Justicia.

Mediante dicho Acuerdo, se pone en conocimiento de su queja por la persistente situación de atrasos en la tramitación de procedimientos en los Juzgados de lo Social de la ciudad de Cádiz, no solventada tras las anteriores quejas formuladas por esta Corporación mediante sendos Acuerdos de su Junta de Gobierno en sesiones celebradas en las fechas de 25 de febrero de 2020 y 28 de septiembre de 2021, agravada con el transcurso del tiempo y que continuaba provocando graves e inaceptables perjuicios para los justiciables, al dilatarse excesivamente en el tiempo la respuesta judicial a las demandas formuladas, quebrantando así el derecho a la tutela judicial efectiva y a un proceso sin dilaciones indebidas.

Así, en el ámbito de nuestras competencias procedimos a la admisión de la queja a trámite y a solicitar información del Secretario Coordinador Provincial de Justicia en Cádiz y la Delegación Territorial de Justicia, Administración Local y Función Pública en Cádiz.

Por el Secretario Coordinador Provincial de Justicia en Cádiz se evacuó el siguiente informe:

“Del informe evacuado por el Il. Sr. LAJ del juzgado de referencia se desprende y colige que la situación referida no se da tanto en la lentitud del trámite, que no es tal puesto que el trámite se realiza con relativa rapidez, como en el tiempo que media desde la presentación de la demanda hasta el señalamiento de la misma y celebración del acto del juicio.

En este particular, es preciso tener en cuenta lo siguiente:

- ▶ *En primer lugar, el volumen de entrada de asuntos en estos juzgados es enormemente superior a lo establecido por los módulos de carga del CGPJ que fijan en 800 asuntos anuales lo que debe de soportar un juzgado de estas características, siendo que su entrada anual, desde hace ya una década supera los 1200 asuntos/año. (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.)*
- ▶ *Por otro lado, en la reciente inspección sufrida por dichos juzgados se ha puesto de manifiesto por el Servicio de Inspección del CGPJ la necesidad de ampliar la plantilla del órgano dotándola de más personal, dada la situación actual.*
- ▶ *En los años 2020 y 2021 se implementó una medida de apoyo basado en el auto-refuerzo por las tardes para paliar los efectos de la paralización de la actividad judicial debido a la pandemia, todavía activa, derivada de la propagación del virus Sars-Cov-2, también denominado Covid-19, y que motivó el Decreto 963/2020 de 14 de marzo que declaró el Estado de Alarma en todo el territorio nacional.*
- ▶ *La actual carga de entrada así como la pendencia existente como consecuencia de ello no hace sino poner de manifiesto la necesidad de ampliar los medios personales y materiales con que se trabaja en la Administración de Justicia, en general, y en los Juzgados de lo Social en particular.*

El aumento continuado y sistemático del volumen de trabajo que tienen estos juzgados es un problema endémico desde hace muchos años (desde la crisis de 2008). Es por ello que nos encontramos con una situación no de naturaleza coyuntural, que afecta a unos órganos determinados, sino de carácter estructural contra la cual poco se puede hacer si no se generan los medios necesarios para paliar la misma, lo cual no depende del personal que trabaja en estos órganos judiciales sino de la Administración Pública, que debe de implementar las oportunas soluciones para ello”.

Por su parte, la Delegación Territorial de Justicia, Administración Local y Función Pública en Cádiz se pronunció de forma similar, añadiendo que *“Ante la carga de trabajo de estos juzgados, la Secretaría General de Servicios Judiciales ha comunicado con fecha 13/03/2023 que ha incluido entre las propuestas de creación de juzgados por cargas de trabajo para el ejercicio 2023 un cuarto juzgado de lo social en Cádiz, estimándose el exceso porcentual de carga de trabajo sobre el módulo de un 37,90%. A petición de esta Secretaría General de Servicios Judiciales, se informará trasladando que puede ser posible su previsión de puesta en marcha con fecha 31.12.2023 si se dan las circunstancias necesarias de disponibilidad de crédito para ello”.*

A ese respecto, la Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública y el Tribunal Superior de Justicia de Andalucía (TSJA) acordaron en Comisión Mixta **solicitar al Ministerio de Justicia la creación de 22 nuevas unidades judiciales** para el próximo año, que respecto a este orden jurisdiccional y provincia fue la creación en Cádiz de un nuevo Juzgado de lo Social.

Finalmente, el ya referido Real Decreto 1170/2023, de 27 de diciembre crea el Juzgado de lo Social nº4 de Cádiz (art. 6.d), que de conformidad con la Disposición final tercera apartado 2.2.i) entrará en funcionamiento el 31 de marzo de 2024.

Por otro lado, en la Memoria Anual de Actividades y Funcionamiento del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, Ceuta y Melilla se recoge la elevada tasa de litigiosidad y el alto nivel de entrada de asuntos en general, lo que supone *“una gran judicialización de los conflictos entre la ciudadanía, una sobreutilización del proceso y sobrecarga innecesaria en los Juzgados. Y es preciso apostar, con decisión y firmeza, por mecanismos complementarios para la solución de conflictos”*.

En relación a los procedimientos de despido indica la Memoria que *“han aumentado considerablemente (un 11%), registrándose 19.349 frente a los 17.484 del año 2021. La pendencia (14.730) ha subido un 4% respecto al año anterior y sigue poniendo de manifiesto la necesidad de medidas de apoyo a la jurisdicción social, que puede sufrir el mayor colapso, y donde ya se trabaja en una situación de sobrecarga y retraso alarmante en la tramitación de los procedimientos y señalamiento de juicios en algunos partidos judiciales”*.

Esta dilación en la tramitación de la primera instancia puede verse duplicada, si a nuestro derecho interesa recurrir la resolución dictada.

En los expedientes de quejas 23/7778 y 23/7828, tras la interposición de los correspondientes recursos de Suplicación, fueron admitidos a trámite por el Tribunal Superior de Justicia de Andalucía Sala de lo Social de Sevilla, con fecha 22-2-2022 en el primero y 2-5-2023 en el segundo, designándose Ponente y quedando pendiente de señalamiento de fecha para deliberación, votación y fallo.

El informe evacuado por el LAJ Titular de la Sala de lo Social del TSJA en Sevilla, indica lo siguiente:

“Esta Sala de lo Social de Sevilla del TSJA conforme a la Estadística del tercer trimestre de 2023 del C.G.P.J. (aprobada por este órgano la semana pasada, y que se publicita por Internet, vía WEB pertinente) tiene pendiente de resolver 6.280 Asuntos (de los cuales 6.260 son recursos de suplicación).

Esta Sala desde el pasado mes de septiembre cuenta con tres Magistrados menos (de una plantilla total de 12). El pasado lunes 23 se ha cubierto una por “Comisión de Servicios”, pero las dos restantes continúan sin cobertura (precisamente de la “Sección Segunda”, conocedora de los recursos de Suplicación ante los que se formula ambas Quejas). Estas vacantes tienen trascendencia, relevancia a la hora de la resolución de asuntos al suponer un menor número de dictado de sentencias (y en, su caso, de Autos Definitivos).

Desde el pasado mes de Marzo se está implementado en esta Sala el sistema informático “@adriano” por la Consejería pertinente de la Junta de Andalucía; suponiendo dicha implementación una enorme demora en la tramitación de asuntos, con bastantes disfunciones, deficiencias y problemas de todo tipo, que fueron advertidos a la Sala de Gobierno del TSJA (con sede en Granada), que emitió Informe el pasado mes de julio, sin que hasta la fecha la Administración Autonómica haya solucionado y solventado totalmente las “incidencias y defectos” denunciados.

Incluso la Administración Autonómica referida suspendió durante dos meses la mencionada implantación (implementación). Ello ha supuesto, a todos los “operadores jurídicos” de este Tribunal una “carga de trabajo” extra y dilatación (tardanza) en su quehacer diario.

B. QUEJA Nº 23/7778 (RECURSO DE SUPLICACIÓN Nº 530/22)

En este recurso de Suplicación, según las normas de reparto de esta Sala, probablemente el mes de Enero o Febrero se fijará como fecha para su deliberación, votación y fallo; y posterior dictado de sentencia (y o auto definitivo, en su caso).

C. QUEJA N° 23/7828 (RECURSO DE SUPPLICACIÓN N° 825/20231)

La fecha de deliberación, votación y fallo de este recurso de Suplicación será más tardía; cuando por el turno de reparto le corresponda, según las normas de esta Sala”.

2.3.2.2.2 El caso especial del Registro Civil

Con fecha 30 de abril de 2021 entró en vigor en su totalidad [La Ley 20/2011, de 21 de julio del Registro Civil](#), que en su Preámbulo establece que «su modernización hace pertinente que su llevanza sea asumida por funcionarios públicos distintos de aquellos que integran el poder judicial del Estado, cuyo cometido constitucional es juzgar y ejecutar lo juzgado».

De esta forma, quedan deslindadas las funciones gubernativas y judiciales, optando por un órgano o entidad de naturaleza administrativa con el fin de prestar un servicio público de mayor calidad, sin perjuicio de la garantía judicial de los derechos de la ciudadanía, y quedando adscrito a la Dirección General de los Registros y Notariado del Ministerio de Justicia.

La forma de relacionarse electrónicamente la ciudadanía con la Administración es un derecho y no una obligación, por el contrario ésta debe ser tratada con respeto y deferencia por los empleados públicos, así como asistirles en el uso de los medios electrónicos (art. 12 y 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre).

Por otro lado, son principios que deben regir las relaciones electrónicas entre el ciudadano y la administración, los de accesibilidad, el de facilidad de uso y el de reducción de la brecha digital (art. 2 RD 203/2021, de 30 de marzo, y art. 3 D 622/2019, de 27 de diciembre), constituyendo la asistencia presencial como uno de los canales obligatorios de prestación de asistencia necesaria para facilitar el acceso de la ciudadanía (art. 4 D 622/2019, de 27 de diciembre).

Sin embargo, nuevamente en el presente año se han vuelto a repetir las quejas relacionadas con las dificultades de los ciudadanos para acceder al Registro Civil, bien sea por la obligación de solicitar una cita previa que han de gestionar vía web, lo que para muchas personas supone un problema o imposibilidad de acceso; bien por la escasez o inexistencia de citas, que en la mayoría de los casos se debe a que la agenda de citas está cerrada; bien por la deficiencia de medios personales y/o materiales con los que cuenta el Registro Civil.

Lógicamente la situación de cada Registro Civil es distinta, si bien entendemos que la diferencia más notable viene dada cuando el Registro Civil se encuentra atribuido a uno de los Juzgados Mixtos del partido judicial, en atención a los medios personales de los que se dispone.

Uno de estos expedientes, referido a la queja 23/5448, fue incoado tras la recepción de un informe evacuado por el Letrado de la Administración de Justicia del Juzgado Mixto n°1 de Berja (Almería) al que adjuntaba el informe que **“Sobre la necesaria implementación de medidas de refuerzo y adaptación tecnológica para el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción n°1 de Berja”** había dirigido al Tribunal Superior de Justicia en Andalucía y a la Delegación Territorial de Justicia de la Junta de Andalucía, y del que podemos destacar lo siguiente:

“En relación con las vicisitudes que rodean al Juzgado de Primera Instancia e Instrucción n°1 de Berja, téngase en cuenta que las materias asumidas por este Juzgado abarcan el Derecho Civil y el Derecho Penal ... es necesario reseñar que la oficina al completo, que muestra cada día un compromiso absolutamente incuestionable y una actitud intachable, está colapsada ante la insuficiencia de medios y la minusvaloración de la litigiosidad en Berja por parte de las instituciones.

La situación de este órgano jurisdiccional se explica por la falta de medios personales y materiales y por la tardanza por parte de la Administración en la cobertura de las bajas del personal del Juzgado ... Mención necesaria debe hacerse al hecho de que se realizan guardias semanas alternas (una sí y otra no), siendo tal la actividad de guardia que no permite hacer trabajo ordinario esas semanas.

Según datos aportados a este Juzgado por el Servicio de Inspección del Consejo General del Poder Judicial, el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 1 de Berja cuenta con una carga de trabajo del 148% en la sección penal y de un 170% en la sección civil”.

Sin entrar en los detalles de la situación del Juzgado en las concretas materias de los procedimientos civiles y penales, sí transcribimos la parte referida a la falta de medios personales en el Registro Civil, cuya competencia también tiene atribuida:

“... Igualmente se requiere el nombramiento de una persona de refuerzo para el Registro Civil. Precisamente, ante la soledad profesional de Dña. (funcionaria 1), empleada pública encargada de la tramitación de todos los expedientes en nuestro Registro Civil, opté, entre los meses de febrero y marzo del pasado año, por compatibilizar las labores en ambos órganos para Dña. (funcionaria 2), asumiendo sus nuevas funciones de manera ejemplar, más que correcta y con plena disponibilidad, sin poner reparo alguno.

Sin embargo, es cierto que Dña. (funcionaria 2) está adscrita como personal de refuerzo para el Registro Civil, desempeñando más funciones de las que debiera, al igual que muchos otros miembros del equipo del Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº1 de Berja, de manera que se necesita el nombramiento de un miembro del Cuerpo de Tramitación procesal para desempeñar funciones en el Registro Civil, de forma que pueda aprender lo necesario antes de la jubilación de Dña. (funcionaria 1) que, si no ha de cesar antes por cobertura de su plaza por personal titular, se jubilará el próximo día 14 de octubre de 2023.

De los hechos ya descritos se colige el carácter extraordinario de la situación y, dada la concurrencia en el Partido judicial de Berja de dos únicos Juzgados con una fuerte carga de trabajo y guardias alternas, la necesidad de activar los mecanismos para la concesión de medios personales y materiales ...”

Ante esta situación, es interés de esta Defensoría conocer la respuesta que se haya realizado y las medidas adoptadas para solventar dicha cuestión, encontrándonos a la espera del informe interesado a la Delegación Territorial.

Esto nos ha llevado a establecer como objetivo para el próximo año la tramitación de una queja de oficio que tendrá como objeto **conocer la situación de los Registros Civiles en Andalucía, centrándonos en la regulación, funcionamiento y gestión de la cita previa, las relaciones de puestos de trabajo y las deficiencias que en materia de personal y material puedan tener.**

2.3.2.2.3. Justicia Gratuita

Si bien en apartados anteriores hacemos referencia a la limitación de nuestro ámbito competencial en materia de Justicia, sin embargo en el reconocimiento del beneficio de la justicia jurídica gratuita, al ser un procedimiento administrativo, sí tenemos capacidad de supervisión sobre la tramitación y resolución de los expedientes, con la salvedad de la resolución del recurso contra la denegación del reconocimiento por las Comisiones Provinciales de Asistencia Jurídica Gratuita, que resuelve el juez que por turno le corresponda.

Esta cuestión fue objeto de valoración en el seno del expediente de [queja 21/1137](#), en donde la interesada tras serle designado letrado y no atender sus repetidas solicitudes procedió a interponer queja ante el Colegio de Abogados de Jerez de la Frontera (ICA).

Así, finalmente se nos traslada por el Colegio de Abogados la comunicación realizada a la interesada en el sentido de que “habiendo solicitado cambio de Letrado ... se ha resuelto NO PROCEDER AL CAMBIO SOLICITADO, por no haber causa que lo justifique, ya que el retraso del procedimiento se debe a problemas de lentitud procesal, no a la inacción del letrado”.

Una escueta notificación a su petición de cambio de letrado, sin pie de recurso ni fundamentación jurídica, sin conexión alguna con la queja presentada, no se documenta ni el número de expediente dado a la queja de la interesada, siguiendo así el mismo criterio que el expuesto en el contexto del informe recibido en la **queja 21/0880** donde se pronunciaban en sentido de “...no somos una enti-

dad administrativa y que en el ejercicio de nuestra actividad nuestras resoluciones no llevan pie de recurso...”.

Tras la fundamentación jurídica que contiene la Resolución dictada, realizamos las siguientes conclusiones:

Sobre la tramitación del expediente de queja presentada en el Colegio de Abogados por la interesada frente al letrado que tenía designado de oficio, no se acredita el número de expediente que lo identifique, ni el trámite dado a la queja presentada, solo se conoce el primer comunicado de acuse de recibo.

En este sentido, el Reglamento de Procedimiento Disciplinario para el ámbito territorial de Andalucía, anexo del Estatuto del Consejo Andaluz de Colegios de Abogados, regula el procedimiento a seguir tras la denuncia de un comportamiento no ajustado a los deberes profesionales, colegiales o deontológicos, facultándose a realizar una Información Previa para determinar si concurren circunstancias que justifiquen el inicio de expediente disciplinario (art. 11).

Por lo tanto, tras el escrito de queja y la notificación de la admisión a trámite debió de iniciarse expediente administrativo para la tramitación de la misma y, en caso de considerarse necesario, abrirse un periodo de información previa que hubiera concluido conforme a cualquiera de los supuestos establecidos en el artículo 11.5 del citado Reglamento.

Respecto a la comunicación a la interesada denegando el cambio de letrado, no se hace referencia a ningún expediente administrativo, tampoco a ninguna fase del procedimiento, ni se le da pie de recurso contra dicha decisión.

En este sentido, la Ley 10/2003, de 6 de noviembre, reguladora de los Colegios Profesionales de Andalucía, recoge que aunque no son propiamente Administraciones Públicas, sí ostentan una personalidad jurídico-pública a la que se une el ejercicio de funciones públicas que le son encomendadas por la Ley o por la Administración, viniendo caracterizadas por la normativa vigente como corporaciones de derecho público, y por tanto se configura su régimen jurídico sometiendo su actuación jurídico-pública al Derecho Administrativo (art. 34.1).

Por su parte, la Ley 1/1996, de 10 de enero, reguladora de la concreta actividad de los colegios de abogados, en relación al reconocimiento del beneficio de la asistencia jurídica gratuita, configura dicha función como una actividad esencialmente administrativa que «descansa sobre el trabajo previo de los Colegios profesionales, que inician la tramitación ordinaria de las solicitudes, analizan las pretensiones y acuerdan designaciones o denegaciones provisionales» (Exposición de Motivos y art. 12 y sigs.).

Y respecto a que “solo son recurribles las resoluciones de la Comisión Provincial de Justicia Gratuita”, el artículo 21 bis de la Ley 1/96 establece en su apartado 5º que «Las resoluciones que denieguen el derecho a la designación de nuevo profesional podrán ser impugnadas por el beneficiario de la asistencia jurídica gratuita, en los términos del artículo 20».

Entendemos que se debe hacer la interpretación más beneficiosa para el ciudadano, refiriéndose por tanto a la resolución denegatoria de la Comisión Provincial como a la del Colegio de Abogados, recogidas en los apartados precedentes del mismo artículo.

Tenemos capacidad de supervisión sobre la tramitación y resolución de los expedientes, con la salvedad de la resolución del recurso contra la denegación del reconocimiento por las Comisiones Provinciales de Asistencia Jurídica Gratuita

Finalmente, tras dichas conclusiones se realizaron dos Recomendaciones que fueron aceptadas por el ICA; una primera, relativa a que todo escrito de queja dirigido al ICA, referido a actuaciones relacionadas con funciones públicas que le son encomendadas por la Ley o por la Administración, sea registrado con la referencia y tipo de asunto que le corresponda, e iniciado y tramitado expediente administrativo en el caso contemplado en la normativa de referencia.

Así como una segunda, consistente en que en aquellos actos administrativos que se dicten contra los que quepa algún tipo de recurso, figure dicha información al pie de la comunicación que se realice.

Cuestión similar ha sido objeto de tramite en la [queja 23/5718](#) en la que el interesado le es designado letrado de oficio, y transcurrido más de un año desde dicha designación presenta escrito con fecha 29-5-23 ante el Colegio de Abogados de Cádiz indicando expresamente lo siguiente: “CAMBIO DE LETRADO Y QUEJA ya ha pasado más de un año y ni siquiera se ha presentado la querella”, recibiendo como respuesta con fecha 15-6-23:

“En contestación a su escrito, interesando el cambio de Abogado de Oficio, por medio de la presente le informo que, una vez obtenida la información pertinente, no procede tal cambio de Letrado, al resultar insuficientes las razones alegadas y analizadas adecuadamente las circunstancias concurrentes”.

Debemos indicar que en la resolución emitida no nos hemos pronunciado sobre si procede o no el cambio de letrado solicitado, si no a valorar si la tramitación del expediente ha supuesto o no una vulneración de los derechos del interesado, y a considerar las siguientes cuestiones: incoación del expediente, motivación suficiente de la decisión adoptada, recurso que cabe interponer ante la decisión adoptada, e insostenibilidad de la pretensión.

Respecto a estas cuestiones, realizamos la misma consideración ya comentada anteriormente en la queja 21/1137 respecto a la regulación que la Ley 10/2003, de 6 de noviembre hace de los Colegios Profesionales de Andalucía.

En cuanto a la incoación de expediente, tanto el escrito de respuesta recibido por el interesado como el informe evacuado a esta Defensoría, carecen de referencia alguna a expediente incoado al efecto, limitándose a adjuntarnos copia del escrito formulado por el interesado y de las alegaciones ofrecidas por el letrado, en base a los cuales se determinó la improcedencia de cambio de letrado.

Siendo la pretensión del interesado doble, que le sea nombrado nuevo letrado y presentar queja contra el letrado que tiene designado, consideramos importante conocer ante qué tipo de expediente nos encontramos, y teniendo en cuenta la referencia manuscrita existente en el escrito de alegaciones del letrado, parece que se incoa expediente de queja (n.º156). Sin embargo, la respuesta recibida por el interesado no resuelve queja alguna y se limita a denegar la solicitud de cambio o sustitución de letrado.

Si estuviéramos ante un expediente de queja con el objeto de verificar la afirmación del interesado -“ya ha pasado más de un año y ni siquiera se ha presentado la querella”-, entendemos que procedería el inicio de la Información Previa que regula en su artículo 11 el Reglamento de Procedimiento Disciplinario para el ámbito territorial de Andalucía, anexo del Estatuto del Consejo Andaluz de Colegios de Abogados.

Podríamos entender que, a tenor de las alegaciones del letrado, procedería el archivo de dicha Información Previa, pero ni se ha producido la notificación que establece el artículo transcrito (art. 11.3), ni en la comunicación al interesado se hace referencia a archivo alguno (art. 11.5), sino tan solo a que no procede la solicitud de cambio de Abogado de oficio.

Si por el contrario, estuviésemos ante una mera solicitud de cambio o sustitución del letrado designado, la Ley de Asistencia Jurídica Gratuita viene a establecer que «recibida la solicitud, dicho Colegio dará traslado por cinco días al profesional cuya sustitución se interesa, resolviendo a continuación de forma motivada en el plazo de quince días» (art. 21bis.2).

Esto nos lleva a la segunda y tercera cuestión, la falta de motivación y pie de recurso, ya que en todo caso la decisión adoptada ha de ser suficientemente motivada, fundamentación que no se produce en la respuesta recibida por el ciudadano y que lo deja en situación de indefensión. Y además, «Las

resoluciones que denieguen el derecho a la designación de nuevo profesional podrán ser impugnadas por el beneficiario de la asistencia jurídica gratuita, en los términos del artículo 20» (art. 21 bis.5), cuestión comentada anteriormente en la queja 21/1137.

Por último, a la hora de analizar una posible insostenibilidad de la pretensión del ciudadano, el art. 32 de la Ley 1/1996 es meridianamente claro al indicar que «Cuando el Abogado designado para un proceso considere insostenible la pretensión que pretende hacerse valer, deberá comunicarlo a la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita, dentro de los 15 días siguientes a su designación, exponiendo los motivos jurídicos en los que fundamenta su decisión. Transcurrido dicho plazo sin que se produzca tal comunicación, o sin que el Abogado pida su interrupción por falta de la documentación necesaria para evaluar la pretensión, éste queda obligado a asumir la defensa».

Encontrándose el presente Informe Anual en fase de elaboración, hemos recibido del Colegio de Abogados de Cádiz la aceptación de las Recomendaciones anteriormente realizadas.

2.3.2.3. Memoria democrática

En consonancia con la [Ley 20/2022, de 19 de octubre, de Memoria Democrática](#) y [Ley 2/2017, de 28 de marzo, de Memoria Histórica y Democrática de Andalucía](#), esta Defensoría se muestra comprometida con los valores de las normativas estatal y autonómica en materia de Memoria Democrática, habiendo tramitado quejas remitidas tanto por ciudadanos particulares como por Entidades Memorialistas, así como las iniciadas de oficio para conocer las actuaciones de las administraciones públicas al respecto.

En cuanto a la **eliminación de elementos contrarios** a la Memoria Democrática, regulados en el artículo 35 de la ley nacional y artículo 32 de la ley autonómica, ya hemos hecho referencia al amplio grado de cumplimiento de la norma.

Sin embargo, una cuestión que nos sigue preocupando a este respecto ha sido la comunicación por algunas corporaciones locales, que ante la falta de certeza de considerar algunos elementos como contrarios a la memoria democrática, habían elevado consulta -tal y como establece la norma- al Comité Técnico de la actual Consejería de Turismo, Cultura y Deporte.

Misma situación que nos encontramos en la [queja 22/8573](#), expediente de oficio iniciado en relación a las **denominaciones de centros educativos** que pudieran ser contrarios a la Memoria Histórica y Democrática, donde es la propia Administración Autonómica -la Consejería de Educación- la que traslada consulta al Comité Técnico.

Así, inicialmente tras solicitar información a la Dirección General de Planificación y Centros de la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía, se nos comunicó el traslado de dicha solicitud a la Viceconsejería de Turismo, Cultura y Deporte, respuesta que aún no se ha producido.

Y es que esta cuestión viene de lejos, ya en 2020 iniciamos de oficio la queja 20/2502, relativa a la creación del Comité Técnico que establece el artículo 32.6 de la Ley Andaluza de Memoria Democrática, y que se archivó en diciembre de ese año tras la publicación de la Orden de 27 de julio de 2020 por la que se crea y regula dicho comité.

Posteriormente, en octubre de 2021, tras tener conocimiento por una comparecencia en el Parlamento de la Sra. Consejera de Cultura y Patrimonio Histórico de que aún estaban por nombrar los componentes del comité técnico, consideramos oportuno dirigirnos nuevamente a la Viceconsejería de Cultura con objeto de que se nos informara al respecto, comunicándonos con fecha 15 de noviembre siguiente el Comisionado para la Concordia que aún quedaba por encontrar a uno de los tres miembros para poder constituir el citado Comité.

A tenor de dicha información, se continuó sin éxito solicitando reiteradamente información al respecto, por lo que se estimó oportuno la incoación de oficio de la [queja 23/4327](#) ante la Consejería de Turismo, Cultura y Deporte, a fin de conocer, la fecha en la que tiene previsto conformar el comité técnico, habiéndose recibido a tal efecto, en el mes de julio pasado, el siguiente informe de la Sra. Comisionada para la Concordia:

“En respuesta al escrito del Defensor del Pueblo (023/4327) en el que se solicita que se indique la fecha en la que está previsto que se conforme el Comité Técnico sobre símbolos contrarios a la memoria democrática de Andalucía, se indica que, una vez realizadas por el Comisionado para la Concordia las consultas necesarias para poder determinar una fecha de constitución, los miembros del citado Comité serán nombrados a principios del último cuatrimestre del año 2023”.

A la fecha de elaboración del presente informe, no nos consta que el Comité Técnico haya quedado constituido, por lo que hemos vuelto a remitir nueva comunicación a la Viceconsejería para que nos informe al respecto.

Finalmente, en relación a las políticas públicas integrales de memoria democrática y el deber de memoria democrática, hemos iniciado la preparación de una actuación de oficio sobre los lugares de memoria democrática, que tendrán una función conmemorativa y didáctica, para los que se crea un inventario como instrumento de publicidad y conocimiento de los mismos.

Y en el ámbito de nuestra Comunidad Autónoma de forma similar, la Ley 2/2017, de 28 de marzo, de Memoria Histórica y Democrática de Andalucía, tiene por objetivo la regulación de las políticas públicas para la recuperación de la Memoria Democrática, con la finalidad de garantizar el derecho de la ciudadanía andaluza a conocer la verdad de los hechos acaecidos, así como la protección, conservación y difusión de la Memoria Democrática como legado cultural de Andalucía.

La Ley Andaluza define el Lugar de Memoria Democrática como «aquel espacio, inmueble o paraje que revele interés para la Comunidad Autónoma como patrimonio histórico, sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley 14/2007, de 26 de noviembre, del Patrimonio Histórico de Andalucía, por haberse desarrollado en él hechos de singular relevancia por su significación histórica, simbólica o por su repercusión en la memoria colectiva ...» (art. 21).

Mientras que Sendero de Memoria Democrática es el «conjunto formado por dos o más Lugares de Memoria Democrática de Andalucía que se encuentren uno a continuación de otro y tengan criterios interpretativos comunes de carácter histórico, paisajístico o simbólico, o valores relevantes de tipo ambiental, etnográfico o antropológico» (art. 22.1).

Serán incluidos en el Inventario aquellos espacios, inmuebles o parajes que reúnan las características anteriormente definidas (artículos 21 y 22), cuya formación, conservación y divulgación corresponde a la Consejería competente en materia de memoria democrática (art. 23).

Sin embargo, si en estos momentos visitamos la página web de la Consejería de Turismo, Cultura y Deporte, consejería que tiene atribuida las competencias en esta materia, podemos acceder al catálogo digital de Lugares de Memoria Histórica en Andalucía, una página web puesta en marcha el 9 de mayo de 2017 con 50 referencias repartidas por las ocho provincias, pero que a pesar de indicarse que irá incorporando nuevas inscripciones, continúan catalogadas las mismas 50 referencias.

Debemos destacar la labor que desarrollan y promueven los movimientos sociales, como son las entidades memorialistas, movimiento asociativo que tanto la norma estatal como la autonómica reconocen, y que la primera de ellas define como aquellas asociaciones, fundaciones y otras entidades y organizaciones de carácter social entre cuyos fines figure la preservación y difusión de la memoria democrática.

Con estos antecedentes, entendemos oportuno tomar mayor conocimiento en relación a los Lugares y los Senderos de Memoria Democrática en Andalucía, si bien de forma previa es procedente realizar una consulta previa a las distintas Entidades Memorialistas de las diferentes provincias en relación a los Lugares y Senderos de la memoria tanto los inventariados y catalogados, como los que no estén inventariados y catalogados o estén pendientes de estarlo en su provincia.

2.3.2.4. Política interior

El presente apartado engloba las materias de Política Interior enmarcadas en los Ayuntamientos y en la Consejería de Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa, y hacen

referencia a la actuación de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad, Emergencia y Protección Civil, Procesos electorales, Asociaciones y Juegos y Espectáculos públicos, todas ellas cuestiones que son transversales entre sí.

La Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local (art. 25), reconoce competencias a los municipios en materias de seguridad en lugares públicos y de ordenación del tráfico de personas y vehículos en las vías urbanas, atribuyendo por tanto a las Policías Locales las funciones naturales y constitutivas de toda policía, así como funciones de colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en materia de policía judicial y de seguridad ciudadana.

Estableciendo la Ley Orgánica 2/1986 como funciones de la Policía Local ordenar, señalizar y dirigir el tráfico en el casco urbano, efectuar diligencias de prevención, vigilar los espacios públicos y colaborar con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y con la Policía de las Comunidades Autónomas en la protección de las manifestaciones y el mantenimiento del orden en grandes concentraciones humanas, cuando sean requeridos para ello.

Sin embargo, la novedad normativa en este ámbito es la Ley 6/2023, de 7 de julio, de Policías Locales de Andalucía, cuya exposición de motivos empieza por definir a **la seguridad pública como un valor social que favorece el desarrollo pleno de los individuos**, destacando como pretensión primordial de esta norma incrementar el actual nivel de coordinación y reforzar la identidad de las policías locales.

La mayoría de las quejas recibidas se refieren a la disconformidad con las actuaciones de las Policías Locales de los municipios, o por su falta de intervención, que de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo (art. 52), así como en el artículo 21.1.i) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local (art. 21.1.i), los cuerpos de la Policía Local son institutos armados, de naturaleza civil, con estructura y organización jerarquizada, bajo la superior autoridad de la persona titular de la alcaldía.

En relación con este carácter de superior autoridad de los alcaldes se encuentra la función de Policía Administrativa en lo relativo al cumplimiento de las Ordenanzas, Bandos y demás disposiciones municipales, lo que lleva al ciudadano que ha sido sancionado a mostrar su disconformidad bien con la actuación del agente, bien con lo establecido en la norma municipal aplicada, o bien con la tramitación del expediente administrativo.

Claro ejemplo de lo anterior es la [queja 21/8006](#) en la que el interesado nos comunica que le ha sido impuesta una **sanción** por tenencia de animal en la playa -que acepta- pero que considera que esta debería ser considerada leve y no grave, lo que supondría rebajar la sanción de 750 euros a 60 euros.

No observándose ninguna irregularidad en la tramitación del expediente sancionador, sí era nuestro interés conocer los principios de tipicidad y proporcionalidad que la concreta Ordenanza realizaba en las infracciones en relación a los hechos cometidos, la calificación de la infracción y la sanción impuesta.

El criterio establecido por la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local define las infracciones consideradas como muy graves, y estableciendo el resto como graves y leves (art. 140.2), utilizando como baremo la intensidad del daño o perturbación para realizar la calificación de la infracción como grave o leve.

Teniendo en cuenta que los hechos ocurrieron en el mes de marzo, fuera de la temporada considerada de baño, y sin presencia de más personas en la playa al ser un día lluvioso, la infracción debió ser considerada como leve, permitiendo tal consideración la propia Ordenanza cuando los hechos tengan escasa significación, entidad o transcendencia (art. 38.2.6).

La Sugerencia realizada de revisión y adaptación de la Ordenanza municipal fue aceptada por la Corporación.

Y de igual forma los hechos que motivo la [queja 21/5104](#) en donde la interesada tras dar positivo en alcoholemia y ser condenada penalmente, había recibido una carta de pago de la Unidad de Gestión de Multas de la Agencia Pública de Servicios Económicos Provinciales, perteneciente al Patronato de Recaudación Provincial de la Diputación Provincial Málaga, en su condición de órgano instructor de los procedimientos sancionadores por infracciones de tráfico del Ayuntamiento del Rincón de la Victoria.

Analizados los hechos, ante la existencia de identidad del sujeto, del hecho y del bien jurídico protegido, la **condena en vía penal** y la **sanción en vía administrativa** supondría una clara vulneración del meritado principio non bis in idem.

Y si bien, en el presente caso no se ha llegado a conculcar dicho principio al no haberse producido el pago, y haber quedado anulada la sanción administrativa, lo cierto es que esto no ha sido por la actuación proactiva del Ayuntamiento o el Patronato, sino a la asistencia letrada de la interesada que tras la notificación de la sanción administrativa presenta el mismo día escrito comunicando la condena penal impuesta.

Por otro lado, inicialmente hacíamos referencia a la disconformidad que nos traslada la ciudadanía con las actuaciones de la Policía Local, o su falta de intervención ante la **falta y/o déficit de medios personales**, siendo un claro ejemplo la [queja 22/2931](#) en la que la interesada, residente en una urbanización de la costa malagueña, nos trasladaba la inseguridad de los vecinos ante los continuos robos, que se producían con ellos en las viviendas mientras dormían.

Los asaltantes son conocedores de los pocos recursos policiales y que tardan más de 15 minutos en llegar al estar a 18 kms del municipio de Estepona, *“cuando llega la policía se esconden y cuando se marchan vuelven a seguir en más casas. Hay días que se pueden escuchar 3 alarmas de casas sonando al mismo tiempo”*.

Procedimos al cierre del expediente tras ser informados de las medidas adoptadas -vigilancias preventivas de las urbanizaciones y diseminados de nuestro término municipal, traslado al Cuerpo Nacional de Policía de este municipio y próxima convocatoria de la Junta Local de Seguridad-, si bien posteriormente al realizar un seguimiento del cumplimiento de dichas medidas tuvimos conocimiento de que aún no había sido convocada la Junta Local de Seguridad.

Proclamada la seguridad pública como bien jurídico a proteger por la Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, se precisa la acción concertada de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, constituyéndose las Juntas Locales de Seguridad como uno de los órganos de coordinación que, instaurado en la territorialidad del municipio, establece los medios y sistemas de relación entre las diferentes Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado. (art. 54.1), siendo el Real Decreto 1087/2010, de 3 de septiembre, la norma que procede a la aprobación del Reglamento que regula las Juntas Locales de Seguridad y establece su marco jurídico.

Por ello, procedimos a dictar resolución al Ayuntamiento, haciendo la Recomendación de que se procediera de forma urgente por esa Alcaldía, en su condición de presidente, a la convocatoria de la Junta Local de Seguridad con el establecimiento del orden del día que correspondiese, en la que se incluyera la situación de inseguridad existente en la urbanización. Recomendación que fue aceptada al ser convocada dicha Junta con fecha 6 de septiembre pasado.

Otro ejemplo lo tenemos en la **queja 22/1549**, en la que la interesada nos trasladaba que en su municipio de Los Pedroches existían dos plazas vacantes de policía local, lo que producía una falta de seguridad ya que *“si se avisaba a la Guardia Civil o Policía de otra localidad pueden tardar en llegar unos 20 minutos”*.

Dimos por concluido el expediente tras el acuerdo adoptado en el Pleno de fecha 25-3-2022, que por razones de urgencia acordó realizar las gestiones necesarias para dotar a Pedroche de personal, medios y elementos de seguridad, para la vigilancia y protección de nuestras calles, de vecinos y de sus bienes, convocar de manera urgente la oferta de empleo público para cubrir las 2 plazas vacantes de policía local, y estudiar la posibilidad y conveniencia o no de crear un cuerpo de Policía Local compartido con municipios próximos.

Tras la entrada en vigor de la Ley 6/2023, de 7 de julio, de Policías Locales de Andalucía, fue nuestro interés conocer cómo iba a proceder la Corporación municipal conforme a la Disposición transitoria primera.

Sin embargo, la falta de respuesta por parte de la Corporación, y las recientes manifestaciones de la interesada en el sentido de que *“el nuevo gobierno ha eliminado la partida presupuestaria destinada a la policía local”*, hemos procedido a incoar la **queja 24/0278** para conocer las actuaciones realizadas en desarrollo de las medidas aprobadas en el Pleno del 25-3-2022, así como si las mismas

han sido o no cumplidas, confirmación de la puesta en funcionamiento de las cámaras de seguridad, así como indicación de las normas que regulan dicho funcionamiento y el proceder de la Corporación municipal conforme a la Disposición transitoria primera de la Ley 6/2023, de 7 de julio, de Policías Locales de Andalucía.

2.3.2.5. Actuaciones de Oficio

A lo largo del año 2023, en materia de Justicia y Memoria Democrática, se han abierto las siguientes quejas de oficio:

- [Q23/4327](#), ante la Viceconsejería de Turismo, Cultura y Deporte, relativa a la falta de constitución efectiva del Comité Técnico encargado de la relación de elementos contrarios a la Memoria Democrática.
- [Q23/8103](#), ante el Decanato de Sevilla y la Secretaría Coordinadora Provincial de Justicia de Sevilla, referente a los señalamientos de vistas en la actual sede judicial a pesar del próximo traslado a la Ciudad de la Justicia.

2.3.3. Mediación

2.3.3.1. Introducción

En 2023 la cultura de paz en la Institución ha sido uno de los elementos definitorios de su actuación, siguiendo nuestra propia Estrategia 2021-24.

En este sentido se han desarrollado múltiples actuaciones para impulsar el paradigma “**diálogo, cooperación y solución de problemas**” en todo el territorio andaluz, con las distintas administraciones públicas, con la ciudadanía y sus representantes, así como a lo largo del territorio español, en las distintas defensorías del Pueblo de las CCAA y el Defensor del Pueblo estatal. Además, se han liderado los primeros avances y puestas en común sobre la materia en el grupo de trabajo de Mediación, como uno de los bastiones importantes de la cultura de paz en la FIO.

Reseñar también la elaboración y publicación del [Informe Monográfico sobre el Enfoque actual del dPA sobre la cultura de paz y la mediación en Andalucía](#) que comentaremos en el siguiente apartado 2.3.4. del presente informe.

Para finalizar este punto, conviene resaltar que la mediación que desarrolla el dPA en la actualidad es mediación administrativa extrajudicial, si bien se suscribió convenio con el CGPJ para iniciar una experiencia piloto en la mediación intrajudicial con la jurisdicción contencioso-administrativa en un par de provincias de nuestra comunidad autónoma (Huelva y Sevilla), para lo cual tenemos desarrollados los protocolos de intervención conforme a las guías del propio Consejo y con los criterios de selección de temas que el Defensor proponga. El objetivo es especialmente la difusión de la mediación como herramienta para gestionar los conflictos del ámbito administrativo con un enfoque de diálogo y consenso entre la ciudadanía y las administraciones públicas para fomentar la cultura de paz en nuestra Comunidad Autónoma

2.3.3.2. Análisis de las actuaciones de mediación

La mediación como fórmula de gestión de quejas para supervisar a las Administraciones Públicas con un enfoque basado en cultura de paz, ha venido siendo sello de este Defensor desde su primer mandato y hoy puede afirmarse que su consolidación y desarrollo son un referente para todo el territorio nacional y latinoamericano, a través de la FIO.

Siguiendo la estructura propuesta por la Estrategia del dPA 2021-2024, se procede a comentar los asuntos más destacables del período 2023, que afectan a los ejes de Personas y de Prosperidad y Planeta. En relación al eje de cultura de paz, se ha comentado más arriba y dado que el análisis de la mediación aborda por sí misma dicha materia.

Debe resaltarse la tónica general en la gran mayoría de las quejas gestionadas, en las que ha sido recurrente la **insatisfacción general de la ciudadanía ante el silencio administrativo**. Este aspecto se resuelve en mediación, en la medida en que las administraciones públicas acuden a las sesiones y escuchan de primera mano a las personas afectadas, que sienten que por fin han sido atendidas y en bastantes ocasiones relajan su ofuscación al descubrir que la administración estaba llevando a cabo actuaciones aunque no eran conocedores de ello hasta el momento del encuentro. Por ello, sentarse a la mesa de diálogo que procura el modelo de intervención mediador es fuente de satisfacción para ambas partes y para la relación entre ellas, previniendo escaladas y nuevos conflictos emergentes.



2.3.3.2.1. Quejas relativas al eje de Personas

En 2023 se han gestionado quejas con enfoque mediador, respecto de personas mayores, educación, personas en situación y/o riesgo de vulnerabilidad y Salud.

Resulta complejo establecer criterios para estructurar los comentarios, en la medida en que en muchas ocasiones existen materias interrelacionadas. Como el centro es la persona, partiremos de diferenciar entre personas mayores y menores como eje sobre el que pivotan el resto de materias que les afecta.

Por otro lado, y por su especial relevancia en esta institución, separamos las intervenciones de mediación desarrolladas en torno a situaciones que afectan a personas en situación de vulnerabilidad.

Respecto de las **personas mayores** los asuntos tratados a destacar han girado entorno a lo siguiente:

- Falta de ocupación de plazas concertadas en centros residenciales que tenían la necesidad de colaboración de la Administración pública andaluza para dar sostenibilidad al centro.
- Reapertura de un centro de participación ciudadana que permanecía cerrado desde la situación de pandemia generada por la COVID-19, desde el año 2020.
- Abordaje de situaciones contrarias al derecho al descanso de personas mayores residentes, por padecer contaminación acústica.

En relación al último caso señalado, merece destacarse la labor de intermediación desarrollada por el dPA en el asunto referente a **ruidos y olores presentes en un centro residencial privado**, al parecer derivados de un servicio de spa, ubicado en los locales del inmueble, es la queja 23/4570.

Nos interesamos dando traslado al Ayuntamiento de la problemática y respondieron desde la corporación con la información de haber requerido la reparación al citado centro. Podría no haberse intervenido, pues los argumentos que los interesados formulaban a la defensoría se dirigían al incumplimiento de los estatutos de la comunidad de propietarios. En este sentido podría tratarse de un asunto jurídico privado que afectaba a un colectivo de mayores en atención al planteamiento inicial. Sin embargo, se recondujo su gestión a través del deber de vigilancia municipal, al disponer de una licencia administrativa concedida por el consistorio por la actividad del spa, y todo ello en atención a servir al derecho al descanso de las personas mayores que allí residen.

En el asunto que contempla la queja [22/3414](#), que presenta una plataforma vecinal ante la situación constante de **ruido en el casco antiguo** de Sevilla, en una calle de concentración turística de bares y establecimientos turísticos, aparece un aspecto sobre la repercusión de ruido, afectando a uno de los vecinos de la calle, que es una Residencia de Mayores en la zona denominada como “La Alfalfa”.

Así mismo asistimos a unos vecinos mayores afectados por el ruido del bar del local en planta baja, que contaba con más de 6 expedientes sancionadores y que finalizó con el cierre del citado establecimiento hostelero, es el caso de la [queja 23/2292](#). En esta mediación, el Alcalde asistió a la mediación, existían más de seis expedientes disciplinarios, se tomó mucho interés y lo gestionó personalmente. Recibimos noticias de los interesados del cierre del establecimiento.

Resaltar también en materia de medioambiente y mayores, la queja 23/6555, interpuesta por vecinos de Prado del Rey (Sierra de Cádiz), que eran personas de edad avanzada que habían visto cómo a raíz de la nueva política de gestión de residuos sólidos, la Administración había procedido a la **retirada de los contenedores**, de manera que debían sacar la basura a una hora determinada que es cuando pasa el servicio de recogida. Esta medida, en apariencia lógica, se tornó un problema para ellos porque son en su mayoría personas dependientes, y a la hora en la que pasa el servicio municipal de recogida, ellos ya están solos y no pueden sacar a la calle los cubos de basura.

Tras aceptación de la reunión de mediación, se llegó al acuerdo de que el operario encargado de recoger los residuos subiría a las viviendas de estos dos edificios y que los vecinos que acrediten esta situación de dependencia, podrían dejar la basura en el descansillo para que el mencionado operario la retire.

En relación con las **personas menores**, las quejas atendidas más destacables, en función de las materias que les afectaban, han sido:

- Asuntos que afectan a planificación docente y atención educativa, así como a dotación de recursos e infraestructuras y servicios en los centros escolares (comedores, limpieza, personal ordenanza, etc.) .

Una importante dificultad que se desprende en el análisis de estos asuntos es la de dirimir la responsabilidad de las diferentes Administraciones, sobre todo en cuanto a la delgada línea que separa las competencias y obligaciones en torno al mantenimiento por parte de los Ayuntamientos y los supuestos en que debe intervenir la Junta de Andalucía, normalmente con inversiones a través de la APAE.

El caso, ya recurrente en esta Institución del Defensor del Pueblo Andaluz, de las condiciones en las que se encuentra el **centro de educación especial Jean Piaget, de Ogíjares, en Granada**, este año ha quedado por fin resuelto a través de conversaciones bilaterales entre las distintas administraciones públicas afectadas (Ayuntamiento, Diputación provincial y Delegación de Educación de Granada y APAE en nombre de la Administración autonómica) junto con la asociación de madres y padres. Es la [queja 23/3996](#), que interpuso el AMPA y que posteriormente nos comunicó que estaban solucionando gracias al conocimiento de la situación por todas las partes y la relación creada entre ellas en los diversos procesos de mediación celebrados en años previos.

Esta labor preventiva de la mediación en la comprensión de los respectivos intereses de las partes, así como en la re-composición de las relaciones ha permitido que, sin necesidad de gestionarse con la presencia de una persona mediadora, las partes afectadas puedan ya dialogar y consensuar soluciones a un problema complejo y de difícil solución definitiva, resaltando la importancia de que las distintas administraciones colaboren en pro de los derechos de los menores afectados.

Siguiendo con los asuntos abordados referentes a las infraestructuras y servicios de centros educativos (comedores, limpieza, ordenanzas, etc.), destacan los expedientes 23/3214 y [23/4366](#). Una de estas quejas plantea que tras once años de **comedor en caracolas**, en condiciones precarias, se planifica la ejecución del nuevo comedor. En estos conflictos, la pauta de la Administración Educativa competente a nuestra propuesta de mediación para sentarse con las AMPAS y la dirección del centro correspondiente y explicarles la situación, vías de solución o previsión de ejecución, ha sido en este año trasladarnos un informe escrito, sin llegar a producirse el encuentro. La mayoría de los asuntos se dieron en la provincia de Sevilla. También en la provincia de Huelva han sido varios los colectivos que se han dirigido a nosotros tratando de lograr mejoras necesarias y pendientes en los centros educativos.

También ha gestionado la queja Q23/5390, formulada por un AMPA que nos trasladaba que desde hacía tres cursos académicos, venían padeciendo **problemas derivados del servicio de catering** encargado del comedor. Tras nuestra intervención mediadora, la APAE se puso en contacto tanto con la empresa que gestionaba el catering como con el centro educativo y el AMPA, llegando a una negociación bilateral, que pactó una hoja de ruta para dar solución a la problemática planteada.

- Ha habido también bastantes quejas referidas a la **eliminación de líneas educativas**, en los centros de Educación Primaria, donde en la mayor parte de los promotores de las quejas manifestaban sentirse agraviados comparativamente con los colegios concertados.

También respecto a la eliminación de líneas educativas en la etapa de Educación Infantil, merece destacarse la queja 23/3815, que acumulaba a otras noventa y ocho quejas en el mismo sentido en la provincia de Córdoba, si bien la Administración de la Junta de Andalucía, en todos los casos, se ha acogido al correcto cumplimiento de los criterios rectores para proceder en consecuencia, garantizando el acceso a la enseñanza del alumnado, como dejó patente en la respuesta a nuestra solicitud de mediación.

Ante el número de quejas presentadas en este sentido, la ciudadanía, independientemente del malestar lógico que puedan sentir al ver que se elimina una línea educativa en los Centros Educativos de sus hijos e hijas, tienen falta de información. Y entre las demandas que nos trasladan, prevalece la necesidad de conocer los porqués de dichas actuaciones.

- En materia de **protección de menores en asistencia a refugiados**, se ha facilitado a través de nuestra intermediación la necesidad de una mayor conexión entre los recursos existentes de las diversas administraciones implicadas a partir de un problema concreto, promoviendo el encuentro entre los agentes claves para consolidar canales de comunicación y evaluar protocolos de actuación.
- Con respecto a la salud en atención primaria, por **insuficiencia de facultativo pediátrico** (quejas 23/4133, 23/3279, [23/3278](#) y 23/3546), mantuvimos una reunión de intermediación con el Delegado territorial de Salud de Granada y la Dirección del Distrito sanitario, donde se clarificó lo acontecido y se explicaron las medidas preventivas adoptadas para garantizar una cobertura pediátrica mínima en los centros de salud afectados. En este supuesto, el señor Delegado valoró expresamente como muy oportuno el modelo de intervención mediador de la Defensoría.

En materia de salud, con independencia de la edad de las personas afectadas, destaca la **insatisfacción ciudadana con la atención primaria** en general, lo cual ha sido una constante durante 2023. Destacan problemas como los siguientes: el acceso a las citas médicas, la insuficiencia de personal facultativo, otras cuestiones relativas al personal sanitario y la planificación ante la limitación de facultativos, así como los tiempos de retraso en la cobertura de las bajas de estos profesionales, o el defectuoso funcionamiento de empresas que prestan servicios, como traslado de enfermos, al Servicio Andaluz de Salud.

Destacan las 207 quejas referidas a un distrito sanitario de la provincia de Sevilla, relativa a la **insuficiencia de facultativos en atención primaria en algunos municipios** de la zona. En este supuesto, se impulsó una Intermediación, en la medida que eran varios los municipios afectados, y en algunos casos, incluso sus alcaldes habían iniciado contactos con la Delegación Territorial de salud. Dicha Delegación nos remitió información sobre la situación, así como que se encontraba atendiendo a los alcaldes de forma directa.

Es interesante destacar el cierre de una queja en Huelva, a primeros de año, con acuerdo logrado en mediación entre la Dirección Médica y todos los facultativos de emergencias de un hospital provincial ([queja 22/6965](#)). La dificultad se centraba en la **cobertura de las guardias y el reparto de funciones en el servicio de emergencias**, donde concurren facultativos residentes.

Celebramos la mediación y las partes se escucharon y pudieron identificar los puntos mas problemáticos, invitándoles a reflexionar sobre posibles alternativas que permitieran desbloquear la situación con la colaboración, consenso y aceptación de todos. Se resolvió en dos sesiones, implicando en la segunda a todas las áreas que forman parte del circuito de emergencia. Así, se invitó al área de enfermería, se revisaron los criterios de triaje, se compensaron consultas desde la ubicación a las funciones de tutorización de los residentes, entre otras cuestiones. Y ante la limitación de recursos,

**Celebramos la
mediación y las
partes se escucharon
y pudieron
identificar los puntos
mas problemáticos,
invitándoles a
reflexionar sobre
posibles alternativas
que permitieran
desbloquear la
situación con la
colaboración,
consenso y
aceptación de todos**

las partes pasaron de la confrontación a la colaboración, previo archivo del asunto por Fiscalía.

Sabemos que aún siguen ajustando criterios y medidas, ante los momentos de mayor carga de trabajo, pero tras la mediación mantienen una dinámica de comunicación y diálogo esencial para las necesidades que el contexto hospitalario exige cubrir.

Por último, resaltar la intervención del área de mediación del dPA en la gestión del conflicto, con más de 50 quejas tramitadas al respecto, (queja 23/5342) en relación con el **servicio de transporte sanitario en Málaga y su provincia**, en relación con los meses de julio y agosto, servicio que prestaba una empresa adjudicataria del servicio.

Tras admitir a trámite las mismas y con la urgencia que requería la actuación, tras implicar a la Administración Autonómica, se consiguió marcar una hoja de ruta con el fin de establecer medidas cautelares que pudieran al menos dar solución a los continuos retrasos que estaba teniendo el meritado servicio, hasta tanto se procediera a licitar el mismo en el mes de diciembre. Finalmente, el asunto se resolvió a través de negociación bilateral entre la empresa adjudicataria y la Administración a raíz de nuestra intervención mediadora.

El trabajo con **personas en situación de vulnerabilidad** que se ha desarrollado en 2023 ha estado muy ligado a la materia de vivienda pública, donde existe un volumen importante de situaciones irregulares, o bien se trataba de deficiencias estructurales o problemáticas de viviendas públicas que generaban situaciones de insalubridad.

En este sentido, hay que destacar la colaboración entre las áreas de mediación y el área técnica encargada de gestionar las quejas de personas en situación de vulnerabilidad, donde se han impulsado mesas de trabajo y se gestionaron con técnicas propias de la cultura de paz, para crear consenso e impulsar la cooperación de todos los agentes (administraciones públicas, vecinos, tercer sector) y optimizar los recursos existentes.

En el parque público de vivienda, desde el área de cultura de paz, justicia y mediación, ha podido colaborar con el área de vulnerabilidad promoviendo una gestión de la supervisión diferente y participativa con los agentes implicados, sin salir de la labor supervisora tradicional, pero haciendo uso de metodologías dirigidas a la creación de consenso, que permitan extraer la situación del conflicto de su estancamiento, sin perjuicio de la pertinente resolución de la Defensoría.

Concretamente, se gestionó una queja referida a un volumen importante de **viviendas públicas en situación irregular**, en el que se ha impulsado una mesa de trabajo con una amplia representación de todos los agentes, que de alguna manera se ven afectados (AVRA y desde la municipalidad, registros de demandantes de vivienda, oficina censal, servicios sociales y suministros de agua). Dicha mesa se constituyó con el propósito de conocer las dificultades en los procesos de gestión, y para crear consenso, tratando de impulsar la cooperación de todos los agentes y optimizar los recursos.

Todos los participantes de las distintas entidades y áreas competenciales presentes perciben la insatisfacción de no haber podido llegar o avanzar en el conflicto hasta el momento. Comparten información de sus dinámicas de trabajo, desde un enfoque individualizado y limitativo de sus competencias.

Sin embargo, tratamos de impulsar una mirada colectiva y global del problema, que exige la cooperación y coordinación de todos en el ámbito de sus atribuciones. Poner los procesos y las actuaciones al

servicio de crear vías de solución al ciudadano y no a la inversa, dentro de la flexibilidad que la norma permita. Ello requiere una convicción colectiva del problema, entendimiento de las limitaciones existentes en cada uno de ellos, confianza en los agentes y operadores de las distintas administraciones, para crear de un protocolo de actuación informado por criterios compartidos y aceptados por todos, que permita de forma ordenada ir desbloqueando la situación desbordante que actualmente tienen.

Se consiguió el compromiso para iniciar dicho trabajo a través de la convocatoria periódica de encuentros que se impulsará desde las áreas de atención social, en la medida que pueden ir informando favorablemente acerca de las familias en situación de vulnerabilidad que están afectadas.

Se destaca la mediación en Huelva del [asunto 22/3195](#), en la cual un grupo de propietarios de viviendas en edificios donde AVRA cuenta con la propiedad del 75% de los inmuebles en régimen del alquiler, padecían una situación de **riesgo de salubridad** por encontrarse las cámaras de aire de sus viviendas inundadas y con la existencia de filtraciones, humedades en los pisos bajos, así como plagas de insectos y roedores. Existían personas con problemas de salud, provocados por las humedades y la situación comenzó a trascender por los olores y plagas en las urbanizaciones colindantes. Incluso el tránsito por la calle se hacía muy desagradable al percibirse un fuerte olor.

Procedimos a convocar a mediación a AVRA, a los propietarios de las viviendas, a la Diputación Provincial y al Ayuntamiento. Algunas administraciones no entendían por qué habían sido invitadas, en la medida que consideraban que dichas viviendas no eran de su competencia. En la mediación entendieron el sentido de su participación, como posibles coadyuvantes en la comprensión del asunto y la búsqueda de soluciones y la necesidad de la coordinación y cooperación inter-administrativa.

Así, de forma coordinada, las partes establecieron una hoja de ruta para afrontar la situación, AVRA procedió a vaciar los espacios inundados y diagnosticar el problema, lo cual comunicó a la Diputación provincial y al Ayuntamiento onubense, quienes procedieron a la desinfección del lugar y su limpieza, y tras la reparación realizada por AVRA se puso fin al padecimiento de los vecinos que nos remitieron lo siguiente “he rellenado la encuesta de satisfacción y he aprovechado para mencionar mi agradecimiento hacia la figura del mediador y te he mencionado claramente para dejar patente nuestra emoción de habernos sentido escuchados y habernos dado la oportunidad de exponer nuestro problema. Mil gracias nuevamente”.

Existen otros escenarios que nos permiten afirmar que en situaciones complejas y conflictos estancados en el tiempo, o que incluso se aprecia en su historia una evolución negativa o de difícil control, el hecho de propiciar mesas de diálogo entre todas las administraciones con independencia de sus competencias administrativas, contribuye a comprender el conflicto de forma global y no sesgada o limitada por la competencia de cada administración particularmente.

2.3.3.2.2. Quejas relativas al eje de Planeta

Desde el área de cultura de paz se han gestionado asuntos relativos a las administraciones locales, cultura y patrimonio, movilidad y accesibilidad, servicios de interés general, sostenibilidad y medio ambiente, urbanismo y ordenación del territorio.

En relación con los focos de molestias provocadas por **ruidos**, en lo que se refiere a la afectación a personas, ya se ha comentado más arriba. Pero merece destacarse que los temas más recurrentes que se han gestionado son los ya tradicionales relativos a **fiestas locales**, establecimientos de **hostelería** (bares, veladores, etc.) abiertos al público con licencia para la **reproducción de música** o no (resaltar las quejas 22/1448 y 23/2292) o espacios como teatros ([queja 23/1328](#)) y polideportivos (quejas 22/7852 y [23/3034](#)).

Igualmente destacable ha sido la queja 23/5818, en relación a las molestias generadas por el ruido provocado por una **discoteca**. Tras muchos años sin solución, el consistorio, gracias a la labor mediadora establece junto a los vecinos una hoja de ruta en cuanto a intentar paliar la situación.

En el mismo sentido, resaltar la queja 23/5900, en la que los vecinos plantean su queja en torno al ruido constante provocado por las actividades de un establecimiento hotelero que utiliza sus zonas exteriores, sin respetar horarios.

Desde el área de mediación del Defensor, se suele afrontar la intervención en estos escenarios desde la convicción de ser una problemática sobre la que podemos contribuir más a su transformación para una mejora y/o minimizar sus efectos, conscientes de la dificultad de concluir con una solución o resolución inmediata.

A la Oficina del Defensor del Pueblo Andalúz acude una ciudadanía dañada y desgastada por las consecuencias de las molestias que provoca un ruido constante, y su pretensión prioritaria se dirige al cierre del local responsable, o bien al cambio de ubicación. Ello es así, por cuanto ven que su reclamación no es atendida, o desconocen qué tipo de intervención ha podido llevar a cabo ya el Ayuntamiento correspondiente frente a “su” problema.

Por tanto, se debe destacar que es un aspecto común a todas estas quejas, el silencio de la administración ante sus demandas, o la insuficiencia de la respuesta administrativa informando de la apertura de expedientes sancionadores y la persistencia del problema a pesar de ello. La vía de gestión con un enfoque exclusivamente administrativo parece no poner fin al problema, resultando la gestión complementaria de un espacio de mediación idónea a efectos de minimizar los efectos perjudiciales para la población y para su relación con sus representantes públicos.

Al igual que referíamos con anterioridad, estos casos resultan ser un escenario de gestión medidora que requiere la **cooperación de distintas áreas municipales**, incluso la cooperación ciudadana. Por ese motivo, en todas estas mediaciones se incorpora el compromiso de crear una comunicación directa con los vecinos, incluso a veces la importancia de establecer una periodicidad de reunirse ambas partes, en sesiones lideradas por el área municipal competente o por los distritos correspondientes en las capitales de provincias donde cuentan con dicha estructura.

En este sentido, nos hacemos eco de las palabras de un ingeniero técnico industrial municipal tras la experiencia de su participación en la mediación: “Adjunto formulario en referencia a la mediación que tuvimos en lunes 20 de noviembre en Nerja, comentarte que me pareció una gran idea y una forma diferente de afrontar el problema, los comentarios de los presentes han sido muy valiosos para conocer aspectos que desconocíamos por lo que tomé nota e intentaremos solucionar, gracias por todo”.

Se consideran situaciones complejas, además, aquellas que nos plantean quejas ciudadanas relativas a la **contaminación acústica** que proviene de la emisión de música, y de las concentraciones en exceso de personas que permanecen en la calle, fuera de los locales, hasta altas horas de la madrugada, y que perturban de forma constante el derecho de los vecinos al descanso nocturno, amén de poner en riesgo la accesibilidad y la seguridad. Suelen ser zonas declaradas como Zona Acústicamente Saturada (ZAS), o están en vía de ser declaradas como tal. Destacándose intervenciones en Sevilla, Málaga, Nerja y Jerez. En algunas de las cuales ha formado parte de los compromisos adquiridos en mediación, el efectuar dicha declaración (ver las quejas [22/3414](#), [23/6906](#), [23/7760](#) o la [23/8132](#)).

Tienen en común que los Ayuntamientos podían acreditar la ejecución de expedientes sancionadores, pero existe un hartazgo de la ciudadanía que requiere el auxilio de la policía local, que resulta infructuosa. A veces, incluso los vecinos empatizan con la dificultad para desalojar que tiene la policía para afrontar tal cantidad de personas.

La experiencia acumulada con las mediaciones efectuadas hasta la fecha en esta materia, nos impulsa a plantear la relevancia que dispensa el enfoque mediador de estas quejas, siendo altamente eficaz y que permiten transformar poco a poco la situación y minimizar sus efectos. Si bien una mediación no procura siempre una solución o resolución inmediata, sí genera una cooperación entre las personas afectadas y su administración, compartiendo información que con otras metodologías es difícil que se plantee por la falta de inmediatez y confianza, que solo genera un espacio propio como es una mesa de diálogo directo y presencial.

Por ejemplo, surge la cooperación vecinal que informa y ayuda a concretar qué aspectos son los que más molestias producen, y la coordinación de las áreas municipales implicadas en la gestión (urbanismo, medio ambiente, seguridad, limpieza). En todas estas mediaciones se creó el compromiso de crear una comunicación directa con los vecinos, que resulta esencial para conocer el tipo de incidencia o molestia concreta, mejorar la relación y percepción de la ciudadanía de la labor pública de los consistorios. Y, por su parte, la dirección de los distritos municipales ha sido clave para liderar mesas de trabajo y para dar continuidad al abordaje de la cuestión, una vez adoptados acuerdos,

hojas de ruta, etc. . Otra nota común es que todos estos asuntos son impulsados por asociaciones de vecinos o plataformas vecinales.

En otro orden de cosas, este año se ha incorporado una temática recurrente en distintos puntos de la geografía andaluza, concretamente en las provincias Huelva, Sevilla y Cádiz. Se trata de la problemática de ruido generada por la dotación de **espacios caninos en parques**, plazas o espacios cercanos a viviendas, y que en muchos casos no disponían de horario de uso, así como de barreras acústicas y medidas de seguridad.

En este contexto se requiere equilibrar la cobertura de la atención y protección animal, cuya población es elevada, con el derecho al descanso de los vecinos. Pero además implica cuestiones de seguridad y de salud pública en la medida que los espacios deben estar dotados de un programa de desinfección y limpieza. Destacan las quejas 23/1543, 23/2947, 23/3745, 23/5345, 23/4474, [23/8126](#) y 23/3577.

Los encuentros de mediación han permitido convocar a las diferentes áreas municipales implicadas, conocer por los vecinos las concretas cuestiones que observan como problemas, y a partir de ahí generar ideas y alternativas para minimizar los daños, y en algunos casos proceder al traslado del parque de esparcimiento canino, cuando a nivel técnico se ha estimado pertinente.

La ciudadanía nos ha dejado mensajes tras la intervención mediadora como el que sigue, *“En primer lugar, agradecerle todo lo realizado en mi caso del PIPICAN ubicado en Sevilla Este celebrado el día 12/09/23. Para nosotros fue un gran trabajo por su parte y la ayuda que nos prestaste tiene un valor enorme, ya que era una situación muy mala, gracias a usted y su labor, vemos que por fin podremos llegar a un final, que lo veíamos muy lejano y difícil”*.

Este año gestionamos por mediación un curioso asunto en la queja 22/5012, sobre el **uso habitual de los espacios en una zona de la playa** de la provincia de Almería, que tradicionalmente una parte la usaba la población nudista, y se delimitaba por los propios usuarios, con otra parte de la playa que usaba la población denominada por la ciudadanía como “textil”.

Los “textiles” nos contactaron explicando el conflicto que sufrieron el verano pasado, incluso con enfrentamiento vecinal y peleas. Según explican diferentes actuaciones municipales, dirigidas supuestamente al mejoramiento de aquella zona de playa (algunas de carácter informativo, limpieza de matorrales, colocación de casetas y duchas entre otras), han provocado una mayor confusión en el uso tradicional de la playa, que lo traducen en una intromisión de los usuarios nudistas en la zona que tradicionalmente era “textil”. La mayoría de los “textiles” son familias con hijos pequeños, que denunciaban actividades desinhibidas de carácter sexual por la comunidad nudista

Tras el estudio del tema, no pudimos intervenir por falta de competencia al ser un asunto jurídico privado, pero se desarrolló una labor de intermediación en prevención de conflictos, con el objeto de informar al Ayuntamiento de lo que subyacía en este conflicto, respecto al cual el Consistorio conocía formalmente, que eran las disputas y peleas denunciadas a la policía local entre vecinos.

El alcalde y la persona responsable de playas escucharon a la interesada representante de los usuarios “textiles”, así como los pequeños cambios que consideraban que podrían haber alterado ese verano la convivencia. Tras esta intervención, recibimos el siguiente mensaje: *“agradecer enormemente las gestiones llevadas a cabo con este asunto y el tiempo que has dedicado. Gracias a tu intervención has abierto una puerta para que el concejal tenga en cuenta esos pequeños matices que parece que no, pero facilitan la convivencia de todos. Un saludo, y de verdad mil gracias por el esfuerzo que has hecho en un tema que como bien me decías sale de la competencia del dPA y sin embargo ha sido muy importante para fomentar el diálogo y los distintos puntos de vista. Muy agradecida.”*

2.3.3.2.3. Quejas relativas al eje de Prosperidad

En este epígrafe, abordamos algunas de las quejas más relevantes que se han gestionado por el procedimiento de **mediación en materia de urbanismo y ordenación del territorio, movilidad y accesibilidad**.

La mediación sigue siendo un método óptimo para ayudar a la ciudadanía que solicita nuestro apoyo en asuntos relacionados con procesos urbanísticos interrumpidos y cuestiones de accesibilidad. En

este sentido se destaca la mediación que forjó el acuerdo de colaboración entre la administración local y la autonómica, para re-parcelación por afectación de una Cañada Real, queja 17/5477, en el municipio de Pizarra. La hoja de ruta se trazó en el acuerdo, si bien la inestabilidad en la figura del secretario municipal en la administración local, no termina de ultimar su compromiso.

En otros escenarios, también se plantea la necesidad de dar continuidad a la solicitud de constitución de Entidad Urbanística de Conservación (23/4348), sin respuesta y generar tranquilidad respecto a la temporalidad de dicha constitución, y la planificación municipal respecto a su urbanización.

Por ello se valora muy positivamente la celebración de espacios de diálogo en estos asuntos, pues a nivel meramente informativo y técnico se abren posibilidades de entendimiento y vías para la ciudadanía para realizar actuaciones que desconocía. Destacan las quejas [22/6690](#), 22/8669 y 23/6437. En todas estas quejas hemos encontrado una administración pública que acude muy bien representada a nivel técnico, jurídico y político, con una actitud de escucha y colaboración con la demanda ciudadana.

Destaca notablemente nuestra labor mediadora en el expediente de queja 23/4001, que plantea un **problema de accesibilidad y aparcamiento** en el barrio bajo de Albuñuelas (Granada), dada su orografía y que es una localidad en expansión y desarrollo turístico, tras una importante inversión extranjera en la zona. Se habían sucedido episodios de conflictividad vecinal por los temas mencionados, así como por la dificultad de acceso a los vehículos de emergencias, como ambulancias o bomberos, habiendo tenido que lamentar un trágico suceso recientemente.

La mediación en aquel supuesto contó con la participación de los dirigentes públicos así como un despliegue importante de personal técnico de Diputación provincial, que permitió mostrar a los vecinos información relevante que desconocían. Era un asunto complejo, en el que algunas soluciones implicaba suelo rústico e incluso privado, pero se diseñó a través del consenso una hoja de ruta para la gestión de opciones planteadas en la sesión de trabajo. Los acuerdos están llevándose a cabo según lo previsto y hemos recibido el agradecimiento expreso de los vecinos.

Igualmente, ha sido relevante la intervención mediadora en el asunto 22/2389 en el que una asociación de **propietarios de una urbanización**, tras más de 30 años de intentos fallidos para lograr la legalización de aquella, pudieron acordar un proyecto de re-urbanización de la zona por parte del Ayuntamiento.

Por último, en este apartado queremos resaltar varios escenarios, que junto a otras experiencias de mediación en condiciones similares desarrolladas en años anteriores, nos ha motivado para tratar de impulsar una **experiencia piloto de mediación intrajudicial**, la cual ya se ha comentado anteriormente en este informe.

En este sentido, destacan algunos expedientes que, por alguna razón tenían vinculación con el escenario judicial. Si bien la normativa de la Defensoría impide lógicamente la supervisión de los asuntos judicializados, nos han presentado quejas una colectividad de ciudadanos entre los cuales algunos de ellos tenían el asunto judicializado y otros no.

Destacamos tres ejemplos:

- 1. El expediente 23/3287, en el que celebramos un encuentro para gestionar la preocupación de los propietarios ante las dilaciones por parte de su Ayuntamiento acerca de la labor de control de la gestión de la Junta de Compensación de su urbanización, conforme a las directrices de la sentencia judicial existente.

Los interesados tenían la esperanza de avanzar en su proceso urbanístico contando con la colaboración de su Ayuntamiento, pero sin embargo no hallaban respuesta. La asociación de propietarios le solicitaba conocer las actuaciones que el consistorio tenía pensado adoptar y, por supuesto, encontrar un futuro satisfactorio para la comunidad. La alternativa de los propietarios era solicitar la ejecución de sentencia. Conseguimos sentarnos en mediación, en unas fechas complicadas (período pre-eleitoral), pero los ciudadanos agradecieron nuestra intervención que resultó insuficiente ante la falta de compromiso de la alcaldesa. Posteriormente, gracias a un cambio del gobierno municipal, se ofreció mayor accesibilidad con la corporación entrante.

Este expediente de mediación se cerró formalmente sin acuerdo y sin embargo la valoración por el área de mediación es positiva, en la medida que así nos lo trasladan los ciudadanos por lo que la mediación supuso para estas personas en la dilatada trayectoria de incertidumbre y falta de gestión de la administración local en la que el asunto cuando llegó a nosotros.

Las últimas noticias que recibimos de los interesados, son las reuniones iniciadas con la nueva corporación, donde junto a la sentencia, pusieron en valor el resumen de la reunión de mediación, y estaban muy esperanzados de próximos avances.

- 2. Por otro lado, en la [queja 23/3045](#), se promovió un encuentro con la Delegación Territorial de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda en Jaén Mediación para afrontar el **pago de impuestos y escrituras de viviendas de AVRA (Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía)**.

Solicitaban la mediación del Defensor del Pueblo Andalúz en el asunto 5 de los 15 vecinos afectados que mantienen desde hace 20 años un desencuentro, evidenciado en una larga trayectoria judicial del asunto, y una gran dificultad para conseguir un acuerdo sobre el pago y el proceso de escritura de las viviendas de VPO. con AVRA. Nos informaban de que habían existido varios intentos de negociación y mediación, pero en la actualidad existen ya diferentes resoluciones judiciales que determinan las obligaciones de estos vecinos, cuya disconformidad les tiene hoy en el Tribunal Supremo.

El margen de negociación para impulsar la mediación está obviamente condicionado por los pronunciamientos judiciales y la imposibilidad de la administración de renuncia de derechos reconocidos. Sin embargo, nada impide tratar de impulsar una mesa para flexibilizar el afrontamiento de la forma de pago que permita poner fin al litigio que mantienen y avanzar en el proceso de escriturar las viviendas.

Esa fue nuestra propuesta mediadora, no siendo fácil para los vecinos flexibilizar su pretensión inicial de sentarse a hablar partiendo de cero. Tras dos horas de reunión se obtuvo el compromiso del Delegado de solicitar a la Consejería una propuesta personalizada de plan de pago en función de las resoluciones judiciales. En octubre, la administración comenzó a formular dichas propuestas de planificación de pago a cada vecino, y hemos conocido el pasado mes de diciembre de 2023, en conversación con el Director provincial de AVRA que expresamente nos dijo “tengo que deciros que la intervención mediadora que realizasteis esta dando sus frutos, ya han firmado al menos 4 vecinos, algunos se muestran reticentes pero el proceso de firma evoluciona favorablemente”.

En el encuentro de mediación se estimó por todos los presentes y así consta en el resumen de la reunión que elaboró la Defensoría que, “como parte de los posibles pactos sobre las propuestas de pago que se formularan, se incluiría el cierre de la vía contenciosa, en caso de alcanzarse dichos acuerdos”.

- 3. El asunto 23/8233 lo presenta un total de 56 vecinos que muestran su desesperación tras la experiencia de los últimos veranos respecto al **suministro del agua en su urbanización**, que además reciben de un pozo ubicado en una localidad cercana, distinta a la que les corresponde como vecindad.

La respuesta municipal a sus demandas que nos facilitan, denota una fractura en la comunicación e información entre los vecinos, pues en la respuesta se les informa de “la existencia de actuaciones por parte de la Comunidad de propietarios de la Urbanización, así como documentos en elaboración, que remitirán a dicha Comunidad de Propietarios”.

La situación es compleja y parece que requiere informe de diferentes administraciones y la demora e incertidumbre es lo que provoca a este colectivo solicitar nuestra intervención. Les ayudamos a entender la situación y la oportunidad que puede ser la mediación para

**Esta Institución
invita a las partes a
llevar a cabo diálogos
constructivos
con la ayuda de
profesionales
de cualificada
experiencia y
capacitación**

avanzar en la resolución, al mismo tiempo de incidir en recuperar la comunicación y entendimiento con la Comunidad de Propietarios que lidera la gestión del asunto frente a las administraciones. Recientemente, nos informan de que se han reunido, les han explicado la situación y que están en conversaciones directas.

En este sentido, se pone en valor el esfuerzo que los servicios del área de mediación realiza en el análisis de los conflictos que nos plantean, en claves de cultura de paz, cuando se deduce que la falta de información, de comunicación y el estado de incertidumbre puede llevar a la ciudadanía a tomar decisiones que en el fondo puede incluso no beneficiarle, al menos en el momento en el que se encuentra el conflicto.

En ese sentido, la gestión mediadora ha supuesto un esfuerzo de tiempo y dedicación a informar pertinentemente al ciudadano, a través de contactos reiterados con los vecinos en la medida que avanzaban en comunicación con su Comunidad, y en esa labor de pre-mediación que les ha permitido por ellos mismos valorar su mejor interés y tomar decisiones respecto a los tiempos y los procedimientos de gestión de forma coherente conforme al interés colectivo.

Este último supuesto muestra cómo ni siquiera una intervención mediadora al uso, sino en el proceso de preparar a las partes para mediar, se clarifican aspectos y se valora la pertenencia al grupo y cómo acciones individuales, que siempre pueden volver a impulsarse, podrían incluso perjudicar.

2.3.3.2.4. Evaluación de resultados de la mediación

En 2023 se han gestionado 557 expedientes a través de procedimientos de mediación o intermediación por las personas mediadoras de la institución. De ese total, 517 han sido gestionadas específicamente por mediación formal, con sesiones conjuntas presenciales, si bien de manera aislada en algunas ocasiones se han celebrado en formato online por dificultades para poder reunir a las partes físicamente en un único lugar, debido a razones de agendas o problemas de desplazamientos de las personas participantes.

Lo más interesante de la metodología de intervención de mediación es el protagonismo que adquieren ciudadanía y administraciones públicas para encontrar la solución más idónea al problema que dio origen a la queja de referencia.

En la apuesta decidida por promover la cultura de paz en nuestro territorio, esta Institución invita a las partes a llevar a cabo diálogos constructivos con la ayuda de profesionales de cualificada experiencia y capacitación. En las mesas de debate que se propician por el Defensor del Pueblo Andalúz, la ciudadanía plantea de forma directa sus preocupaciones, necesidades, expectativas e incluso desencuentros con las decisiones políticas adoptadas sobre los temas que les afectan.

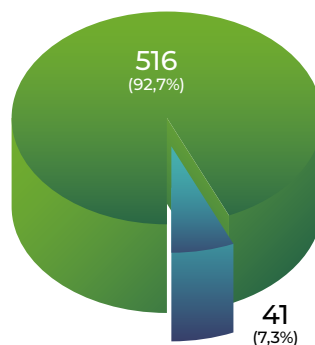
La riqueza de información que se desprende en esos escenarios supone un privilegio para los poderes públicos que asisten y tienen la oportunidad de explicar sus propias decisiones, sus objetivos y retos, e incluso las dificultades que, en ocasiones, le impiden tomar otro tipo de actuaciones que les podría resultar políticamente correctas pero que la norma, la competencia administrativa, el momento político o los recursos humanos y/o materiales no se lo permiten.

Ello desemboca, de manera natural, en un clima de comprensión mutua de la defensa de intereses, a veces contrapuestos, pero legítimos y propicia acuerdos y consensos en el mejor de los casos y, solo en determinadas ocasiones, no es posible la adopción de pactos pero al menos se mejora la relación inicialmente dañada o cuando menos no fluida, debido al conflicto existente.

Las quejas que se tramitaron por intermediación con técnicas mediadoras fueron un total de 41, en las cuales se decidió no invitar a una sesión conjunta presencial, sino establecer reuniones o comunicaciones bilaterales entre el Defensor y cada una de las partes.

Modelo de intervención empleado (nº quejas en valores absolutos)

- Mediación (ambas partes en sesiones conjuntas)
- Intermediación (partes por separado)



Los motivos que dan lugar a la decisión de optar por intermediación, como método alternativo a la supervisión y la mediación se pueden resumir en los siguientes criterios, que conforman una lista ilustrativa, pero no agota otras posibilidades:

- ▶ La concreción del tema conflictivo, es decir, que cuando el asunto es muy específico y la única petición es, por ejemplo, conocer las actuaciones de la administración responsable al respecto, o se solicita por la parte promotora de la queja que se realice una actuación concreta. En estos supuestos parece más oportuno llevar a cabo conversaciones directamente con la administración afectada y trasladar el asunto para que, de ser posible, se resuelva a la mayor brevedad.
- ▶ Cuando se trata de asuntos en los que ya se ha intervenido anteriormente por parte del Defensor del Pueblo, normalmente a través del modelo de supervisión. Por alguna razón, el problema no había quedado resuelto definitivamente y alguna de las partes o todas las implicadas se dirigen a la institución para solicitar una nueva intervención. En ocasiones, se trata solo de que los aspectos que debían desarrollarse por mor de la resolución o incluso de un acuerdo de mediación, no se están llevando a cabo correctamente porque haya surgido alguna dificultad, o simplemente necesiten un impulso.
- ▶ Cuando una de las entidades a las que les incumbe el asunto de fondo es una entidad privada, pero que desarrolla de alguna manera un servicio público o de interés general, como pueden ser empresas suministradoras de luz, agua o entidades Bancarias.
- ▶ Aquellos conflictos donde nos remiten una multitud de quejas individuales relativas a un mismo asunto concreto, en las que no podemos sentar en una mesa de mediación a todas las partes promotoras, por cuestiones principalmente de falta de representatividad colectiva, y también por razones de oportunidad en las que no parece muy viable convocar una mesa de debate con la administración pública afectada y un número indeterminado de personas, que pretenderán legítimamente hacerse oír en una reunión que sería, de todo punto, ineficiente. Es el supuesto de las quejas acumuladas a la 23/4711, en las cuales los vecinos y vecinas del municipio de La Roda de Andalucía solicitaban más recursos sanitarios de atención primaria en su localidad.

A partir de las anteriores reflexiones, merece destacarse el número de **acuerdos alcanzados en las mediaciones** celebradas, en el año 2023 tal y como se reflejan en nuestras estadísticas, en las que se ha podido demostrar la capacidad de adopción de soluciones autónomas entre colectivos de la ciudadanía, discutiendo directamente con sus representantes públicos, ya sean Ayuntamientos, Diputaciones Provinciales o con la Junta de Andalucía.

Amén de los datos antes expuestos sobre los resultados de acuerdos alcanzados entre ciudadanía y administraciones en mediación, merece destacarse la opinión recabada directamente de las personas participantes en las sesiones de mediación, representantes de ambas partes, que han expresado un amplio grado de satisfacción con el proceso mediador que han protagonizado, con independencia de haber finalizado con o sin acuerdo.

Muy interesante resulta también comentar el escaso número de **supuestos en los que las administraciones no han aceptado sentarse en una mesa con la ciudadanía**, rechazando la invitación a mediación, en el uso de la voluntariedad que caracteriza a este modelo de intervención. Es intere-

sante porque es muy escaso: **solo en 7 asuntos**, un Ayuntamiento o la Administración de la Junta de Andalucía han decidido no acudir a sesión de mediación.

Por lo que respecta a los supuestos en los cuales, habiéndose celebrado sesión o sesiones de mediación, **las partes no lograron llegar a acuerdo finalmente, el total de expedientes es de solo dos**. En estos casos, que se corresponden con la queja 22/7174, en la cual una asociación de mediadores manifestaba la necesidad de que la Junta de Andalucía diera cumplimiento al Estatuto de la Víctima, poniendo en marcha, como se ha hecho en otras CCAA, un Servicio andaluz de Justicia Restaurativa. No se alcanzó un acuerdo al respecto, en la medida en que la Administración autonómica expresó que se venían desarrollando actuaciones en ese sentido con Instituciones Penitenciarias, en las que también participaba la asociación promotora, por lo que entendía que el asunto estaba en trámites.

Por otra parte, la queja 23/3287, planteada por un grupo de vecinos disconformes con la actuación de la Junta de compensación de su urbanización, tras sentencia firme y que requería la involucración del Ayuntamiento de Turre en la labor de control y supervisión de aquélla. A pesar de que no se logró acuerdo, tal y como se analizó en el apartado correspondiente a quejas tramitadas en materia de urbanismo, los ciudadanos nos remitieron el siguiente comunicado: *“En representación de la Asociación de Propietarios, me gustaría agradecerle a usted y a sus compañeros una vez más por el tiempo que han dedicado a nuestro caso y por su profesionalismo al abogar por un entendimiento entre las partes. El trabajo de su oficina nos da más confianza de que puede ser posible una resolución satisfactoria a esta situación que sufrimos”*.

Por último, hacer una breve mención a que las materias susceptibles de mediación son prácticamente la totalidad de las que se abordan en la institución del Defensor del Pueblo Andaluz, con la excepción de la materia de seguridad social, sobre la cual además carecemos de competencias supervisoras y las relativas a condiciones de trabajo en empleo público, puesto que mantenemos el respeto a la labor que desarrolla en ese sentido el Sistema Extrajudicial de Resolución de conflictos Laborales de Andalucía, dependiente de la Junta de Andalucía.

Podemos resaltar, no obstante, que la mayor presencia de mediación se ha dado en 2023 en la gestión de quejas referidas a salud, educación, urbanismo y medio ambiente.

Como se ha manifestado de manera reiterada en todas nuestras publicaciones e informes anuales ante el Parlamento andaluz, la finalidad de la mediación de esta Institución se orienta a mejorar las relaciones entre las partes, amén del posible y deseado acuerdo respecto al asunto en cuestión.

Este enfoque procura la recuperación de relaciones que pudieran estar dañadas o la instauración de cauces estables de comunicación que antes eran inexistentes, por ello, y por el carácter preventivo con el que se trabaja, las partes muestran un alto nivel de satisfacción con esta modalidad de gestión de quejas, asumiendo que es un servicio que el Defensor les brinda para procurar una mayor cultura de paz y fortalecimiento institucional y de sus relaciones y alianzas.

Dicho **nivel de satisfacción** se recoge en las encuestas de satisfacción incorporadas en todos los procesos de mediación.

En 2023, como bien siendo habitual, el perfil de participantes en la encuesta ha sido equilibrado, en concreto **un 56,4%** de las respuestas emitidas lo fueron por las **administraciones públicas** y el **43,6%** restante las **suscribió la ciudadanía**. Esta sutil diferencia obedece a que, en algunas ocasiones la Administración acude a las sesiones acompañada de personal técnico de apoyo, que también cumplimenta los cuestionarios.

En relación al contenido de las cuestiones que se planteaban en la encuesta, que coinciden con las de años previos para poder evaluar la tendencia, los resultados fueron los 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, los datos son los siguientes: el 80,7% entiende que está de acuerdo o totalmente de acuerdo con dicha afirmación.
- En relación con la idoneidad de los medios e instalaciones ofrecidos para desarrollar las sesiones de mediación, el 92,3% opina estar de acuerdo o completamente de acuerdo.

- ▶ Por lo que se refiere a la adecuación del modelo de intervención mediador para atender el asunto que sometió al Defensor, manifiestan estar de acuerdo o totalmente de acuerdo el 87,2%.
- ▶ A la pregunta sobre el nivel de satisfacción alcanzado, con independencia del resultado del proceso, se alcanza un porcentaje de 96,2%. Esta medida es muy importante, por cuanto, reiteramos, nuestro enfoque mediador va más allá de procurar un posible acuerdo que ponga solución al problema inicialmente planteado, dado que hay asuntos de difícil composición. Sin embargo, los efectos preventivos y de recuperación de las relaciones, de gestión emocional y satisfacción con el proceso son igualmente indicadores del éxito de la mediación para la gestión de las quejas y la promoción de la cultura de paz y mejora democrática en nuestro territorio. Es relevante indicar que se ha incrementado en más de dos puntos porcentuales el nivel de satisfacción respecto al año 2022.
- ▶ Respecto de la apreciación sobre la importancia de la mediación para avanzar en la solución del conflicto, las respuestas alcanzan un 94,9%, dado que en algunos asuntos no se logra el objetivo final del acuerdo pero se sientan las bases para continuar un proceso de negociación bilateral entre las partes, que es uno de los objetivos también perseguidos por este modelo de intervención del Defensor del Pueblo Andaluz. Este altísimo porcentaje incrementa en 7 puntos la satisfacción generada en actuaciones en el último año.
- ▶ A la afirmación sobre la agilidad del proceso de mediación, las personas participantes asumieron que era cierto o totalmente cierto en un 98,7% incrementando en 5 puntos la satisfacción respecto a este indicador en los datos analizados en el año previo.
- ▶ Por lo que se refiere a la confianza inspirada por la labor de las profesionales de la mediación del Defensor del Pueblo Andaluz, la cifra que arrojan las encuestas es del 98,7 % en la misma escala señalada, rozando el 100% que nos indicaban los datos de 2022. Ello desprende la necesidad y oportunidad de contar con un equipo mediador altamente cualificado, que permita garantizar el rigor en la gestión del proceso de mediación. Esta profesionalidad se observa también en los dos siguientes indicadores:
- ▶ Con relación a la imparcialidad que ha presidido el proceso mediador, las personas participantes han opinado en un 100% que estaban totalmente de acuerdo, incrementando casi 2 puntos la cifra del año pasado. La imparcialidad impone a las personas mediadoras el deber de no posicionarse con ninguna de las partes y, sin obviar la necesaria defensa de los derechos controvertidos que presiden el debate, equilibrar con técnicas profesionales de mediación la asimetría o desequilibrios que puedan existir entre la ciudadanía y la administración o administraciones afectadas.
- ▶ Por último, y en relación con lo antes comentado, respecto de la competencia de las profesionales de la mediación para acercar las posturas iniciales de confrontación el 100 % de las partes estaban de acuerdo o totalmente de acuerdo en la adecuación de esa competencia.

Como conclusión, puede afirmarse que la satisfacción con la mediación conduce a pensar que debemos continuar en una labor de afianzamiento del servicio prestado para detectar el máximo número de asuntos que puedan ser gestionados con este procedimiento flexible, participativo y útil. Ello contribuye, sin lugar a dudas al cumplimiento de los ODS 16 y 17.

2.3.4. Informe monográfico del enfoque actual del Defensor sobre la mediación. Radiografía de los servicios de mediación en Andalucía

2.3.4.1. Introducción

La ley reguladora del Defensor del Pueblo Andalúz celebra en 2023 sus 40 años de vigencia -1983-, siendo la primera defensoría que se constituyó tras la creación del Defensor Estatal -1981- y ahora también pionera en la **instauración efectiva de la cultura de paz, a través del uso de la mediación como mecanismo eficaz en la gestión y resolución de quejas**.

La Estrategia del Defensor del Pueblo Andalúz para el periodo 2021-2024 se alinea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) fijados por Naciones Unidas en 2015. En este contexto, la experiencia de esta Institución en el uso de la mediación como método de gestión eficaz y eficiente está íntimamente identificado con el ODS 16 que consiste en “Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas”; esto es “Paz, Justicia e Instituciones sólidas”, en sintonía con los valores de la Institución de compromiso social, inclusión y apoyo a las personas vulnerables, justicia y equidad, diálogo y consenso, empatía y transparencia, además de la participación ciudadana, la flexibilidad, la capacidad de adaptación y el aprendizaje permanente. Todos ellos, valores estrechamente vinculados a la cultura de paz.

Para nuestra institución, la mediación ha venido a dotarnos de un enfoque directo, transversal y participativo, favoreciendo un espacio para la autocomposición de soluciones a administraciones y ciudadanía, apoyado con profesionales y técnicas mediadoras.

**En Andalucía,
el apoyo de
administraciones y
del arco
parlamentario
andalúz a la
mediación del
Defensor del
Pueblo está siendo
relevante y sostenido
en el tiempo**

En Andalucía, el apoyo de administraciones y del arco parlamentario andalúz a la mediación del Defensor del Pueblo está siendo relevante y sostenido en el tiempo desde que iniciamos esta experiencia. Buena muestra de ello es que las administraciones públicas comparcen desde la voluntariedad a nuestra invitación al diálogo y al entendimiento con la ciudadanía, en un ejercicio de cultura de paz, dando así respuesta con “carácter urgente y preferente” a nuestro llamamiento, como exige la ley.

Es evidente que la mediación en el ámbito administrativo materializa la involucración ciudadana en el ejercicio de las políticas públicas, potenciando los derechos humanos desde una participación directa de las personas y los colectivos y desde el ejercicio de la voluntariedad como vía prioritaria de gestión, dirigida a lograr consensos y contribuir a la buena administración.

Es por ello que, en este ejercicio de 2023, la Defensoría ha continuado con su compromiso de asesoramiento y divulgación de los retos que afronta la mediación como herramienta clave para gestionar los conflictos entre la ciudadanía y las administraciones desde el diálogo y el consenso, que le ha llevado a un amplio calendario de

trabajo por todo el territorio nacional y andaluz, participando en jornadas, foros de debate y análisis, reuniones de trabajo con el resto de defensorías autonómicas y estatal para implementar la mediación en sus instituciones e, incluso, una mesa de trabajo en la FIO (Federación Iberoamericana de Ombudsmen).

De igual forma, ha iniciado los contactos previos con los juzgados de lo contencioso administrativo de Sevilla y la sección correspondiente del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía con sede en Sevilla a los efectos de comenzar en el 2024 la experiencia piloto de derivación intrajudicial que comprometimos en 2022 a través del acuerdo suscrito con el Consejo General del Poder Judicial. Siendo la pretensión de esta Institución colaborar en dinamizar el uso de la mediación en el ámbito de la jurisdicción contenciosa-administrativa, inexistente en nuestra Comunidad Autónoma.

2.3.4.1.1. Metodología del estudio

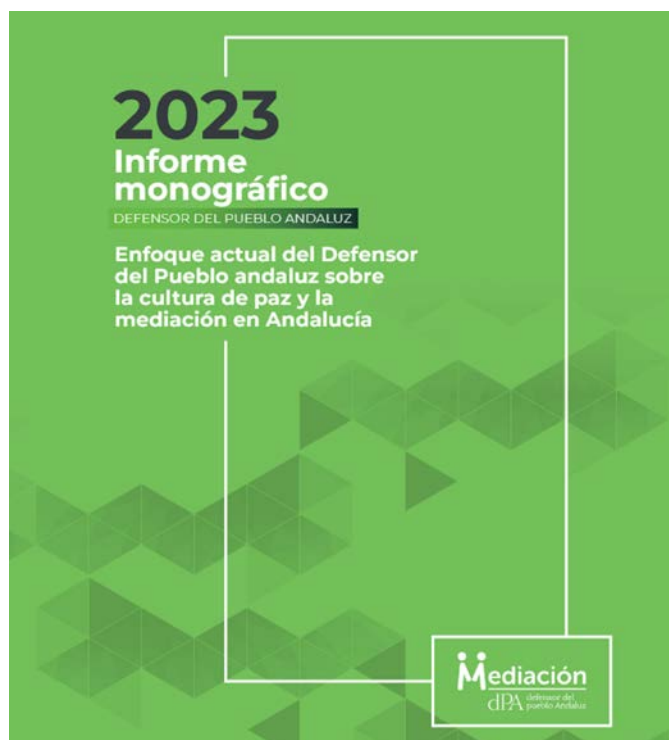
En el año 2023, el Defensor del Pueblo andaluz ha concluido una investigación que había iniciado en 2020-2021 sobre la situación de los servicios de mediación de las entidades públicas en Andalucía, como una herramienta fundamental para la defensa de los derechos e intereses de las personas. Los resultados de esta investigación se han recogido en un “Informe monográfico del Defensor del Pueblo Andaluz sobre la cultura de paz y la mediación en Andalucía”

Dicho informe consta de dos partes. La primera, recoge el enfoque de gestión, principios inspiradores, criterios de actuación y resultados de la mediación en el Defensor del Pueblo andaluz tras su andadura en 2016. En la segunda, se aborda un informe de situación de los servicios públicos de mediación en Andalucía, detección de necesidades y propuestas de mejora tras un análisis participativo del que se ha obtenido un diagnóstico sobre los servicios públicos de mediación en Andalucía, que nos ha permitido elaborar un mapa interactivo recopilatorio de las entidades, así como realizar recomendaciones al respecto desde la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz.

Este análisis y diagnóstico se ha realizado de forma colaborativa y participativa, con reuniones de trabajo suscitando el debate sobre la situación de la mediación con las entidades, autoridades públicas y colectivos sociales, realizadas por toda la geografía andaluza. Y a través de una rigurosa encuesta de calidad online en la que han participado más de 300 entidades del sector.

La metodología aplicada a la elaboración del mapa se ha basado en la identificación de entidades de carácter público (o semipúblico) que prestan servicios de mediación en la Comunidad Autónoma de Andalucía. Las entidades que se han incluido en el mapa se han identificado a partir del trabajo de la gestión de encuestas realizado en el marco de esta asistencia técnica y un proceso de investigación complementaria.

Las entidades entrevistadas se seleccionaron en orden a que, perteneciendo al sector público andaluz, puedan ofrecer servicios de mediación en Andalucía. El proceso de toma de información se desarrolló entre los meses de octubre y diciembre de 2020 y a lo largo de 2021. El número total de entidades que han participado en el proceso de encuesta o sondeo asciende a 260. Tras la corrección de errores se ha trabajado con 243 que operan en Andalucía.



2.3.4.2. Situación de la mediación en Andalucía

2.3.4.2.1. Información cualitativa sobre la mediación pública en Andalucía

A modo de resumen, todas las entidades afirman que la mediación, como alternativa al clásico litigio, constituye un vehículo para lograr la paz a través del diálogo y el consenso, lejos de la confrontación, para centrarse en la comprensión mutua de intereses y el hallazgo de posibles espacios comunes de entendimiento y acuerdo.

También existe consenso en que la mediación como metodología, no precisa de herramientas diferentes en virtud del ámbito material del asunto -su flexibilidad permite modelar los procesos de intervención-, y coinciden en que es conveniente asegurar, que las personas que van a mediar cuenten con conocimientos, o con asesoramiento en la materia objeto de tratamiento, o suficientemente acompañada en este sentido.

En los contextos judicializados los colectivos consideran que la derivación judicial a mediación debería ser lo menos burocrática posible y favorecer la designación de mediador/a de forma directa por los interesados.

Es generalizado el sentir sobre la necesidad de apoyo a las instituciones de mediación que conforme a la Ley 5/2012 de 6 de julio de Mediación para asuntos Civiles y Mercantiles (LMACM) se están constituyendo, a través de Colegios Profesionales y Asociaciones, principalmente.

Existe una preocupación generalizada de los colectivos, sobre la formación de los mediadores por la necesaria adquisición de competencias que consideran deficitarias. La doctrina más autorizada en la materia (Carnevale y Pruitt), afirma que el éxito de la mediación depende de la confianza que las personas tengan en la persona mediadora y del conocimiento y competencias de esta en las estrategias de negociación y mediación.

Por último, se reflexiona sobre la funcionalidad de los Registros de Mediadores, como elemento instrumental canalizador de la información y publicidad de los profesionales de la mediación. Estos Registros son de carácter voluntario, y resultan una herramienta de agilidad para facilitar la selección del listado a la persona mediadora por los interesados o sus asesores, jueces o notarios. Estos, pueden comprobar de forma ágil la información del mediador que aparezca referenciado en el acuerdo de mediación, en su deber de fiscalizar si la mediación la realizó una persona que dispone de los requisitos exigidos por la ley para ser mediador.

En este sentido, se valora como positiva la existencia de la dualidad de registros de mediadores estatal y autonómico, si bien se estima necesaria mayor conexión y cohesión entre ellos.

Entre los retos que deben afrontarse desde las entidades públicas en Andalucía para mejorar la calidad servicios de mediación prestados, identificados por las entidades que realizan mediación, está mejorar la difusión y conocimiento de la mediación, e incidir en la profesionalización de la labor mediadora, proporcionando a sus mediadores formación continua, práctica y la evaluación continua de sus competencias.

2.3.4.2.2. Información cuantitativa sobre la mediación pública en Andalucía

Del total de las 243 entidades que operan en Andalucía con las que se ha trabajado en este estudio, prácticamente la mitad (50,2%) de ellas manifiestan que están prestando algún servicio de resolución de conflictos alternativos, frente a la otra mitad de entidades que no prestan ese tipo de servicios.

Por tanto, **la muestra de entidades que manifiestan que realizan mediación en Andalucía son 109**, siendo esta la muestra con la que se ha trabajado en la caracterización de los servicios ofrecidos.

Entre ellas, resulta significativo señalar que son los centros educativos públicos o concertados los que han contestado a la encuesta en mayor medida indicando que realizan mediaciones en el ámbito escolar (46,8%), seguidos por los colegios profesionales (22,0%) y los distintos tipos de organismos que forman parte de la estructura de la Junta de Andalucía (14,7%). La respuesta de la Administración Local se considera bastante escasa (6,4%), teniendo en cuenta que un número importante de ayuntamientos de municipios de más de 10.000 habitantes cuentan con Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) desde las que se pueden realizar servicios de mediación en consumo.

Por otra parte, la prestación del servicio de mediación entre las entidades que han participado en la encuesta se ha realizado principalmente de forma directa (73,4% del total); o combinando la ejecución directa y la indirecta -con derivación a personas mediadoras- (19,3%). Sin embargo, se reduce el porcentaje de entidades que únicamente realizan mediación de forma indirecta (7,3%). Y los servicios que prestan mediación indirecta (45,6%) superan porcentualmente a los que la prestan de forma directa (38,8%).

Ello se explica tras los encuentros celebrados con los agentes sociales, en la medida que existen listados de mediadores en asociaciones, colegios profesionales, entidades con programas de acción social. Realmente las experiencias públicas mayoritariamente son en el ámbito educativo y a través de programas internos, que resulta esencial para el proceso de aprendizaje de nuestros menores. Si bien habría de acompañarse con una estrategia re-educativa en una sociedad adulta que ya dispone de mediadores y entidades de mediación preparada, y la usa escasamente. Aparte de la mediación en el ámbito educativo, resulta significativo el porcentaje de entidades que realiza mediaciones en el ámbito familiar/intergeneracional (32,1%) y en el ámbito laboral (21,1%).

Respecto a las partes implicadas, el tipo de mediación más común es únicamente entre particulares (80,7%), seguido de mediaciones que pueden ser solicitadas para tratar de resolver conflictos entre particulares y administraciones públicas (15,9%), y siendo muy residual el servicio de mediación entre administraciones públicas (apenas un 1%).

En cuanto al ámbito territorial de actuación, el más frecuente es el local (58,7%), ya que los centros educativos, que son las entidades más numerosas en la muestra, seguido por la escala provincial (26,6%), en este caso por la actuación de los colegios profesionales y las delegaciones territoriales de las distintas Consejerías de la Junta de Andalucía que tienen ese ámbito competencial.

El porcentaje de mediaciones que han llegado a un acuerdo total supone el 25%, y en un 0,6% más el acuerdo ha sido parcial. Las mediaciones en las que el proceso no ha sido aceptado y no han seguido adelante han supuesto un 5% y en el 69,4% de los casos no se llegó a un acuerdo, aunque cabe señalar que este porcentaje está muy influenciado por las mediaciones realizadas en materia de consumo y en materia laboral. Aspecto que merece un análisis sobre los procedimientos previstos.

Sobre la situación general de los servicios públicos de mediación en Andalucía, la posición de las entidades es mucho más crítica, con casi una cuarta parte que opina que la situación es pésima (9,2%), mala (15,6%) u opina que la situación es regular (25%). Por tipo de entidad, las peores valoraciones vuelven a ser las correspondientes a los agentes económicos y sociales.



2.3.4.2.3. Retos de la mediación en Andalucía derivados de la investigación realizada

Respecto a las **principales debilidades detectadas**, se destacan las siguientes:

- ▶ Falta de difusión entre la ciudadanía y las administraciones públicas de la existencia de este tipo de servicio y de sus beneficios.
- ▶ Dificultad de acceso a los servicios de mediación por parte de la ciudadanía
- ▶ Falta de apuesta firme por parte de la Administración Pública para la implantación de estos servicios
- ▶ Falta de regulación normativa específica
- ▶ Trámites administrativos excesivos y prolongados
- ▶ Insuficiente agilidad en los procesos.
- ▶ Excesiva concentración en materia familiar, laboral y consumo.
- ▶ Insuficiente formación del personal mediador.
- ▶ Poca oferta en formación sobre mediación.
- ▶ Inestabilidad laboral de las personas mediadoras.

Los retos que deben afrontarse desde las entidades públicas en Andalucía para mejorar la calidad servicios de mediación prestados, identificados por las entidades que realizan mediación, están directamente relacionados con las debilidades antes mencionadas, siendo los más significativos los siguientes:

- ▶ Mejorar la difusión y conocimiento de la mediación.
- ▶ Desarrollar una normativa autonómica específica en materia de mediación
- ▶ Estandarización del método de mediación
- ▶ Profesionalización de la labor mediadora.
- ▶ Elevar la calidad de la mediación, proporcionando a su personal mediador formación continua, práctica y la evaluación continua de sus competencias.

2.3.4.3. Conclusiones y sugerencias del Defensor del Pueblo andaluz

Sobre la base de la experiencia acumulada de estos últimos años, el Defensor del Pueblo Andaluz ha podido realiza en 2023 una serie de reflexiones a modo de conclusiones al objeto de formular sugerencias a las distintas Administraciones e instituciones andaluzas, con el propósito de avanzar en la verdadera implementación social de la mediación en nuestra Comunidad Autónoma.

2.3.4.3.1. Conclusiones del estudio

Las conclusiones se han agrupado en tres grandes claves que se consideran esenciales para la solidez de la mediación en el ámbito administrativo, y especialmente para el desarrollo de la mediación que se desarrolla en la Defensoría.

2.3.4.3.1.1. Sobre la cultura de paz

En el Defensor del Pueblo andaluz existe un gran interés por el desarrollo de la cultura de paz en su gestión, así como por promover la implementación e impulso social de sus métodos de gestión. **Un sistema de gestión informado en los principios de la cultura de paz pone a la persona en el centro de su eje de actuación.**

Todos los procesos de gestión en cultura de paz, se fundamenta en el diálogo, la cooperación, y el abordaje integral del problema, en un marco procedimental flexible y adaptativo que permite la transversalidad en la gestión, donde a pesar de las diferencias existentes, se promueva la paz social. Dicha dinámica de gestión es compatible con la misión, los valores y criterios del dPA. Y dicha paz social también es un criterio implícito en la gestión administrativa y su atención ciudadana.

2.3.4.3.1.2. Sobre la mediación como método

La mediación es un método social que se adapta a los diferentes contextos jurídicos materiales y sociales, sin que ello implique necesariamente una especialización del mediador por dicho contexto material (familiar, laboral, civil, mercantil, administrativo, etc.).

Este modelo de intervención mediadora conlleva aspectos positivos para la ciudadanía y para las distintas administraciones públicas.

Para la ciudadanía, la mediación contribuye a su participación directa en la toma de decisiones públicas que les afectan, incrementa así su empoderamiento. De alguna manera, potencia la capacidad de autodefensa de sus derechos y libertades. Por lo que respecta a las administraciones, el diálogo y el consenso se vinculan directamente con el principio de buena administración, de flexibilidad, participación y transparencia. Todo ello redundará, como no puede ser de otra forma, en beneficio de la democracia participativa en nuestra Comunidad Autónoma.

La fisonomía del método es muy adecuada para dar cumplimiento **al requerimiento constitucional de la participación ciudadana, así como a los criterios sobre buen gobierno y buena gobernanza.**

No en vano, la Comisión Europea para la Eficiencia de la Justicia (CEPEJ) en su Informe de 2022¹⁰, pone en valor la mediación como mecanismo preventivo que contribuye a equilibrar las relaciones de los particulares con la administración. Y en ese enfoque se ha ido forjando la mediación del dPA.

La mediación parece representar el método para **instaurar la cultura de paz en la gestión y resolución de conflicto en nuestro sistema de justicia**, al implicar diálogo y cooperación, frente al uso mayoritario de la confrontación, y la judicialización innecesaria de muchos conflictos.

Por otra parte, es un reto aún el **conocimiento social** de la mediación y su utilidad. El reto es tratar que la sociedad crezca priorizando el diálogo y la cooperación, frente a priorizar la confrontación en la gestión de sus conflictos. Ahí está el cambio de paradigma en la gestión, aunque muchos métodos no son nuevos para nuestro sistema tradicional, que dispone de la conciliación, el arbitraje, o la negociación. Sin embargo, aún hay que convencer/educar/formar a los ciudadanos de su idoneidad, que hoy frecuentemente recurren a la mediación a través de la derivación judicial, y no por iniciativa propia y con carácter prioritario.

10 Promoting mediation to resolve administrative disputes in Council of Europa member states CEPEJ (2022) <https://rm.coe.int/cepej-2022-11-promoting-administrative-mediation-en-adopted/1680a95692>

La necesidad del conocimiento sobre la mediación conecta tanto con la formación de la ciudadanía como de los profesionales de la mediación. Una ciudadanía preparada para utilizar métodos alternativos para solucionar sus problemas requiere conocimientos sobre ello. Camino que parece ya iniciado en Andalucía a tenor de los programas de mediación educativa, mediación entre iguales, en la enseñanza básica que se han encontrado en nuestro estudio reflejado en la segunda parte del Informe Monográfico.

2.3.4.3.1.3. Sobre la persona mediadora

Se ha podido observar en el estudio realizado, que la sociedad andaluza cuenta con un importante número de personas mediadoras formadas pertinentemente a pesar de ser mínima la demanda ciudadana del recurso.

Sobre este aspecto nos remitimos a las inquietudes que se recogen en el informe sobre **la acreditación en la adquisición de competencias que le habiliten para ser mediador o mediadora**. En este sentido, existe falta de homogeneidad en las horas exigidas por la Ley nacional para ser mediador y la normativa autonómica en materia de mediación familiar, donde se exige un volumen de horas formativas muy superior, y a pesar de ello no se han encontrado mecanismos de control sobre el carácter práctico o dirigido a la acreditación de la adquisición de competencias en mediación en la formación.

En este sentido el legislador realizó una decidida apuesta por la profesionalidad de la persona mediadora en la Ley 5/2012 de 6 de julio de Mediación para asuntos Civiles y Mercantiles (LMACM), en la medida de recoger exigencias mínimas al mediador para a celebrar una mediación conforme a la dicha Ley, y así poder obtener con el acuerdo resultante de la mediación la eficacia que la propia Ley articula. Además, requiere a la persona mediadora la acreditación de una formación continuada incidiendo en la adquisición de competencias.

Por ultimo y con relación al acceso y localización de los mediadores, la propia LMACM contempla un registro de mediadores, al que se accede en la web del Ministerio de Justicia. Dicho registro es de carácter voluntario y cumple una doble función. Por un lado facilita la información y publicidad de los profesionales de la mediación por todo el territorio nacional, pudiendo aquellos especificar el ámbito material de intervención si lo estiman conveniente. Y otra función sobre el control en la actualización formativa exigida a las personas mediadoras. Es una herramienta que contribuye a la visibilidad de las personas mediadores que disponen de las exigencias legales formativas. Potenciar su uso podría ayudar a minimizar el riesgo de burocratización del proceso en algunos contextos, como el intrajudicial en la medida que es un lugar archivo publico donde las personas pueden designar por si misma a la persona mediadora.

En general también existen registros de mediadores a nivel autonómico, en Andalucía contamos con un Registro de Mediadores en el ámbito familiar. Y recientemente, la Resolución de 8 enero de 2024, de la Dirección General de Justicia Juvenil y Cooperación, por la que se procede a someter a información pública el proyecto de decreto por el que se crean y regulan el Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación de Andalucía y el Consejo Asesor de Mediación de Andalucía (BOJA núm. 11. 16 de enero de 2024, pág. 316/1). A priori bastante alineado con el marco diseñado por la LMACM, lo que sería del todo plausible. Desde esta Institución se desea que todo ello suponga parte de la cimentación de esa estrategia integral que la mediación necesita para su implementación social en Andalucía.

2.3.4.3.2. Sugerencias del Defensor del Pueblo andaluz tras el estudio de las entidades de mediación en Andalucía

El Defensor del Pueblo Andaluz formula algunas sugerencias a las distintas Administraciones e instituciones andaluzas, con el propósito de avanzar en la verdadera implementación social de la mediación en nuestra Comunidad Autónoma, incorporando la voz de los colectivos de mediadores y mediadoras en aquellos aspectos en los que han mostrado su preocupación por la necesidad de una

mayor homogeneidad e implicación pública en la mediación, y desde la convicción de que son un elemento importante a integrar, desde la colaboración, para el impulso de la mediación.

Sugerencia 1

Apostar de forma decidida por el impulso de la cultura de paz, tanto a nivel autonómico, comarcal o municipal, coordinado y acompasado como política pública a modo de estrategia transversal inspirada en la prevención, la gestión y resolución alternativa de los conflictos, de igual modo que se realiza con la igualdad.

A la luz de las deficiencias de conocimiento general, y en particular por la sociedad y operadores jurídicos, se promuevan más inversiones y recursos públicos en actividades de publicidad y difusión de los MASC (Métodos alternativos de solución de conflictos).

Sugerencia 2

Desarrollar y fomentar Sistemas Preventivos de Gestión de Conflictos sustentados en el diálogo y la cooperación, que contribuyan a una des-judicialización de muchos conflictos de la ciudadanía. Sugiriendo para ello, la integración de las instituciones de mediación existentes en cada lugar de Andalucía, contribuyendo así a impulsar la profesionalidad del método.

A nivel interno, se sugiere a las administraciones al impulso de un cambio general, y en la medida que está al servicio de la atención ciudadana, que prioricen la facilitación de espacios de gestión de colaboración y diálogo, para impulsar la cultura de paz. Ello requiere una estrategia transversal, similar a la implementada para favorecer el derecho a la igualdad de trato y no discriminación.

Sugerencia 3

Abundando en la anterior sugerencia, sería deseable aglutinar los recursos públicos destinados a mediación, con independencia del ámbito material de aplicación, y promoción de los MASC. La administración autonómica, local o comarcal podría tener mucho que decir en el desarrollo de la mediación contando con las sinergias de los colectivos de profesionales de la mediación si desde una dirección única se planifica una estrategia transversal, cooperativa, integradora e interadministrativa basada en cultura de paz.

Sugerencia 4

Conforme a la experiencia mediadora desarrollada en esta defensoría, y fundamentado en algunos de los datos que arroja este estudio, sería interesante que las administraciones impulsaran la mediación en su gestión con la ciudadanía en los contextos de interrelación cotidiana. Para ello, se recomienda además complementarla con la necesaria estrategia de pedagogía y sensibilización social e institucional, que respondan a la necesidad de fomentar e impulsar una mayor cultura de paz entre la ciudadanía, y en el seno de la propia administración.

Sugerencia 5

El liderazgo en el impulso estratégico de la cultura de paz en la Universidad y en la formación profesional, a través de la formación transversal en resolución de conflictos y concretamente la mediación, en todas las disciplinas para los futuros profesionales que interactúan en la sociedad.

Sugerencia 6

Introducir una mayor conexión y cohesión entre el Registro autonómico de personas mediadoras y el del Ministerio de Justicia, cuya divulgación resulte un espacio donde la ciudadanía pueda elegir

a las personas profesionales de la mediación conforme a sus criterios. Asimismo, sería interesante alinear los criterios de la formación continua exigida a la persona mediadora, que los registros controlan.

Sugerencia 7

En los sistemas de designación de personas mediadoras se recomienda priorizar la libre designación de aquéllas por las personas interesadas o por quienes ejerzan su asesoramiento, así como titulares de juzgados y notarías, etc. en aras de eliminar o, al menos, rebajar la burocratización y agilizar los accesos directos de la ciudadanía a la mediación profesional.

Sugerencia 8

Difundir una aclaración acerca de la posibilidad de ser persona mediadora y poder acceder al Registro Andaluz de mediadores de aquellas personas que cumplan los requisitos formativos de la Ley nacional (100 horas), que pueden ser mediadoras familiares en Andalucía. Ante las dificultades de comprensión que genera las diferencias existentes entre el número de horas de formación exigidas por la administración autonómica para optar a participar en el sistema de turnos establecido por el Reglamento andaluz, que parte del registro de mediación familiar (300 horas).

Sugerencia 9

Impulsar medidas para garantizar la realización de formación continua esencialmente práctica, por todas las entidades públicas que ofrecen servicios de mediación y, en especial, por parte de la Junta de Andalucía, en relación con la mediación en el ámbito familiar.

Sugerencia 10

Se plantea la conveniencia de crear un sistema de acreditación de competencias mediadoras. No resulta tan relevante el número de horas formativas exigidas, como el carácter práctico de las horas dirigidas a la adquisición de competencias. Mayor control en la acreditación del carácter práctico de la formación, ya sea básica como continua.

40
años

dPA
defensor del
pueblo Andaluz

2.4

Resoluciones

**Resoluciones formuladas por el
Defensor del Pueblo andaluz en
2023**



2.4. Resoluciones

2.4.1. Personas



2.4.1.1. Dependencia y Personas mayores

[Queja 21/7698](#)

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Cádiz.
- ▷ **Estado de tramitación:** Cerrada con la aceptación de la Resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La persona promotora denuncia la demora en el reconocimiento del Grado de Dependencia de su madre, solicitada en marzo de 2019.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que sin más dilación se dicte resolución aprobando el programa individual de atención de la dependiente, dando efectividad al derecho correspondiente a su situación de dependencia.

RECOMENDACIÓN: Que se adopten buenas prácticas administrativas en beneficio de la ciudadanía, dentro de la protección de sus derechos y libertades, para que no queden indefensas sus legítimas pretensiones, fundamentalmente la de recibir respuesta a sus solicitudes a la Administración de manera motivada.

[Queja 21/8644](#)

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Sevilla.
- ▷ **Estado de tramitación:** Cerrada con aceptación de la Resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La persona afectada expone la demora existente en su solicitud de cambio de centro a otra residencia en la provincia de Sevilla (Servicio de Ayuda Residencial) para su hermano, afectado por una Dependencia severa.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Garantizar la transparencia del procedimiento de adjudicación de plazas en residencia para las personas en situación de dependencia, informando tanto de la existencia de

las denominadas “listas de espera”, como de la situación aproximada que pudieran ostentar con respecto al lugar que ocupan, así como de los tiempos medios de repuestas.

RECOMENDACIÓN: Optimizar los sistemas de información para que sea accesible el conocimiento de la situación de las listas de espera en cualquier provincia andaluza por los diferentes profesionales referentes de las personas dependientes y sus familias, con el único ánimo de que toda la información que afecte a este tipo de procedimientos esté disponible.

SUGERENCIA: Fomentar procedimientos ágiles y diligentes donde se protejan las relaciones humanas que sustentan y ofrecen bienestar a las personas en situación de dependencia, así como a sus familiares, como base de una atención digna de la persona en este ciclo vital.

Queja 22/1826

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Sevilla
- ▷ **Estado de tramitación:** Cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** La compareciente denuncia demora en la revisión del Programa Individual de Atención de su madre, afectada por un Grado III de gran dependencia.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que sin más dilación se dicte la Resolución de la revisión del Programa Individual de Atención (PIA) de la persona dependiente, tomando como referencia que presentó su solicitud de revisión el pasado 20 de octubre de 2020.

SUGERENCIA: Consolidar la interoperabilidad organizativa de los sistemas de información que operen en el Sistema de Atención a la Dependencia, con la única finalidad de optimizar los tiempos de respuesta a la ciudadanía por parte de las Administraciones implicadas.

Queja 22/2959

- ▷ **Administración afectada:** Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía
- ▷ **Estado de tramitación:** Cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** La persona promotora de la queja expone demora en la resolución de solicitud de traslado de expediente de dependencia de su madre, de Sevilla a Castilblanco de los Arroyos, por traslado de domicilio, para poder disfrutar del servicio que le corresponde por su situación de Gran Dependencia.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: para que se adopten las medidas organizativas que estimen convenientes, con el fin de que las solicitudes de traslado entre localidades de una misma provincia o entre provincias andaluzas, se tramiten y resuelvan en el plazo legalmente establecido de tres meses.

RECOMENDACIÓN: para que se impulse el establecimiento de un procedimiento especial o se dé instrucciones para la elaboración de un protocolo interno que permita que estos traslados de domicilio dentro de la comunidad autónoma de Andalucía se resuelva en un plazo no más del estrictamente necesario, aprovechando la interoperabilidad entre las administraciones públicas y evitando la demora en trámites como el traslado de expedientes de dependencia desde la administración autonómica a los Servicios Sociales Comunitarios.

RECOMENDACIÓN: para que se analice lo ocurrido en el presente expediente de dependencia y se estudie la posibilidad iniciar de oficio reclamación por responsabilidad patrimonial, de conformidad con los artículos 32 a 35 de Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector

Público, atendiendo a la demora habida en el procedimiento y las necesidades que han quedado sin cubrir de una mujer de 98 años de edad y condición de gran dependiente.

[Queja 22/6633](#)

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Sevilla
- ▷ **Estado de tramitación:** En tramitación.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La parte promotora de la queja denuncia la demora en la resolución del Programa Individual de Atención de su padre, para que se le reconozca el derecho de acceso a la prestación económica para cuidados en el ámbito familiar.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que sin más dilación se impulse la resolución del programa individual de atención de la persona dependiente reconociéndole el derecho de acceso a la prestación económica para cuidados en el ámbito familiar, permitiendo con ello el reconocimiento de un derecho universal y subjetivo traducido en el disfrute de un servicio y/o prestación que ayude y mejore la calidad de vida de la persona dependiente.

[Queja 22/8395](#)

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Cádiz
- ▷ **Estado de tramitación:** Cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Queja en la que la persona promotora expone la demora en la elaboración del Programa Individual de Atención (PIA) de su madre, propuesta para la prestación económica para cuidados en el entorno familiar.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que sin más dilación se impulse la segunda fase del procedimiento con la aprobación de la propuesta del programa individual de atención, permitiendo con ello el reconocimiento de un derecho universal y subjetivo traducido en el disfrute de un servicio y/o prestación que ayude y mejore la calidad de vida de la persona dependiente.

[Queja 23/0046](#)

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Sevilla
- ▷ **Estado de tramitación:** En trámite
- ▷ **Descripción de la actuación:** demora en el Programa Individual de Atención (PIA) de su marido, habiendo sido propuesta como modalidad de intervención más adecuada el servicio de unidad de estancia diurna, junto con el servicio de ayuda a domicilio complementario y el servicio de teleasistencia avanzada.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que sin más dilación impulse la tramitación del procedimiento de dependencia de la persona afectada, requiriendo, de ser preciso la remisión de la propuesta de PIA elaborada por los Servicios Sociales Comunitarios, para hacer efectivo el recurso a favor del dependiente,

permitiéndose con ello el reconocimiento de un derecho universal y subjetivo traducido en el disfrute de un servicio y/o prestación que ayude y mejore la calidad de vida.

[Queja: 23/0411](#)

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Sevilla
- ▷ **Estado de tramitación:** En trámite, a la espera de respuesta de la Resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** denuncia la demora en la valoración de la situación de dependencia de su hermana, de 72 años de edad, con un deterioro físico y cognitivo debido a su discapacidad psíquica de 65%, y empeorado de forma galopante requiriendo una persona las 24 horas del día.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: que sin más dilación se impulse la solicitud para el reconocimiento de la situación de dependencia de la persona dependiente, mediante su valoración y el dictado de la correspondiente resolución y, siendo procedente, se dé traslado del expediente a los Servicios Sociales para la elaboración de su programa individual de atención, permitiendo con ello el reconocimiento de un derecho universal y subjetivo traducido en el disfrute de un servicio y/o prestación que ayude y mejore la calidad de vida de la persona dependiente.

[Queja 23/0640](#)

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Granada
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada
- ▷ **Descripción de la actuación:** demora en la valoración de la situación de dependencia de su madre, de 86 años de edad y diagnosticada de Alzheimer, así como la respuesta dada por la Administración ante tal demora.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que sin más dilación se impulse la solicitud de revisión de grado instada por la persona solicitante, mediante su valoración y el dictado de la correspondiente resolución sobre su situación de dependencia y, siendo procedente, se dé traslado del expediente a los Servicios Sociales para la elaboración de su programa individual de atención, permitiendo con ello el reconocimiento de un derecho universal y subjetivo traducido en el disfrute de un servicio y/o prestación que ayude y mejore la calidad de vida de la persona dependiente, evitándose así que se cumpla el temor trasladado por el promotor de que la persona dependiente fallezca antes de poder disfrutar del recurso correspondiente.

RECOMENDACIÓN: Que se adopten las medidas organizativas que estimen convenientes, con el fin de que las solicitudes para el reconocimiento de la situación de dependencia o revisión del grado de dependencia, se tramiten y resuelvan en el plazo legalmente establecido de tres meses, sin que la zona en la que reside la persona dependiente sea una condicionante para los tiempos de tramitación.

[Queja 23/1708](#)

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Sevilla
- ▷ **Estado de tramitación:** En trámite, a la espera de respuesta de la Resolución.

- ▷ **Descripción de la actuación:** La reclamante denuncia la demora en la revisión del grado de dependencia de su madre.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que sin más dilación se impulse la solicitud de revisión de grado instada por la persona solicitante, mediante su valoración y el dictado de la correspondiente resolución sobre su situación de dependencia y, siendo procedente, se dé traslado del expediente a los Servicios Sociales para la elaboración de su programa individual de atención, permitiendo con ello el reconocimiento de un derecho universal y subjetivo traducido en el disfrute de un servicio y/o prestación que ayude y mejore la calidad de vida de la persona dependiente.

2.4.1.2. Educación y Universidades

Queja 22/2225

- ▷ **Administración afectada:** Secretaría General de Desarrollo Educativo de la Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional.
- ▷ **Estado de la Tramitación:** Abierta
- ▷ **Descripción de la actuación:** Alumna con altas capacidades no accede al Equipo de Orientación Educativa (EOE) para su acreditación como alumna con Necesidades Específicas de apoyo educativo (NEAE) por cursar sus estudios en un centro privado.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA a fin de que el sistema SÉNECA de información y tratamiento de la gestión del sistema educativo garantice la incorporación de todos los datos y circunstancias relacionadas con las Necesidades Específicas de Atención Educativa de todo el alumnado con independencia de la titularidad de los centros y su régimen económico.

RECOMENDACIÓN a fin de que, en aplicación de la normativa indicada, se promueva la acreditación y registro del rango de 'altas capacidades' de la alumna afectada.

Queja 22/5998

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional. Delegación Territorial de Cádiz y Ayuntamiento de San Fernando
- ▷ **Estado de la Tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Seguimiento de las medidas de conservación de un Centro de Educación Infantil y Primaria (CEIP) en la provincia de Cádiz.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que se proyecten y ejecuten las medidas de adecuación del inmueble que alberga el CEIP o para garantizar las adecuadas condiciones de sus instalaciones y del servicio educativo que presta.

SUGERENCIA a fin de que definan entre la administración local y la autonómica de manera coordinada las intervenciones que necesita el centro.

Queja 22/6119

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional. Delegación Territorial de Universidad, Investigación e Innovación en Huelva y Ayuntamiento de Ayamonte
- ▷ **Estado de la Tramitación:** Abierta, esperando respuesta de las administraciones.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Actuaciones para la mejora de las infraestructuras de un colegio de educación infantil y primaria (CEIP) en Ayamonte.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que, de manera coordinada, se proyecten y ejecuten las medidas de adecuación del inmueble que alberga el CEIP para garantizar las adecuadas condiciones climáticas y energética de sus instalaciones y del servicio educativo que presta.

Queja 23/0269

- ▷ **Administración afectada:** Consejería Desarrollo Educativo y Formación Profesional. Delegación Territorial en Huelva y Ayuntamiento de Aracena
- ▷ **Estado de la Tramitación:** Cerrada, aceptada por parte de la Delegación Territorial y Discrepancia técnica por parte del Ayuntamiento
- ▷ **Descripción de la actuación:** Actuaciones para la mejora de instalaciones de un centro educativo ubicado en Aracena.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA a fin de que definan entre la administración local y la autonómica de manera coordinada las intervenciones que necesita el centro a través de la programación de sus necesidades.

Queja 23/3323

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional. Delegación Territorial en Huelva y Ayuntamiento de Niebla (Huelva).
- ▷ **Estado de la Tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Intervención para la mejora de la climatización de un CEIP (Centro de Educación Infantil y Primaria) en la provincia de Huelva.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA, a fin de que la Delegación Territorial de Desarrollo Educativo y Formación Profesional en Huelva y el Ayuntamiento de Niebla dispongan de las vías de apoyo y colaboración en sus respectivos ámbitos para atender las necesidades de climatización de los centros educativos y, en particular, en el CEIP de referencia.

Queja 23/3554

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional. Delegación Territorial en Sevilla y Ayuntamiento de Utrera (Sevilla).
- ▷ **Estado de la Tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Intervenciones para mejorar la climatización en un CEIP (Centro de Educación Infantil y Primaria) de Utrera (Sevilla).

▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA, a fin de que la Delegación Territorial de Desarrollo Educativo y Formación Profesional en Sevilla y el Ayuntamiento de Utrera dispongan de las vías de apoyo y colaboración en sus respectivos ámbitos para atender las necesidades de climatización de los centros educativos y, en particular, en el CEIP.

2.4.1.3. Infancia y Adolescencia

[Queja 22/3567](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Arahal (Sevilla).
- ▷ **Estado de la Tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Tiene dos hijos con necesidades especiales que participan en actividades deportivas acuáticas organizadas por el Ayuntamiento de Arahal. Se queja porque les aplican la tarifa prevista para adultos
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Apreciamos que en el caso expuesto en la queja se ha producido un cálculo erróneo del importe de la tasa a abonar por el interesado, por lo que resultaría procedente que corrigiese la misma y se redujera a la cuantía prevista para usuarios infantiles.

SUGERENCIA: Consideramos necesario que de cara al futuro se acometa una revisión de las Ordenanzas municipales para que se definan con claridad las tasas a abonar tanto por personas adultas como por menores de edad y también, en su caso, por personas con alguna diversidad funcional, diferenciando en este supuesto también entre personas adultas y menores.

[Queja 22/6919](#)

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad de oportunidades. Delegación Territorial de Sevilla.
- ▷ **Estado de la Tramitación:** Cerrada, aceptada.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Abuelos siguen sin recibir respuesta expresa a la solicitud que presentaron para seguir teniendo a su nieta en acogimiento familiar
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Adoptar las medidas precisas para evitar que en el futuro la Delegación Territorial de Sevilla se aparte de lo previsto en la normativa vigente y los procedimientos se dilaten en el tiempo, dictando la resolución correspondiente en la forma, con el contenido y en el plazo previsto en la normativa.

[Queja 22/7410](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Sevilla.
- ▷ **Estado de la Tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Fiesta de Halloween para menores celebrada en una sala de fiestas de Sevilla con exceso de aforo y otras irregularidades que comprometían la salud y seguridad de las personas asistentes.

▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIAS:

1 Que por parte de la Policía local se elaboren y ejecuten planes específicos de intervención con ocasión de eventos festivos conocidos y en los que se produce concentración de jóvenes y adolescentes, tales como la celebración del fin de año o Halloween.

2 Que por parte del Ayuntamiento se inicien los trámites para la elaboración de unas Ordenanzas específicas reguladoras de las características y singularidades que deben reunir los establecimientos o recintos dedicados a celebrar de modo permanente u ocasional eventos festivos cuyos asistentes sean preferentemente personas menores de edad.

[Queja 22/8235](#)

- ▷ **Administración afectada:** Federación Andaluza de Fútbol (RFAF).
- ▷ **Estado de la Tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Presunto maltrato a un menor jugador de un club de fútbol infantil en Jerez de la Frontera (Cádiz).

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN a fin de que desde las atribuciones de la RFAF se promueva el estudio del caso analizado y la actuación de los recursos de la federación, en particular del “Defensor del Menor del Fútbol Andaluz”.

[Queja 23/1688](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Valverde del Camino (Huelva).
- ▷ **Estado de la Tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** No admiten a un niño con discapacidad en la escuela de verano de un colegio de la provincia de Huelva.

▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA a fin de que se adopten las medidas previstas en la legislación de protección y garantía de los derechos de las personas con discapacidad, favoreciendo la presencia de menores entre las actividades de ocio y, en particular, en el “Aula de Verano”.

[Queja 23/3162](#)

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad. Delegación Territorial de en Almería.
- ▷ **Estado de la Tramitación:** Abierta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Demora superior a cinco meses en los trámites de renovación de su título de familia numerosa.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Para que la Delegación Territorial que omita la práctica administrativa de notificaciones de resoluciones o actos administrativos que afecten a los derechos o intereses de los administrados por correo ordinario, debiendo efectuarse mediante procedimientos que permitan

tener constancia fehaciente de su envío o puesta a disposición, de la recepción o acceso por el interesado o su representante, de sus fechas y horas, del contenido íntegro, y de la identidad fidedigna del remitente y destinatario de la misma, debiendo asimismo cumplirse con la obligación de incorporar al expediente la documentación acreditativa de la notificación efectuada.

[Queja 23/5813](#)

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Huelva.
- ▷ **Estado de la Tramitación:** Abierta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Familia extensa solicita volver a tener a su sobrino en acogimiento familiar. Se demora su nueva valoración de idoneidad.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se adopten las medidas necesarias para evitar los retrasos que se vienen produciendo de forma reiterada en los procedimientos conducentes a la valoración de la idoneidad de personas que se ofrecen para el acogimiento familiar de menores, especialmente cuando dichos retrasos conllevan demoras en la adopción de medidas de protección necesarias para satisfacer el interés superior de la concreta persona menor de edad.

2.4.1.4. Personas en situación y/o riesgo de vulnerabilidad

[Queja 20/4831](#)

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad.
- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Denuncia la atención de los trabajadores sociales del Centro Penitenciario de Huelva.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que por parte de esa Consejería se considere la posibilidad de la valoración no presencial de aquellos solicitantes que se encuentren privados de libertad, solicitando la colaboración de los Equipos Técnicos de los establecimientos penitenciarios para que faciliten información tanto médica como social a los técnicos de los Equipos de Valoración y Orientación.

RECOMENDACIÓN: Que en aras de los principios de coordinación y colaboración entre Administraciones se promueva un protocolo de actuación para la tramitación de los expedientes de reconocimiento o revisión de grado de discapacidad de las personas presas que facilite a los equipos técnicos de valoración la emisión de los informes.

[Queja 21/4405](#)

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Málaga.
- ▷ **Estado de tramitación:** Cerrada, aceptada.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Denegación del baremo de movilidad reducida.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se den las instrucciones necesarias para que, a la mayor brevedad posible, se proceda a emitir la resolución expresa que corresponda al recurso de alzada presentado por el interesada, con fecha 5 de junio de 2021.

RECOMENDACIÓN: Que se doten de los medios precisos, de índole técnica, informática o de cualquier otra naturaleza, así como del personal necesario, para que puedan resolverse los recursos administrativos en unos plazos razonables y respetando los plazos establecidos por su normativa reguladora.

[Queja 21/7496](#)

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Cádiz.
- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta
- ▷ **Descripción de la actuación:** Demora resolución 7 meses de la RMISA.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA: Para que se dicten las instrucciones necesarias y se realicen las averiguaciones oportunas con la finalidad de iniciar de oficio una revisión del expediente de RMISA del interesado, con la documentación remitida junto a esta resolución y la obrante en el expediente administrativo del promotor de la queja, dictándose una nueva resolución, respetándose los principios generales y garantías procedimentales.

[Queja 21/0500](#)

- ▷ **Administración afectada:** Viceconsejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda.
- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta
- ▷ **Descripción de la actuación:** Desestimación de AVRA de propuesta de adjudicación del Ayuntamiento de Baeza a pareja con discapacidad.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: en orden a que se impartan las instrucciones oportunas para que por parte de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía (AVRA) no se puedan rechazar las propuestas de adjudicación de viviendas formuladas por las administraciones municipales, salvo que se acredite que las personas propuestas no cumplen con los requisitos concretos exigidos para el acceso al programa de vivienda protegida de que se trate u otros establecidos establecidos de forma expresa conforme a los principios de legalidad, igualdad y seguridad jurídica, o bien que concurra otro impedimento legal imperativo para la adjudicación.

RECOMENDACIÓN: en orden a que, cuando quede vacante alguna vivienda titularidad de AVRA en el municipio de Baeza, se ponga a disposición del Ayuntamiento para que, previa valoración de la situación actual de la situación de las personas interesadas en la presente queja, se valore de nuevo su adjudicación conforme a la normativa de aplicación.

[Queja 22/2651](#)

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Cádiz.
- ▷ **Estado de tramitación:** Cerrada, aceptada.

- ▷ **Descripción de la actuación:** Desistida de su solicitud de RMISA por no aportar los documentos requeridos.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se den las instrucciones necesarias para que, a la mayor brevedad posible, se proceda a emitir la resolución expresa que corresponda al recurso de alzada presentado por la interesada con fecha 31 de marzo de 2022.

RECOMENDACIÓN: Que se doten de los medios precisos, de índole técnica, informática o de cualquier otra naturaleza, así como del personal necesario, para que puedan resolverse los recursos administrativos en unos plazos razonables y respetando los plazos establecidos por su normativa reguladora.

[Queja 22/3019](#)

- ▷ **Administración afectada:** Viceconsejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda.
- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta
- ▷ **Descripción de la actuación:** Ayuda alquiler Covid-Sevilla desistida por no subsanar, no han recibido documentos subsanación.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: para que, atendiendo al derecho de la ciudadanía a una buena Administración, se proceda de forma inmediata a resolver la solicitud presentada por la interesada al amparo de la convocatoria publicada el 1 de julio de ayudas para contribuir a minimizar el impacto económico y social del COVID-19 en los alquileres de vivienda habitual y a notificar su resultado a esta Defensoría.

[Queja 22/3304](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Alcalá de Guadaira
- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta
- ▷ **Descripción de la actuación:** Ayuda vivienda Ayuntamiento Alcalá de Guadaira sin respuesta desde 2015.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que se arbitren las medidas necesarias para localizar la resolución por la cual se archivó de oficio el procedimiento de convocatoria de Ayuda Social para colaborar en los gastos de la vivienda habitual del año 2015.

RECOMENDACIÓN para que, por parte de ese Ayuntamiento, se realicen cuantas actuaciones sean necesarias con objeto de dar respuesta a los escritos de petición formulados por la interesada, debiéndose mandar también copia de la misma a esta Institución.

[Queja 22/3664](#)

- ▷ **Administración afectada:** Dirección General de Protección Social y Barriadas de Actuación Preferente.
- ▷ **Estado de tramitación:** Cerrada, aceptada.
- ▷ **Descripción de la actuación:** RMISA: Recurso de alzada octubre 2021.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se den las instrucciones necesarias para que, a la mayor brevedad posible, se proceda a emitir la resolución expresa que corresponda al recurso de alzada presentado por la interesada con fecha 13 de octubre de 2021.

RECOMENDACIÓN: Que se doten de los medios precisos, de índole técnica, informática o de cualquier otra naturaleza, así como del personal necesario, para que puedan resolverse los recursos administrativos en unos plazos razonables y respetando los plazos establecidos por su normativa reguladora.

[Queja 22/3738](#)

▷ **Administración afectada:** Viceconsejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda.

▷ **Estado de tramitación:** Abierta

▷ **Descripción de la actuación:** Ayuda alquiler 2018. Por error solo solicitó el año 2018.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: que se den las instrucciones necesarias para que, a la mayor brevedad posible, se proceda a emitir la resolución expresa que corresponda al recurso potestativo de reposición presentado por la interesada con fecha 18 de enero de 2021.

[Queja 22/3972](#)

▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Almería.

▷ **Estado de tramitación:** Cerrada, aceptada.

▷ **Descripción de la actuación:** Discapacidad: Disconformidad con valoración perjuicio en su jubilación anticipada.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Para que, sin más dilación, se permita dar a conocer al interesado todos los hechos en los que se ha basado su dictamen para que tenga el conocimiento completo y pueda apreciar que la Administración está actuando dentro de los límites impuestos por la ley; o en su defecto se retrotraigan las actuaciones al momento en el que se dictó el acto, para que el órgano competente proceda a emitir un nuevo pronunciamiento conforme a derecho.

[Queja 22/4939](#)

▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Coria del Río.

▷ **Estado de tramitación:** Abierta

▷ **Descripción de la actuación:** Elaboración informes de inserción social para la tramitación del arraigo social. Provincia de Sevilla.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que, en cumplimiento de la normativa de aplicación referida, los informes sean emitidos y notificados a los interesados en un plazo de 30 días desde la fecha de solicitud, requiriendo a las personas solicitantes la documentación pertinente para la emisión del informe adoptando para ello las medidas necesarias.

RECOMENDACIÓN: Que para la valoración de la integración de las personas migrantes en cumplimiento de la Instrucción DGI/SGRJ/3/2011, en los informes de inserción social se recoja el “sentido favorable o desfavorable del informe en base a la ponderación de los aspectos señalados en el art. 124.2.c) del Reglamento de la Ley Orgánica” que son los medios económicos con los que cuente, vínculos familiares con residente en España y esfuerzos de integración a través del seguimiento de programas de inserción sociolaborales y culturales sin exigir por tanto una carencia en el padrón de su Ayuntamiento.

[Queja 22/5110](#)

- ▷ **Administración afectada:** Dirección General de Protección Social y Barriadas de Actuación Preferente.
- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta
- ▷ **Descripción de la actuación:** RMISA: Recurso de alzada en abril 2022 sin contestación.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se den las instrucciones necesarias para que, a la mayor brevedad posible, se proceda a emitir la resolución expresa que corresponda al recurso de alzada presentado por la interesada con fecha 27 de abril de 2022.

RECOMENDACIÓN: Que se doten de los medios precisos, de índole técnica, informática o de cualquier otra naturaleza, así como del personal necesario, para que puedan resolverse los recursos administrativos en unos plazos razonables y respetando los plazos establecidos por su normativa reguladora.

[Queja 23/1208](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Málaga
- ▷ **Estado de tramitación:** Cerrada, aceptada
- ▷ **Descripción de la actuación:** Necesidad de vivienda. Unidad Familiar con 7 miembros. Desahucio por ocupación
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que se proceda a empadronar, sin más dilación, a la familia de la interesada en la vivienda en la que residen, transcurridos más de tres meses desde su solicitud, conforme a lo dispuesto en la Resolución de 29 de abril de 2020, de la Subsecretaría del Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática, por la que se publica la Resolución de 17 de febrero de 2020, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Cooperación Autonómica y Local, por la que se dictan instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre la gestión del Padrón municipal.

RECOMENDACIÓN para que tanto los servicios sociales comunitarios como el Instituto Municipal de la Vivienda consideren a la interesada empadronada en ese municipio desde la fecha de su solicitud (10 de noviembre de 2022) a los efectos que procedan, dado que al haber transcurrido más de tres meses desde la solicitud de empadronamiento opera el silencio positivo, conforme a lo dispuesto en la Resolución de 29 de abril de 2020, de la Subsecretaría del Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática, por la que se publica la Resolución de 17 de febrero de 2020, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Cooperación Autonómica y Local, por la que se dictan instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre la gestión del Padrón municipal.

2.4.1.5. Salud y Bienestar

[Queja 19/0718](#)

- ▷ **Administración afectada:** Dirección Gerencia del Servicio Andaluz de Salud
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** El promotor de la queja inicialmente nos trasladaba las deficiencias apreciadas en el proceso de sometimiento a técnicas de reproducción humana asistida (ovodonación) en el Hospital Virgen del Rocío de Sevilla. En el transcurso de las actuaciones, el interesado nos comunicaba que habría formalizado reclamación por responsabilidad patrimonial ante el SAS, por mala praxis en el proceso referido, por lo que centramos nuestra gestión en conocer el estado de tramitación del mismo y, en particular, si se había completado la documentación previa imprescindible (historia clínica e informe del centro sanitario).

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: debe abordarse una evaluación del Servicio de Gerencia de Riesgos que permita detectar las ineficiencias del mismo y adoptar medidas eficaces de reorganización y suficiencia en la dotación de medios personales y materiales, con la finalidad de permitir la observancia de la resolución expresa en plazo de los procedimientos de responsabilidad patrimonial.

[Queja: 21/8014](#)

- ▷ **Administración afectada:** Área de Gestión Sanitaria Sur de Sevilla y la Dirección Gerencia del Servicio Andaluz de Salud
- ▷ **Estado de tramitación:** En fase de tramitación.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Queja sobre la denegación al acceso a historia clínica de su hermano fallecido por falta de legitimación

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN sobre la procedencia de reconocer la legitimación del interesado en el acceso a la historia clínica de su hermano fallecido, canalizando su solicitud mediante el requerimiento al mismo de la documentación acreditativa precisa para el adecuado ejercicio de su derecho.

RECOMENDACIÓN sobre la armonización del derecho de acceso a la historia clínica de personas fallecidas por parte de familiares con legitimación de grado legal bastante, dentro del sistema sanitario público de Andalucía, dirigiendo a todos los Centros sanitarios las instrucciones que posibiliten unificar criterios de información y actuación conformes con la legislación, la doctrina y la jurisprudencia, en especial, con la Sentencia de 3 de febrero de 2023 de la Sala de lo Contencioso-Administrativo de la Audiencia Nacional.

RECOMENDACIÓN sobre la consiguiente oportunidad de modificar el formulario establecido para solicitar el derecho de acceso a la historia clínica de forma que se detallen las diferentes circunstancias en base a las cuales se puede solicitar legítimamente el acceso a la historia clínica de personas fallecidas y la documentación necesaria en cada caso.

[Queja 22/3749](#)

- ▷ **Administración afectada:** Hospital Virgen de Valme
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución

- ▷ **Descripción de la actuación:** La compareciente denuncia la falta de información sobre los accesos producidos por los profesionales sanitarios a su historia de salud de manera motivada y razonada

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que sin más dilación se dé respuesta a la petición de la interesada sobre los accesos producidos por los profesionales sanitarios a su historia de salud de manera motivada y razonada.

RECOMENDACIÓN: Que se doten de los medios precisos para que puedan resolverse las peticiones de idéntica naturaleza respetando el marco temporal que estipula la normativa reguladora.

[Queja 22/7176](#)

- ▷ **Administración afectada:** Hospital Juan Ramón Jiménez
- ▷ **Estado de tramitación:** En fase de tramitación.
- ▷ **Descripción de la actuación:** El promotor de la queja expone la demora en intervención quirúrgica para reducir hernia inguinal, habiendo transcurrido el plazo de garantía

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: que se adopten las medidas organizativas oportunas para que se respete el plazo máximo previsto normativamente para la práctica de las intervenciones quirúrgicas.

RECOMENDACIÓN: que en los casos en los que se supere el plazo máximo establecido sin que la intervención quirúrgica se haya realizado, y siempre que no hayan concurrido circunstancias que determinen la suspensión del mismo o la pérdida de la garantía, se comunique a los ciudadanos la posibilidad de acudir a un centro privado para someterse a la intervención que precisan.

RECOMENDACIÓN: Que se revisen los protocolos, instrucciones o prácticas existentes en el seguimiento y cumplimentación de las peticiones de historia clínica, implantando fórmulas de organización y gestión de las solicitudes que proporcionen a la parte peticionaria toda la información oportuna y, en aquellos casos de entrega de documentación incompleta, se impulse la remisión posterior por el órgano responsable, sin que deban mediar reiteraciones de la parte solicitante.

[Queja 22/7320](#)

- ▷ **Administración afectada:** Hospital de Poniente-El Ejido
- ▷ **Estado de tramitación:** En fase de tramitación
- ▷ **Descripción de la actuación:** El promotor de la queja expone la demora en intervención quirúrgica de artroscopia lamentando haber vencido el plazo de respuesta asistencial de 120 días garantizado por el Decreto 209/2001, de 18 de septiembre, sin que la operación hubiera sido realizada

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECORDATORIO de deberes legales, por entender vulnerados los siguientes preceptos y reglamento: Ley 2/1998, de 15 de junio, de Salud de Andalucía: artículo 6.1.d) y artículo 6.1.m). Y Decreto 209/2001, de 18 de septiembre, por el que se establece la garantía de plazo de respuesta quirúrgica en el Sistema Sanitario Público de Andalucía.

[Queja 23/3540](#)

- ▷ **Administración afectada:** Hospital Juan Ramón Jiménez

- ▷ **Estado de tramitación:** En fase de tramitación
- ▷ **Descripción de la actuación:** El promotor de la queja expone la demora en intervención quirúrgica para la extracción de vesícula

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECORDATORIO de deberes legales, por entender vulnerados los siguientes preceptos y reglamento: Ley 2/1998, de 15 de junio, de Salud de Andalucía: artículo 6.1.d) y artículo 6.1.m). Y Decreto 209/2001, de 18 de septiembre, por el que se establece la garantía de plazo de respuesta quirúrgica en el Sistema Sanitario Público de Andalucía.

Queja: 23/3542

- ▷ **Administración afectada:** Hospital Virgen de las Nieves
- ▷ **Estado de tramitación:** En fase de tramitación.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja expone la demora en intervención quirúrgica para sustitución de rodilla total por una osteartrosis

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECORDATORIO de deberes legales, por entender vulnerados los siguientes preceptos y reglamento: Ley 2/1998, de 15 de junio, de Salud de Andalucía: artículo 6.1.d) y artículo 6.1.m). Y Decreto 209/2001, de 18 de septiembre, por el que se establece la garantía de plazo de respuesta quirúrgica en el Sistema Sanitario Público de Andalucía.

Queja 23/5902

- ▷ **Administración afectada:** Hospital Juan Ramón Jiménez
- ▷ **Estado de tramitación:** En fase de tramitación.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Un matrimonio denuncia la demora en sendas intervenciones quirúrgicas de que se encuentran a la espera. En el caso de la esposa, de prótesis de rodilla, y en el caso del esposo del canal espinal y vértebras.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECORDATORIO de deberes legales, por entender vulnerados los siguientes preceptos y reglamento: Ley 2/1998, de 15 de junio, de Salud de Andalucía: artículo 6.1.d) y artículo 6.1.m). Y Decreto 209/2001, de 18 de septiembre, por el que se establece la garantía de plazo de respuesta quirúrgica en el Sistema Sanitario Público de Andalucía.

2.4.2. Planeta y Prosperidad



2.4.2.1. Administración Tributaria, Ordenación económica y Gobernanza pública

[Queja 22/2453](#)

- ▷ **Administración afectada:** Organismo Provincial de Asistencia Económica y Fiscal de la Diputación de Sevilla.
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** falta de resolución expresa al recurso de reposición presentado, con fecha 29 de julio de 2022, ante el Organismo Provincial de Asistencia Económica y Fiscal de la Diputación de Sevilla contra la liquidación del IBI que por responsabilidad subsidiaria se le imputa presuntamente.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Para que se adopten las medidas que permitan observar el derecho a obtener resolución, que ponga término al recurso de reposición presentado por la persona interesada.

[Queja 22/6382](#)

- ▷ **Administración afectada:** Patronato de Recaudación Provincial de la Diputación de Málaga.
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** El motivo de la queja es la falta de resolución expresa a la reclamación económico administrativa presentada ante el Patronato de Recaudación Provincial de la Diputación de Málaga, con fecha 6 de abril de 2018, reiterando su petición el 25 de marzo de 2022.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Para que se adopten las medidas que permitan observar el derecho a obtener resolución, que ponga término a la reclamación económico administrativa, contra la liquidación de una deuda tributaria.

[Queja 22/7893](#)

- ▷ **Administración afectada:** Patronato de Recaudación Provincial de la Diputación de Málaga.
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** El motivo de la queja es la falta de resolución expresa a la devolución de ingreso indebido respecto al pago de una plusvalía, así como a la solicitud de aplazamiento de la deuda presentada ante el Patronato de Recaudación de la Diputación Provincial de Málaga y el Ayuntamiento de Estepona, con fecha 28 de noviembre de 2019.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que se adopten las medidas que permitan observar el derecho a obtener resolución expresa y motivada, que ponga término a la solicitud de aplazamiento y de devolución de ingreso indebido presentado por la persona interesada.

[Queja 22/6776](#)

- ▷ **Administración afectada:** Patronato de Recaudación Provincial de la Diputación de Málaga.
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** El motivo de la queja es la falta de resolución expresa al recurso de reposición presentado ante el Patronato de Recaudación de la Diputación de Málaga contra la liquidación del Impuesto de Bienes Inmuebles, con fecha 11 de marzo de 2022.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Para que se adopten las medidas que permitan observar el derecho a obtener resolución expresa y motivada, que ponga término al recurso de reposición presentado por la persona interesada.

[Queja 22/8628](#)

- ▷ **Administración afectada:** Gerencia de la Agencia Tributaria del Ayuntamiento de Sevilla.
- ▷ **Estado de tramitación:** Administración acepta Resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** El motivo de la queja es la falta de resolución expresa a los recursos de reposición presentados ante la Gerencia Municipal de Urbanismo del Ayuntamiento de Sevilla impugnando la resolución sancionadora del expediente de disciplina urbanística, presentado con fecha de Registro de Entrada 21 de diciembre de 2021, así como el recurso de reposición contra la providencia de apremio emitida por la Agencia Tributaria de Sevilla, con fecha 18 de julio de 2022 .
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que se adopten las medidas que permitan observar el derecho a obtener resolución expresa y motivada, que ponga término a los recursos de reposición presentados.

Queja 23/1130

- ▷ **Administración afectada:** Patronato de Recaudación Provincial de la Diputación de Málaga.
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** falta de resolución expresa al recurso de reposición presentado ante el Patronato de Recaudación de la Diputación de Málaga contra la liquidación de una plusvalía, con fecha 26 de septiembre de 2022.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que se adopten las medidas que permitan observar el derecho a obtener resolución, que ponga término al recurso de reposición presentado por la persona interesada, contra la liquidación de una plusvalía.

Queja 22/8186

- ▷ **Administración afectada:** Gerencia Provincial en Sevilla, Agencia Tributaria de Andalucía.
- ▷ **Estado de tramitación:** Cerrada. Discrepancia Técnica.
- ▷ **Descripción de la actuación:** el interesado nos exponía que la Agencia Tributaria de la Junta de Andalucía había establecido un sistema de cita previa a través de su web, que dicho sistema es inaccesible para muchos ciudadanos por requerir de una cuenta de correo electrónico o un teléfono móvil, lo que supone una dificultad para las personas que carecen de conocimientos informáticos, lo que le conlleva un gravamen para poder ejercer los derechos como ciudadanos en las relaciones jurídicas administrativas, no siendo posible optar a solicitar cita de forma presencial.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA para que se promuevan las acciones oportunas, en su ámbito competencial, para adaptar la Carta de Servicios a la citada Ley 39/2015 y 40/2015, como al Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo en relación con el Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía en lo que respecta a la Administración electrónica,

SUGERENCIA para que regule dentro de los servicios electrónicos el sistema de cita previa, su funcionamiento y organización; determinando qué servicios o trámites requieren de ella y cuáles no.

SUGERENCIA para que faciliten poder optar a una cita previa de forma presencial a las personas que no cuenten con dichos medios electrónicos o no quieran o no puedan realizarlo por la citada vía, dado que las personas físicas no están obligadas a relacionarse electrónicamente.

Queja 23/7738

- ▷ **Administración afectada:** D.G. de Administración Periférica y Simplificación Administrativa, Ayuntamientos de municipios andaluces con mas de 50,000 habitantes y Diputaciones Provinciales.
- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta pendiente de respuesta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La cita previa se ha convertido en el “santo y seña” imprescindible para superar las barreras que nos impiden acceder presencialmente a una administración pública, ya sea para realizar una gestión, presentar una documentación o, simplemente, pedir información o ayuda.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA: Que se proceda a regular la cita previa como medio de acceso de la ciudadanía a las dependencias públicas de esa Entidad Local y de sus organismos y entidades dependientes, incluyendo en dicha regulación las siguientes prescripciones:

- ▷ La cita previa será el medio preferente para el acceso a las dependencias públicas y para recibir atención y auxilio de los empleados públicos.
- ▷ Se garantizará la posibilidad de atención presencial sin cita previa en todos los registros y dependencias durante el horario de atención al público.
- ▷ Se estipulará la obligatoriedad de ofrecer diversos canales de acceso a la cita previa, incluyendo entre dichos canales formatos telemáticos, telefónicos y presenciales.
- ▷ Se incluirán garantías en favor de quienes precisan de cita previa para efectuar gestiones o trámites administrativos sujetos a plazo, de tal modo que la posible demora en la asignación de la cita no comporte la pérdida de derechos
- ▷ Se procurará una adecuada dotación de medios materiales y personales en las administraciones públicas para atender con la celeridad necesaria tanto los canales de solicitud de la cita previa como la atención presencial a quienes acudan a las dependencias públicas con y sin cita previa.

2.4.2.2. Cultura y deporte

Queja 22/1262

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Turismo Cultura y Deporte. Delegación Territorial en Cádiz y Ayuntamiento de La Línea de la Concepción (Cádiz)
- ▷ **Estado de la Tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Piden protección para el Fuerte de Santa Bárbara en La Línea de la Concepción
- ▷ **RESOLUCIÓN:**
 - ▷ RECOMENDACIÓN a fin de que por el Ayuntamiento de La Línea de la Concepción se adopten las medidas previstas en la legislación cultural y patrimonial para la elaboración y definición de los proyectos de intervención, protección y conservación del Fuerte de Santa Bárbara, declarado Bien de Interés Cultural, asumiendo los deberes derivados de la titularidad del recinto.
 - ▷ RECOMENDACIÓN para impulsar desde la Delegación Territorial de Turismo, Cultura y Deporte en Cádiz las actuaciones previstas en los artículos 14 y 22 de la Ley 14/2007, de Patrimonio Histórico de Andalucía.

Queja 22/5036

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Turismo Cultura y Deporte. Delegación Territorial en Sevilla.
- ▷ **Estado de la Tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Denuncia por la maquinaria de climatización existente en la fachada del BIC Plaza de España en Sevilla.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

- ▷ **RECOMENDACIÓN** a fin de que se adopten las medidas previstas en la legislación cultural y patrimonial para instar la protección y conservación del edificio de la Plaza de España a través de los procedimientos previstos y dirigidos ante la propiedad.

[Queja 22/7486](#)

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos. Delegación Territorial de Economía, Hacienda, Fondos Europeos, de Política Industrial y Energía en Córdoba; y el Ayuntamiento de Espiel (Córdoba).
- ▷ **Estado de la Tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Actuaciones para la conservación del Puente Mocarra del siglo XVII en Espiel.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA a fin de que coordinen las medidas de prevención y aseguramiento que resulten necesarias para el uso y el paso del Puente Mocarra.

RECOMENDACIÓN para que se promueva a cargo de la Delegación Territorial de Hacienda en Córdoba la potestad investigadora respecto de la titularidad del Puente Mocarra'.

2.4.2.3. Empleo Público y Trabajo

[Queja 21/6139](#)

- ▷ **Administración afectada:** Escuela Andaluza de Salud Pública, S.A.
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** desacuerdo con la decisión de la Escuela Andaluza de Salud Pública de rescisión del Acuerdo Específico de Colaboración como Profesor Asociado y su justificación.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA: para que, con el fin de evitar desconocimiento y falta de coordinación en cuanto a la utilización y devolución de los equipos informáticos puestos a disposición por la EASP para el desarrollo de la actividad de sus profesores, se proceda a protocolizar en el documento que la Escuela considere conveniente las circunstancias de uso de dichos equipos y el modo adecuado de proceder a la devolución y entrega de los mismos cuando finalice la relación profesional que amparaba dicho uso. Asimismo, dicho documento habrá de difundirse por los medios que resulten necesarios, para que su contenido sea conocido por cualquier persona que resulte interesada y, en todo caso, se deberá hacer entrega del mismo con ocasión de la puesta a disposición de los referidos equipos.

[Queja 22/5514](#)

- ▷ **Administración afectada:** Escuela Andaluza de Salud Pública, S.A.
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Esta Defensoría, mediante actuación de oficio, analiza el instrumento jurídico, de carácter mercantil, utilizado para la relación de servicios entre la Escuela Andaluza de Salud Pública (EASP) y las personas profesoras asociadas, que presenta deficiencias formales,

en cuanto a la duración y a la rescisión del acuerdo, que pudieran perjudicar los derechos de ambas partes y, especialmente, de la parte prestadora del servicio.

▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA: para que en el modelo de acuerdo específico de colaboración como personal docente asociado que se viene utilizando por esa Escuela, y en cuanto a la cláusula relativa a la duración del mismo, se amplíe su contenido en el sentido de ofrecer mayor información sobre el carácter de sus prórrogas, es decir, si han de entenderse automáticas o requieren una acción concreta; el plazo máximo total de vigencia, incluidas las posibles prórrogas; y la posibilidad de extinguir el contrato antes de su fin, por cualquiera de las dos partes, previo el correspondiente preaviso y el plazo para el mismo.

[Queja 22/2889](#)

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Empleo, Empresa y Trabajo Autónomo en Granada.
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada por discrepancia técnica.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La persona promotora de la queja, expone la situación adversa en la que se encuentra al haber cambiado la Delegación Territorial de Empleo, Formación, Trabajo Autónomo, Transformación Económica, Industria, Conocimiento y Universidades de Granada (en adelante, DT), su criterio con respecto a la acreditación para poder impartir los módulos formativos de los certificados de profesionalidad.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que, en el contexto del real decreto 34/2008, de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad, en atención a las actuaciones y criterios precedentes seguidos por esa DT:

Se revise el expediente de la persona interesada, en cuanto a la acreditación para impartir el módulo de Atención Sociosanitaria a Personas Dependientes en Instituciones Sociales.

Si el resultado de la revisión fuera desfavorable, la decisión adoptada, que se apartaría de los antecedentes, ha de estar motivada adecuadamente; con alusión a los precedentes y a la necesidad de desviación de los mismos, explicando la variación de criterio a través de una justificación racional y razonable suficiente como para garantizar que no se trata de una decisión arbitraria, discriminatoria, caprichosa o irreflexiva, haciendo de este modo posible el ejercicio del derecho de defensa de la persona afectada.

SUGERENCIA para que esa DT, en pro del principio legal de coordinación entre las administraciones públicas, revise y comparta con otros órganos de las diferentes administraciones los aspectos jurídicos y técnicos que se vienen valorando a los efectos de homogeneizar los mismos y ofrecer seguridad a las personas administradas.

[Queja 23/1361](#)

- ▷ **Administración afectada:** Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública.
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada por discrepancia técnica.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La persona promotora de la queja, expone la situación adversa en la que se encuentra tras haber superado -con el número 1- el concurso oposición correspondiente a la oferta de empleo público 2017/2019 y, además, haber obtenido por Sentencia, de 21 de julio de 2022 del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, el carácter de personal laboral indefinido no fijo de la Junta de Andalucía.

▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA para que, en el marco de la normativa vigente y en el contexto de la convocatoria de 9 de noviembre de 2021, se rectifique la oferta de vacantes realizada por resolución de la DGRHy-FP de 27 de febrero de 2023, incorporando el código del puesto de trabajo 1025910, Jefe Servicios Generales, inicialmente previsto.

[Queja 22/5217](#)

▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Marbella.

▷ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución

▷ **Descripción de la actuación:** La persona promotora de la queja, expone que siendo interesado en el procedimiento de selección de dos plazas de Subinspector de Policía Local de Marbella, ha solicitado copia de los exámenes de los cuatro aspirantes a las plazas, denegándole el Tribunal el derecho a facilitar copia, alegando que sólo tenía derecho a revisión y no a que me faciliten copia, lo cual produce indefensión en la continuación de las acciones de defensa de sus derechos por posibles irregularidades en el proceso.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que se ponga a disposición del interesado las copias de los exámenes de los participantes en el proceso selectivo que éste tiene solicitadas y que le han sido denegadas por ese Ayuntamiento.

[Queja 22/5252](#)

▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Rincón de la Victoria.

▷ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución.

▷ **Descripción de la actuación:** La persona promotora de la queja, expone que presentó recurso de alzada ante ese Ayuntamiento contra el acto administrativo donde se recogen las puntuaciones otorgadas a la prueba práctica y resultado final del proceso selectivo para la provisión en propiedad de una plaza de Técnico Medio de Recursos Humanos, incorporada a la Oferta de Empleo Público correspondiente al año 2021.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que, sin más dilación, se proceda a dar y notificar la correspondiente respuesta al escrito presentado en ese Ayuntamiento por la persona interesada en la presente queja, informando de ello a esta Institución.

[Queja 22/0847](#)

▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Gerena.

▷ **Estado de tramitación:** En tramitación.

▷ **Descripción de la actuación:** La persona promotora de la queja, expone que había participado en la convocatoria de selección de auxiliar informático y auxiliar en marketing, personal laboral en prácticas, del programa de empleo y apoyo empresarial, incluido en el plan provincial de reactivación económica y social. Manifestaba su disconformidad con el hecho de que la Ordenanza reguladora de las tasas de derecho de examen no contemplen una exención o bonificación para los sectores más vulnerables como pueden ser las personas desempleadas o las personas con discapacidades.

▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA para que se promuevan las acciones oportunas –en su ámbito competencial- para incorporar en las normas reguladoras de la tasa por derechos de examen por participar en pruebas selectivas de acceso al empleo público en esa entidad, la exención del pago de dicha tasa a las personas participantes miembros de familias numerosas, desempleadas y personas con un grado de discapacidad igual o superior al 33 %.

[Queja 22/6093](#)

▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Jimena.

▷ **Estado de tramitación:** En espera de respuesta de nuestra sugerencia.

▷ **Descripción de la actuación:** El Ayuntamiento de Jimena no contempla la exención de tasas por discapacidad. Formulamos Resolución en la que sugerimos al Ayuntamiento que promueva las acciones oportunas para incorporar en las normas reguladoras de la Tasa por Derechos de Examen la exención, o en su caso bonificación, del pago a las personas participantes con un grado de discapacidad igual o superior al 33 %, así como a las integrantes de familias numerosas y a las desempleadas.

▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA para que ese Ayuntamiento promueva las acciones oportunas para incorporar en las normas reguladoras de la tasa por derechos de examen la exención, o en su caso bonificación, del pago a las personas participantes con un grado de discapacidad igual o superior al 33 %, así como a las integrantes de familias numerosas y a las desempleadas.

[Queja 22/7409](#)

▷ **Administraciones afectadas:** Instituto Andaluz de Administración Pública y Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública.

▷ **Estado de tramitación:** En espera de respuesta de nuestra sugerencia.

▷ **Descripción de la actuación:** La adjudicación de destinos y la adaptación de los puestos para personas con discapacidad intelectual, en los procesos de acceso a la Función Pública de la Junta de Andalucía.

▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA para que, de conformidad con las normas citadas en las consideraciones precedentes, por parte de la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública y el IAAP se promuevan las medidas oportunas tendentes a garantizar y evaluar la efectiva ocupación del puesto -así como el progreso profesional- para cumplimiento de la obligación establecida en el artículo 59 del Estatuto Básico del Empleado Público y en el artículo 28 de la Ley 4/2017, de 25 de septiembre. En este sentido se sugiere, entre otras medidas que se pudieran adoptar, las siguientes:

1. Análisis previo de los puestos de trabajo, su entorno físico, organizativo y las funciones a desempeñar, para determinar aquellos en los que estas personas puedan desarrollar todo su potencial.
2. Designación de lo que podríamos denominar compañero tutor que se encargue del acercamiento al puesto de trabajo, de la implementación de accesibilidad, de determinar los ajustes razonables y apoyos necesarios y elevarlos a los responsables correspondientes para su implementación.
3. Seguimiento temporal y evaluación de resultados, para conocimiento de la consecución de los objetivos y, en su caso, adopción de medidas correctoras.

[Queja 23/2418](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Coín.
- ▷ **Estado de tramitación:** En tramitación.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Falta de respuesta a su solicitud de adaptación de puesto de trabajo.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que, sin más dilación, se proceda a dar y notificar la correspondiente respuesta al escrito presentado ante el Ayuntamiento de Coín por la persona interesada en la presente queja, informando de ello a esta Institución.

[Queja 22/4201](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Nigüelas.
- ▷ **Estado de tramitación:** Administración acepta Resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Disconforme con las bases de la convocatoria Ayuntamiento de Nigüelas.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que en las bases de la convocatoria de cualquier proceso selectivo de acceso al empleo público local promovido por el Ayuntamiento de Nigüelas se eliminen diferencias abusivas en la valoración de la experiencia en puestos similares, por tratarse de un requisito contrario al principio de igualdad proclamado en los artículos 14 y 23 de la Constitución en relación con los principios de mérito y capacidad del artículo 103.3 de la Constitución.

[Queja 22/7656](#)

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Justicia, Administración Local y Función Pública en Sevilla.
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Falta de respuesta a recurso de reposición -premio de jubilación-.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que, sin más dilación, se proceda a dar y notificar la correspondiente respuesta al escrito presentado ante la Delegación Territorial de Justicia, Administración Local y Función Pública de Sevilla por la persona interesada en la presente queja, informando de ello a esta Institución.

2.4.2.4. Servicios de Interés General y Consumo

[Queja 23/3050](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Granada.
- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta

- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de queja exponía que había dirigido reclamación al Ayuntamiento de Granada por disconformidad con los derechos de acometida de saneamiento establecidos por Emasagra correspondientes a la rehabilitación de un inmueble.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN concretada en la necesidad de dictar resolución expresa y de notificarla, valorándose por los servicios técnicos municipales la actuación de Emasagra, ante la reclamación presentada por la parte afectada.

[Queja 23/4564](#)

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Salud y Consumo en Granada.
- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta, pendiente de respuesta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La parte promotora de queja pide que se le reconozca su “condición de interesado” en el procedimiento sancionador que pudiera iniciar,

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que se reconozca a la parte promotora de queja su “condición de interesado” en el procedimiento sancionador que pudiera iniciarse tras su denuncia, por ostentar un interés legítimo, con todos los efectos legales que de dicho reconocimiento deben derivarse.

2.4.2.5. Sostenibilidad y Medioambiente

[Queja 21/2338](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Láchar (Granada).
- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta, pendiente de respuesta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** la promotora de esta queja, propietaria de una vivienda en esa localidad, nos trasladaba la problemática de inmisión por humos y restos de combustión procedentes de unas chimeneas instaladas en la finca colindante, situada prácticamente encima del muro medianero (a 50 cm de él), que se encuentran además a escasos 2 o 3 metros de las ventanas de los dormitorios. Estas chimeneas podrían incumplir normativa urbanística denunciada al Ayuntamiento de Láchar.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que se proceda de conformidad a lo comunicado al titular de las chimeneas en oficio de Alcaldía de 2 de diciembre de 2020, esto es, revisando el grado de cumplimiento de las distintas alternativas ordenadas como medidas correctoras y, en su caso, incoando los procedimientos administrativos a que haya lugar en materia disciplinaria y de restablecimiento de la legalidad alterada, si aún hubiera lugar a ello.

[Queja 22/2091](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de El Coronil (Sevilla).
- ▷ **Estado de tramitación:** Cerrada, no se acepta resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** el promotor de la queja denunciaba el ruido generado por la actividad de un bar de copas con música y terraza de veladores, sito frente a su domicilio.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que, sin más demoras ni retrasos injustificados, se ejerciten de manera inmediata las facultades de comprobación, control e inspección en relación con el establecimiento objeto de queja, denominado “BUDHA” y la DR presentada por el titular en el año 2017, a los efectos de determinar si se incurre, o no, en inexactitud, falsedad u omisión, de carácter esencial, que pueda determinar, en su caso, la imposibilidad de continuar con el desarrollo de la actividad, sin perjuicio de las responsabilidades penales, civiles o administrativas a que hubiera lugar, dictándose la Resolución que en Derecho proceda, de la que rogamos nos remita copia.

RECOMENDACIÓN para que, en caso de que se llegue a la conclusión de que la DR responsable presentada es correcta y permite el desarrollo de la actividad declarada (bar-café sin música), se inspeccione, y si se constataran los incumplimientos reiteradamente denunciados por el afectado -las irregularidades consistentes en disposición de música y tenencia de terraza de veladores sin autorización-, se proceda conforme a Derecho, incoando el preceptivo expediente sancionador, dictando las medidas accesorias u otras legales que procedan.

Queja 22/8237

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Agricultura, Pesca, Agua y Desarrollo Rural, Dirección General de Infraestructuras del Agua, Confederación Hidrográfica del Guadalquivir, Ayuntamientos de: Loja, Baza, Priego de Córdoba y Alcalá la Real, Abastecimiento Puertollano, Abastecimiento Fresneda, Sierra Sur de Sevilla
- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta, pendiente de respuesta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Se incoó de oficio este expediente de queja en relación con la obligación legal de los municipios, por sí solos o agrupados en sistemas supramunicipales de agua, con más de diez mil habitantes, de aprobar obligatoriamente planes de emergencia ante situaciones de sequía.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que sin más dilaciones se proceda por esa Administración a dar cumplimiento a la obligación estipulada en el art. 27, apartado 3 de la Ley 10/2001, elaborando y sometiendo a aprobación el Plan Especial de Emergencia ante situaciones de sequía.

Queja 22/8237

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Vélez- Málaga, Ayuntamiento Huércal de Almería, Mancomunidad de Municipios Bajo Andarax, Mancomunidad de Municipios Costa del Sol Occidental, Mancomunidad de Municipios Costa del Sol Oriental, Mancomunidad de Municipios Costa Tropical, Ayuntamiento de Berja, Ayuntamiento de Níjar, Ayuntamiento de El Ejido, Ayuntamiento de Vera, Ayuntamiento Cuevas de Almanzora, Ayuntamiento de Huércal Overa, Ayuntamiento Albox
- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta, pendiente de respuesta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Se incoó de oficio este expediente de queja en relación con la obligación legal de los municipios, por sí solos o agrupados en sistemas supramunicipales de agua, con más de diez mil habitantes, de aprobar obligatoriamente planes de emergencia ante situaciones de sequía.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que sin más dilaciones se proceda por esa administración a dar cumplimiento a la obligación estipulada en el art. 27, apartado 3 de la Ley 10/2001, elaborando y sometiendo a aprobación el Plan Especial de Emergencia ante situaciones de sequía

Queja 23/0227

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de La Guijarrosa (Córdoba).
- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta, pendiente de respuesta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de este expediente se quejaba, en esencia, de que justo frente a su domicilio se encuentra un centro de personas mayores del que, según exponía "(...) se le da un uso de bar con un horario que considero excesivo y que quien menos van a usar sus servicios son las personas a las que va destinado", generando elevados niveles de ruido. Había denunciado esta situación en el Ayuntamiento de La Guijarrosa sin que se adoptaran medidas.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para el supuesto de que aún no se haya tramitado completamente la legalización del bar objeto de queja, situado en el [...] de esa localidad, se proceda previos trámites legales oportunos a su clausura, hasta que obtenga la completa legalización, incluida la calificación ambiental.

RECOMENDACIÓN para que, en todo caso, una vez obtenga este bar la autorización, se reconsidere el horario de instalación de veladores y se autorice uno que sea verdaderamente compatible con el descanso de las personas que residen en el entorno del [...].

RECOMENDACIÓN al objeto de que, en todo caso, incluso si ya ha obtenido las licencias preceptivas y ha completado su legalización, se proceda, previos trámites legales oportunos, a la incoación del expediente sancionador que corresponda por la infracción administrativa que supone el desarrollo de una actividad sin licencias ni autorizaciones.

Queja 22/4404

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Villarrasa (Huelva).
- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta, pendiente de respuesta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** el promotor nos trasladaba, en esencia, que sus padres estaban "sufriendo graves molestias por la instalación de veladores de un bar cercano en la fachada de su casa, el cual está abierto hasta altas horas de la madrugada". Estos veladores prácticamente invadían la fachada de la vivienda.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECORDATORIO del contenido completo del artículo 49 de la Ordenanza de Policía, Buen Gobierno y convivencia, que exige autorización municipal para la ocupación de la vía pública con veladores, mediante licencia en la que conste el concreto espacio ocupado con el plano incorporado, plazo de duración y número máximo de elementos a instalar, y que debe colocarse en lugar visible del espacio ocupado, sin que en ningún caso se dificulte el tránsito de personas o vehículos ni se cause molestias al vecindario.

RECORDATORIO de que conforme al artículo 9 de la LAULA, los municipios tienen, entre otras competencias, las de ordenación, gestión, disciplina y promoción en vías urbanas de su titularidad de la movilidad y accesibilidad de personas, vehículos, sean o no a motor, y animales, y del transporte de personas y mercancías; las de ordenación de las condiciones de seguridad en las actividades organizadas en espacios públicos y en los lugares de concurrencia pública y las de ordenación y protección del medio ambiente contra ruidos y vibraciones en relación con actividades no sometidas a autorización ambiental integrada o unificada.

RECOMENDACIÓN para que se proceda, previos trámites legales oportunos, a dejar sin efecto la "autorización" para veladores concedida al bar objeto de queja que ocupa la fachada de las viviendas de las personas que promueven esta queja, con objeto de salvaguardar su derecho al

descanso así como con el fin de evitar situaciones de riesgo para los usuarios de esos veladores por el tráfico rodado de vehículos.

SUGERENCIA para que se valoren otros espacios donde ubicar estos veladores, incluida la localización propuesta por una de las afectadas, en los que no causen los mismos problemas por los que se ha tramitado este expediente de queja, y a tal efecto se dicte Resolución autorizatoria conforme al referido artículo 49 de la Ordenanza.

2.4.2.6. Urbanismo y ordenación del territorio

Queja 21/5809

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Escacena del Campo (Huelva).
- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta, pendiente de respuesta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** El promotor nos trasladó que presentó en el Ayuntamiento un escrito denunciando la usurpación de caminos públicos en el entorno del cortijo “Casa Alta”, en término de Escacena del Campo, por ejemplo el camino que va hacia “El Herrero”, el que va desde Peñaloza enlazando con “Los Carneros” hasta su continuidad en “Las Caracozas”, o el camino de “La Mina”, “siendo todos ellos apropiados por la misma persona”, y denunciando que se impedía el libre tránsito por tales caminos.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que se impulse en todo lo posible el expediente incoado de oficio en relación con los caminos públicos cortados que son objeto de queja en este término municipal y se nos informe del estado de tramitación de dicho expediente, remitiéndonos copia del último acto administrativo dictado en su seno y, de haberse producido, de la resolución final adoptada.

Queja 22/1132

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Granada.
- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja, una comunidad de propietarios de una urbanización, denunciaba que el Ayuntamiento de Granada estaba considerando que las calles que bordeaban esta urbanización eran públicas, frente al criterio de la comunidad que estimaba que estos viales eran privados y propiedad de la comunidad. A este respecto, teniendo conocimiento de que el Ayuntamiento, unilateralmente, había cambiado el nomenclator de la calle, dándole un nuevo nombre, se habían dirigido al Consistorio interesando la restitución inmediata de la placa en donde figuraba el nombre de la urbanización, con igual formato y tamaño, y en el mismo lugar de emplazamiento. Petición que no había sido atendida, ni contestada por el Ayuntamiento.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN consistente en la necesidad de dictar resolución a la mayor brevedad posible al escrito de la persona reclamante, que resulta objeto de la presente intervención del Defensor del Pueblo Andaluz

2.4.3. Justicia y Cultura de Paz



2.4.3.1. Justicia y Memoria Democrática

[Queja 23/5235](#)

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Justicia, Administración Local y Función Pública en Sevilla
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Falta de respuesta a una solicitud de información relativa a la preservación de imágenes grabadas
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se proceda de forma urgente a dar respuesta a la solicitud realizada por el interesado, así como que se adopten las medidas que se consideren necesarias y adecuadas que permitan dar respuesta a los ciudadanos en los plazos establecidos en la normativa que sea de aplicación.

[Queja 22/8352](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Los Barrios
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Falta de respuesta a una reclamación por la actuación de la Policía Local
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se proceda de forma urgente a dar respuesta a la solicitud realizada por la interesada, así como que se adopten las medidas que se consideren necesarias y adecuadas que permitan dar respuesta a los ciudadanos en los plazos establecidos en la normativa que sea de aplicación.

[Queja 22/6551](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Cádiz
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Falta de respuesta a una solicitud de exhumación de los restos de su hermana.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se proceda de forma urgente a dar respuesta a la solicitud realizada por la interesada, así como que se adopten las medidas que se consideren necesarias y adecuadas que permitan dar respuesta a los ciudadanos en los plazos establecidos en la normativa que sea de aplicación.

[Queja 22/6041](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Tomares
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Falta de respuesta a una reclamación en relación a la Ordenanza Municipal que impide hacer picnic en los parques.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se proceda de forma urgente a dar respuesta a la solicitud realizada por el interesado, así como que se adopten las medidas que se consideren necesarias y adecuadas que permitan dar respuesta a los ciudadanos en los plazos establecidos en la normativa que sea de aplicación.

[Queja 22/2454](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Adamuz
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Solicitud de respuesta a la petición de una usuaria referente a la remodelación que estaba prevista realizarse en el cementerio municipal para relocalizar restos de personas fusiladas en la Guerra Civil.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN Que se proceda de forma urgentes a dar respuesta a la solicitud realizada por la interesada, dado el tiempo transcurrido desde el registro de su solicitud.

RECOMENDACIÓN Que conforme a la fundamentación y argumentaciones legales antes expuestas, se adopten las medidas que se consideren necesarias y adecuadas que permitan dar respuesta a las solicitudes presentadas en el Ayuntamiento respetando los plazos establecidos en la normativa que sea de aplicación.

[Queja 21/5104](#)

- ▷ **Administración afectada:** Patronato de Recaudación Provincial de la Diputación de Málaga
- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Condenada penalmente y sancionada en vía administrativa.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se impartan las instrucciones oportunas en las distintas Unidades y Áreas del Patronato para que en la instrucción de los expedientes sancionadores sea tenido en cuenta el principio non bis in idem, de forma que de coexistir un procedimiento penal con concurrencia de identidad de sujeto, hechos y fundamento jurídico, se proceda al archivo del expediente administrativo.

[Queja 21/5104](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Rincón de la Victoria
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Condenada penalmente y sancionada en vía administrativa.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se impartan las instrucciones oportunas en las distintas Unidades y Áreas del Ayuntamiento para que en la instrucción de los expedientes sancionadores sea tenido en cuenta el principio non bis in idem, de forma que de coexistir un procedimiento penal con concurrencia de identidad de sujeto, hechos y fundamento jurídico, se proceda al archivo del expediente administrativo.

[Queja 23/5718](#)

- ▷ **Administración afectada:** Colegio de Abogados de Cádiz
- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta
- ▷ **Descripción de la actuación:** El Ilustre Colegio de Abogados de Cádiz desestima solicitud de cambio de letrado de oficio.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que todo escrito que sea dirigido a ese Colegio de Abogados de Cádiz sea registrado con la referencia y tipo de asunto que le corresponda, registro que deberá figurar en la contestación que deba dirigirse al solicitante.

RECOMENDACIÓN: Que sean resueltas en los diferentes expedientes todas aquellas cuestiones que hayan sido planteadas por los intervinientes.

RECOMENDACIÓN: Que en aquellos actos que se dicten contra los que quepa algún tipo de recurso, figure dicha información al pie de la comunicación que se realice.

[Queja 22/2931](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Estepona
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Continuos robos y entradas en sus viviendas mientras duermen.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se proceda de forma urgente por esa Alcaldía, en su condición de Presidente, a la convocatoria de la Junta Local de Seguridad con el establecimiento del orden del día que corresponda, en la que se incluya la situación de inseguridad existente en la Urbanización El Paraíso.

[Queja 21/5552](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Coripe
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución

- ▷ **Descripción de la actuación:** Falta de resolución ante recurso de reposición contra la resolución en la que se le deniega la expedición de copia de expediente.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se proceda de forma urgente a dar respuesta al recurso realizado por los interesados, así como que se adopten las medidas que se consideren necesarias y adecuadas que permitan dar respuesta a los ciudadanos en los plazos establecidos en la normativa que sea de aplicación.

[Queja 21/8006](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Fuengirola
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Impuesta una sanción por tenencia de animal en la playa que el promotor considera que es leve y no grave.

▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA para que atendiendo al principio de tipicidad y de reserva de ley, se proceda a revisar y adaptar las infracciones de la Ordenanza Municipal reguladora del uso de las playas, conforme a lo previsto en la Ley 11/2003, de 24 de noviembre, de protección de los animales en Andalucía.

SUGERENCIA para que se tipifique como leve los hechos objeto de la denuncia de nuestro expediente de queja, consistente en que los animales sólo podrán acceder a las vías y espacios públicos cuando sean conducidos por sus poseedores y no constituyan un peligro para los transeúntes u otros animales y por tanto sean sancionados con una multa inferior a la prevista actualmente en la normativa municipal.

[Queja 21/1137](#)

- ▷ **Administración afectada:** Colegio de Abogados de Jerez de la Frontera
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Le designan letrado de oficio en 2019 y ni interpone demanda ni le devuelve la documentación original.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: De que todo escrito de queja que sea dirigido a ese Colegio de Abogados de Jerez de la Frontera, referido a actuaciones relacionadas con funciones públicas que le son encomendadas por la Ley o por la Administración, sea registrado con la referencia y tipo de asunto que le corresponda, e iniciado y tramitado expediente administrativo en el caso contemplado en la normativa de referencia.

RECOMENDACIÓN: De que en aquellos actos administrativos que se dicten contra los que quepa algún tipo de recurso, figure dicha información al pie de la comunicación que se realice.

[Queja 21/0893](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Cádiz
- ▷ **Estado de tramitación:** Cerrada, sin respuesta.

- ▷ **Descripción de la actuación:** Disconformidad con el cambio de nombre del estadio Ramón de Carranza.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN Que se proceda de forma urgentes a dar respuesta a la solicitud realizada por la interesada, así como que se adopten las medidas que se consideren necesarias y adecuadas que permitan dar respuesta a los ciudadanos en los plazos establecidos en la normativa que sea de aplicación.

[Queja 21/0015](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Moguer
- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Eliminación de elementos aún no retirados, contrarios a la memoria histórica y democrática de Andalucía en la provincia de Huelva.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN de proceder a la eliminación de aquellos elementos que conforme al artículo 32 de la Ley 2/2017, de 28 de marzo, de Memoria Histórica y Democrática de Andalucía, tengan la consideración de contrarios a la misma, y en caso de que no exista la certeza de dicha consideración, que se eleve consulta al Comité Técnico de la Consejería de Cultura y Patrimonio Histórico de la Junta de Andalucía.

[Queja 19/0202](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Huelva
- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Asociación memorialista de Huelva pide retirar honores y callejero contrario a la normativa.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN Que se proceda de forma urgente a dar respuesta a la solicitud realizada por la Asociación promotora, así como que se adopten las medidas que se consideren necesarias y adecuadas que permitan dar respuesta a los ciudadanos en los plazos establecidos en la normativa que sea de aplicación.

40
años

dPA
defensor del
pueblo Andaluz

3.

Actividad institucional



Autoridades en el acto de conmemoración del 40 aniversario del dPA



3. Actividad institucional



Es el Estatuto de Autonomía de Andalucía – Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo – la norma básica que otorga al defensor o defensora del pueblo andaluz, en su artículo 41, la función de velar por los derechos enunciados en su Título I. Ello en los términos del artículo 128 del mismo Estatuto.

Más allá de la supervisión de la actividad de las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Andalucía, la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz desarrolla cada año una intensa y variada actividad institucional que coadyuva al cumplimiento de la misión que el Parlamento le encomienda, acercándole a los actores claves en la debida protección de los derechos de la ciudadanía.

Contribuye además con ello, en el marco de la Estrategia 2021-2024 que rige la actividad de la Institución, al cumplimiento del Objetivo de Desarrollo Sostenible 16, de la Agenda 2030, “Paz, Justicia e Instituciones Sólidas”, que en su meta 16.6, señala la creación de instituciones eficaces y transparentes, sirviendo el presente capítulo para la rendición de cuentas de la actividad institucional de la Defensoría en cumplimiento de su misión y visión, definidas por la citada Estrategia del Defensor del Pueblo Andaluz 2021- 2024.

3.1. Relaciones institucionales

Desarrollamos bajo este epígrafe el conjunto de actuaciones que la Defensoría del Pueblo Andaluz realiza con otras defensorías, instituciones, administraciones y entidades para la consecución de la misión que estatutariamente le viene encomendada.

Las relaciones institucionales son materia a desarrollar bajo la dirección del gabinete del Defensor del Pueblo Andaluz, con la colaboración de la Secretaría General y las Asesorías de Área que conforman la estructura general de la Institución. Las acciones que se emprenden a estos efectos, se concretan en los subapartados siguientes.

3.1.1. Relaciones con el Parlamento

Como Comisionado del Parlamento de Andalucía, que tiene delegada la defensa de las libertades y derechos de la ciudadanía, para el Defensor del Pueblo Andaluz resulta fundamental la colaboración institucional con la cámara autonómica, de la que no depende, pero con la que se coordina y a la que da cuenta de su actuación, a través de la entrega de informes y defensa de los mismos en las distintas comisiones parlamentarias y ante el propio Pleno del Parlamento Andaluz.

Así, esta relación se ha traducido en el pasado año 2023, a través del cauce procedimental ordinario establecido en la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, que regula la Institución, dando a conocer y exponiendo, como se ha dicho, en el ámbito parlamentario los informes e investigaciones desarrollados por los equipos técnicos de aquella, manifestando su parecer en trabajos de índole parlamentaria, y colaborando recíprocamente en iniciativas de las dos Instituciones, que contribuyen a estrechar la necesaria relación y sintonía entre ambas entidades.

Pasando al detalle de actividades, hemos de iniciar nuestra exposición indicando que la entrega del [Informe Anual](#) al Presidente del Parlamento se realizó el día 30 de marzo de 2023, publicándose en el [BOPA nº 173](#), de 27 de abril de 2023, desgranándose la actividad llevada a cabo por esta Defensoría durante el año 2022.

El Informe fue expuesto ante la [Comisión](#) Consultiva de Nombramientos, Relaciones con el Defensor del Pueblo Andalúz y Peticiones en su sesión celebrada el día 24 de mayo de 2023 (Diario de Sesiones de Comisiones nº 155). La exposición y debate del Informe ante el [Pleno](#) de la Cámara se realizó el día 26 de julio de 2023 (Diario de Sesiones de Plenos nº 45, de 26 de julio de 2023).

Como Defensor de la Infancia y Adolescencia - Ley 4/2021, de 27 de julio, de infancia y adolescencia en Andalucía -, el 14 de marzo de 2023 se debatió en la Comisión sobre la Infancia y la Adolescencia el Informe Anual correspondiente a 2021.

Asimismo, se hizo entrega al Presidente del Parlamento de Andalucía, dando cumplimiento al mandato de la Ley, del [informe anual](#) sobre la gestión realizada por la Defensoría de la Infancia y Adolescencia, correspondiente al año 2022, con fecha 12 de septiembre de 2023. ([BOPA nº 303](#), de 2 de noviembre de 2023), concretándose en un relato de las actuaciones realizadas por la Institución en defensa de los derechos de niños, niñas y adolescentes en Andalucía durante 2022.

Se ha destacado en el informe presentado, como principal novedad, la ampliación del ámbito de supervisión para garantizar los derechos de niños, niñas y adolescentes que se extiende no solo a las administraciones públicas sino también a cuantas entidades públicas o privadas presten servicios a la infancia y adolescencia en Andalucía, con la inclusión del [Informe Singular](#) "Infancia huérfana de la violencia de género. La víctima más invisible del drama".

El informe anual del Defensor de la Infancia y la Adolescencia de Andalucía 2022 no ha sido debatido aún en Comisión.

En relación a los informes especiales, con fecha 15 de febrero de 2023, se hizo entrega al Presidente del Informe Especial "[La atención educativa en los colegios públicos Rurales de Andalucía](#)", que fue publicado en el [BOPA nº 158](#), de 3 de abril de 2023 y debatido en [Comisión](#) el 19 de octubre de 2023, Diario de Comisiones nº 223.

Asimismo, se ha presentado en el Parlamento un Informe monográfico bajo el título de "[Enfoque actual del Defensor del Pueblo Andalúz sobre la Cultura de la Paz y la Mediación en Andalucía](#)" el pasado mes de octubre.

Igualmente, en sede de relaciones con el Parlamento, hemos de hacer también referencia a las comparecencias del Defensor del Pueblo Andalúz en comisiones parlamentarias, acaecidas durante 2023:

- En la Comisión sobre Derechos y Atención a las Personas con Discapacidad, con fecha 18 de abril de 2023, compareció a fin de informar sobre el balance de las principales quejas recibidas y las actuaciones de la Oficina del Defensor del Pueblo Andalúz en materia de discapacidad ([Diario de Sesiones de Comisiones nº 131](#)).
- En la Comisión de Infancia, con fecha 6 de noviembre de 2023, [compareció](#) ante el grupo de trabajo para presentar un informe sobre la protección de los menores ante el acceso a la pornografía en internet.

En otro orden de cosas, y en el marco de la colaboración de las instituciones parlamentarias de Andalucía, el Defensor del Pueblo Andalúz ha participado, como viene siendo habitual, durante el año 2023 en la convocatoria formulada por Acuerdo de la Mesa del Parlamento, 24 de mayo de 2023, por el que se aprueban las bases por las que se regula la concesión de subvenciones a proyectos de solidaridad y cooperación internacional para el desarrollo, convocatoria 2023. En la presente convocatoria, el Parlamento de Andalucía, el Defensor del Pueblo Andalúz y la Cámara de Cuentas de Andalucía han considerado prioritarios los proyectos dirigidos a la mujer, a la atención a la infancia y los que se desarrollen en el ámbito de la salud, y han destinado para 2023 un importe total de cuatrocientos cuarenta y nueve mil quinientos ochenta y cinco euros (449.585 €) a proyectos de solidaridad y cooperación internacional para el desarrollo, correspondiendo al Defensor del Pueblo Andalúz la cantidad de cuarenta y nueve mil novecientos diecisiete euros (49.917 €).

La distribución de las subvenciones ha sido resuelta mediante Acuerdo de 5 de diciembre de 2023, de la Mesa del Parlamento de Andalucía, por el que se conceden subvenciones para proyectos de solidaridad y cooperación internacional para el desarrollo, convocatoria aprobada por Acuerdo de la Mesa de 24 de mayo de 2023 ([BOPA número 196](#)).

3.1.2. Relaciones con el Defensor del Pueblo de las Cortes Generales y los defensores del pueblo autonómicos

El 26 de enero de 2023, el Defensor del Pueblo Andalúz recibía la [visita institucional de la Síndica de Greuges de Cataluña](#). Durante el encuentro, se mantuvo una jornada de trabajo en relación a los talleres de las Jornadas de Coordinación que se celebran anualmente con la participación del defensor del pueblo del Estado y todas las defensorías autonómicas, y que en 2023 han tenido lugar en Barcelona. Además, en el contexto de esta visita, ambos equipos celebraron una segunda sesión de trabajo, dedicándose en este caso a la Justicia Restaurativa, con la aportación de la asesoría de área en materia de mediación, estableciéndose las bases para la realización de actuaciones conjuntas.

El pasado 3 de febrero de 2023, todos los defensores del pueblo de las distintas comunidades autónomas mantuvieron una reunión en Madrid con el defensor del pueblo del Estado para tratar diversos temas de interés, en el marco de colaboración que impregna la labor de sus respectivas Instituciones.

En el marco de coordinación que venimos reiterando, entre las defensorías del pueblo de nuestro país, se han mantenido reuniones de programación con varios centros penitenciarios para conocer la distinta problemática en cuanto a los recursos públicos a aplicar en los mismos en el ejercicio de competencias estatal o autonómicas. Dichos encuentros han supuesto un análisis de buenas prácticas relacionadas con la colaboración entre administraciones que nos ha permitido extrapolar los resultados a otros centros penitenciarios con similares necesidades y compartirlos con la SGIM y el Defensor del Pueblo de las Cortes Generales.

En el mismo contexto de colaboración, hay que destacar el Taller preparatorio de las Jornadas de Coordinación 2023, a las que se ha hecho referencia en párrafos anteriores, organizado por esta Institución en Sevilla. Bajo la dirección del área competente en materia de Infancia y Adolescencia, se abordaron las situaciones de riesgo en la infancia y adolescencia, realizando un análisis de instituciones garantistas desde un enfoque de Derechos del Niño. [Este taller de trabajo](#) se desarrolló en Sevilla los días 18 y 19 de septiembre de 2023. Tras la apertura del Defensor del Pueblo Andalúz se elaboraron los documentos técnicos que luego han servido de base para las Recomendaciones conjuntas que se cerraron en las jornadas de Barcelona.

La citada [Jornada de Coordinación](#) tuvo lugar los días 23 y 24 de noviembre en la ciudad de Barcelona y ha permitido crear un espacio de encuentro y reflexión entre los asistentes, abordándose un tema de gran importancia sobre un colectivo vulnerable, como es la defensa de los derechos de los niños, niñas y adolescentes en situaciones de riesgo, a las que asistieron el Defensor, parte del equipo del área especializada en el tema a tratar y dos de sus Adjuntos.

Fruto del trabajo realizado en Barcelona, se cerraron [conclusiones](#), destacando el defensor del pueblo del Estado, en su discurso de clausura, la necesidad de fomentar e incrementar el trabajo coordinado entre todas las Defensorías, orientando así la senda de actuación de los próximos años.

Igualmente, y como exponente de colaboración entre las defensorías autonómicas, destacamos la celebración del Taller sobre Mediación, en el que el área competente

Bajo la dirección del área competente en materia de Infancia y Adolescencia, se abordaron las situaciones de riesgo en la infancia y adolescencia, realizando un análisis de instituciones garantistas desde un enfoque de Derechos del Niño

en esta materia, explicó el procedimiento establecido en la institución para tratar los expedientes de mediación. En la convocatoria participaron los secretarios generales de las Defensorías Autonómicas y del Defensor del Pueblo de España, así como los defensores universitarios de Andalucía.

En esta misma materia destacamos la intervención del defensor del pueblo andaluz, a petición del Ararteko, en las Jornadas organizadas por éste sobre “El futuro de las Leyes. La Ley del Ararteko. Propuestas de futuro: repensando las Defensorías del Pueblo”. Durante el acto, el defensor realizó una [ponencia sobre el modelo de mediación en la Institución andaluza](#).

Parece importante reseñar, más allá de la colaboración permanente de la que se viene hablando, que en aplicación de la [Ley 36/1985](#), de 6 de noviembre, por la que se regulan las relaciones entre la Institución del Defensor del Pueblo y las figuras similares en las distintas Comunidades Autónomas, durante el año 2023 se han remitido 609 quejas a las distintas defensorías del pueblo existentes en España y a otras instancias; en concreto 577 fueron a la Institución del Defensor del Pueblo del Estado y 32 a otras defensorías 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 Quinto se relatan con mayor detalle las circunstancias de estas quejas.

3.1.3. Relaciones con otras instituciones afines

Como viene siendo habitual, 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 \(FIO\)](#).

Con este tipo de relaciones internacionales y las diversas alianzas suscritas, contribuimos en el marco de la Agenda 2030, al cumplimiento del Objetivo de Desarrollo Sostenible 17 “Revitalizar la alianza mundial para el desarrollo sostenible” y a nuestra Estrategia del Defensor del Pueblo Andaluz 2021 – 2024, Eje 5, Relaciones y Alianzas Estratégicas.

Comenzando por las actividades de la FIO, destacamos que en este ejercicio se ha celebrado la XXVIII Asamblea General y el [XXVII Congreso de la Federación Iberoamericana del Ombudsperson \(FIO\)](#) en la Ciudad de Barranquilla (Colombia), los días 3, 4 y 5 de octubre de 2023, congreso al que ha asistido el Defensor del Pueblo Andaluz, en su calidad de vicepresidente V del Consejo Rector de la FIO.

A lo largo de los días de encuentro en Barranquilla, se han celebrado sesiones de trabajo de todas las redes constituidas al efecto por los distintos países miembros del FIO, así como de los distintos grupos de trabajo, dedicados a materias y problemáticas muy concretas, como puede ser la mediación, grupo presentado por el defensor del pueblo andaluz y pilotado por su asesoría de área en esta materia. El tema central de la sesión plenaria del congreso ha girado bajo el título “Independencia y autonomía en la Magistratura Moral. Fundamentos esenciales de la Democracia”. Finalmente, hacer referencia a las reuniones mantenidas por el Consejo Rector y la propia Asamblea General, que supuso la renovación de los órganos de dirección de la FIO, iniciándose nueva etapa bajo la presidencia del defensor del pueblo de Colombia, y nombrándose nuevos miembros del Consejo Rector, finalizando el defensor del pueblo andaluz su etapa como vicepresidente V.

La Defensoría del Pueblo Andaluz tiene una participación activa en la [Red de Mujeres y la Red de Niñez y Adolescencia](#) y durante el año ha sido invitada a participar en el Grupo de Trabajo Temático sobre los derechos de las personas con diversa orientación sexual e identidad de género y en el Grupo de Trabajo de grupo FIO sobre los derechos de las personas mayores.

En el mes de marzo de 2023, la Institución andaluza recibió la [visita del Defensor del Pueblo de Río Cuarto, Córdoba \(Argentina\)](#), Ismael Emiliano Rins, miembro muy activo de la FIO. Participó en el VII Diálogo de Mediación para tratar el papel de la mediación y otras herramientas adaptativas en la gestión de conflictos en las Defensorías de América Latina.

Continuando en el ámbito internacional, y en lo relativo a la materia de Infancia, destacar la asistencia a la [Asamblea ENOC](#), que ha tenido lugar este año en Bruselas y en la que se debatió sobre el papel de las instituciones independientes de defensas de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. También reseñar la asistencia del consejo de participación de menores del Defensor del Pueblo Andaluz, a la [reunión de ENYA](#) en Malta el pasado julio, donde se reflexionó sobre el papel de las oficinas ombuds para defender mejor los derechos de la infancia.

3.1.4. Relaciones de colaboración con asociaciones y agentes sociales

Durante el año 2023, el Defensor del Pueblo Andalúz ha continuado colaborando estrechamente con el movimiento y agentes sociales, entendiendo siempre de gran importancia para la eficaz tarea de defensa de los derechos y libertades constitucionales, el papel de la iniciativa social.

Se trata de una de las líneas prioritarias de actuación marcadas por el titular de la Institución, y con ello se contribuye al cumplimiento del Objetivo de Desarrollo Sostenible 16, "Paz, Justicia e Instituciones Solidas" que señala en su meta 16. 7 el fomento de la participación ciudadana y el Objetivo de Desarrollo Sostenible 17 que señala la importancia de las Alianzas para lograr objetivos.

El movimiento asociativo es altavoz de las demandas de la ciudadanía y resulta de extraordinaria utilidad para enfocar la actividad de la Defensoría. La Oficina del Defensor del Pueblo Andalúz es un observatorio privilegiado que nos muestra la realidad social, en este caso, revelada a través del tejido asociativo, y nos permite articular nuevas actuaciones desde esta mirada, como una de las importantes responsabilidades que asume el titular de la Institución, dando voz a todas esas personas y contribuyendo a que tengan mejores condiciones de vida.

En el desarrollo de la actividad institucional, a lo largo del año 2023 se han mantenido en torno a **440 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 se mantiene con asociaciones y agentes sociales sigue demostrando, año tras año, que estas entidades son, en la práctica, uno de los mejores intermediarios con que cuenta esta Institución para llegar a los colectivos 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 se han mantenido reuniones, vínculos y relaciones con tejido social existente en Andalucía, en los más variados campos, pudiéndose destacar la cooperación con entidades representativas de los siguientes colectivos sociales:

- ▶ Personas con discapacidad física, mental o sensorial.
- ▶ Personas mayores
- ▶ Personas en situación de dependencia
- ▶ Personas con enfermedad mental.
- ▶ Personas enfermas 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 las personas usuarias de los 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, como viene siendo habitual, 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 conjuntas.

En el desarrollo de la actividad institucional, a lo largo del año 2023 se han mantenido en torno a 440 reuniones y contactos con entidades, organizaciones y agentes sociales

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 el marco del Objetivo de Desarrollo Sostenible 10 “Reducción de las desigualdades”, en las que se inscribe la convocatoria de becas formativas para personas con discapacidad intelectual ([BOJA nº3](#), de 5 de enero de 2023) y personas con problemas de salud mental ([BOJA nº207](#), de 27 de octubre de 2023), a fin de favorecer su integración laboral.

De las reuniones mantenidas en el año 2023 con los agentes sociales, se podrían destacar como muestra y con base en su relevancia, las siguientes:

En materia de vivienda, por ejemplo, se han mantenido reuniones con el movimiento asociativo, más concretamente, en los meses de octubre y diciembre, el Defensor del Pueblo Andaluz se ha desplazado a Cádiz para conocer “in situ” la situación y planificación de la culminación de las obras pendientes para la [remodelación total de la barriada Cerro del Moro \(Cádiz\)](#), provocando una mesa de trabajo entre todas las Administraciones implicadas para dar el impulso final a esa actuación.

En materia de empleo público, por ejemplo, y en el contexto del proceso de estabilización, llevado a cabo por las Instituciones Públicas, al amparo de la Ley 20/2021,

de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reducción de la temporalidad en el empleo público, se han mantenido reuniones con colectivos afectados, lo que nos ha permitido recoger el testimonio directo de algunas situaciones que han dado lugar a la apertura de las investigaciones correspondientes.

En materia de servicios de interés general y consumo, se han realizado [encuentros con el movimiento asociativo para tratar los temas de cortes de luz](#) en determinadas zonas de Andalucía, facilitando la colaboración en el estudio de soluciones con las principales empresas de suministro público, en una búsqueda permanente de soluciones, no fáciles, para un problema social de calado, muy especialmente para las personas electrodpendientes, a las que se ha tratado de situar, entre otros vulnerables, en el centro del debate.

En materia de infancia y adolescencia, sin perjuicio del detalle que se realizara en el correspondiente Informe anual del Defensor de la Infancia y la Adolescencia de Andalucía (DIIA) 2023, se destacan algunos encuentros, como la reunión preparatoria anual de ENYA (European Network of Young Advisers), que es la red europea de jóvenes asesores vinculada a ENOC, (European Network of Ombudspersons for Children), Red Europea de Defensores para la Infancia, se ha celebrado en Malta en el mes de julio con la participación de dos miembros del Consejo de participación de la DIAA - [E-Foro de Menores](#), creado por la Institución en noviembre del año 2008, facilitando el asesoramiento a la Institución en esta materia y ha posibilitado la efectiva participación en la misma de los niños, niñas y adolescentes de Andalucía -. Este encuentro tiene el objetivo de debatir cómo las oficinas ombuds pueden defender mejor sus derechos. Además, en 2023 los miembros de ENOC han reflexionado sobre cómo ser más visibles, participativos y eficaces en la protección y promoción de los derechos de la infancia.

La reunión anual de ENOC, (European Network of Ombudspersons for Children), Red Europea de Defensores para la Infancia, a su vez, ha tenido lugar en Bruselas en el mes de septiembre de 2023, centrada en el papel de las instituciones independientes de defensa de derechos en la defensa de los derechos de niños, niñas y adolescentes y con el que se culminó el trabajo realizado a lo largo de todo el año anterior.

En materia de población migrante, cabe destacar las reuniones mantenidas con diferentes entidades del tercer sector, acercando la Institución a la problemática de los asentamientos en la provincia de Almería, Jaén y Huelva, presentándose la situación de familias completas que residen en condiciones de infravivienda que afectan a menores y personas en situación de especial vulnerabilidad como las mujeres, sumado a la especial vulnerabilidad que tienen por su condición de migrantes. En este contexto se han conocido estudios e investigaciones que se están llevando a cabo por el movimiento asociativo y que aportan una interesante mirada en las investigaciones desarrolladas por el equipo de la defensoría.

Destacables también las reuniones con representantes de entidades memorialistas, para analizar la implementación de la Ley de Memoria Democrática andaluza y estatal y trasladar el compromiso de esta Institución con esta realidad y las actuaciones llevadas a cabo para incentivar los compromisos de las administraciones para cumplir con las Leyes de Memoria Democrática.

En materia de salud y bienestar, la tónica predominante se ha desarrollado en torno a los colectivos que demandan la mejora en la accesibilidad al nivel de atención primaria de salud y un refuerzo de la salud mental, así como de modo cualificado, la presencia de organizaciones y entidades que nos han expresado su labor en defensa de las personas mayores y planteado propuestas acerca de instrumentos precisos para la mejora de su calidad de vida y bienestar, tanto en el ámbito de la protección de su capacidad y necesidades personales, como en el de los recursos residenciales y de participación a su disposición.

En este 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 2023 a las distintas plataformas que a lo largo y ancho del territorio andaluz han trabajado por la defensa de la sanidad pública**, sobre todo por la puesta en valor de la atención primaria como sector necesario de especial protección en el sistema público. Además ha sido **especialmente relevante la labor de la Fundación Mujeres en la defensa de los derechos de los huérfanos que deja la violencia de género, y la lucha contra la violencia vicaria**.

3.1.5. Relaciones de colaboración con administraciones públicas

Desde la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz, y en el marco de la [Estrategia del Defensor del Pueblo Andaluz 2021–2024](#) se persigue establecer un canal estable y frecuente de comunicación con las diferentes Administraciones Públicas que permita y facilite la colaboración y el trabajo conjunto. A su vez, con ello nos alineamos con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 17 que señala la importancia de las Alianzas para lograr objetivos.

Ya se ha hecho referencia a la cuestión de los cortes de suministro eléctrico en zonas desfavorecidas, y a estos efectos, destacar que el año 2023, han resultado afectados zonas que, aún tratándose de barrios poco favorecidos económicamente, no habían padecido esta problemática de los cortes de luz, al menos no con la intensidad puesta de manifiesto durante el verano de este pasado año.

Esta extensión de los cortes de luz, con todo lo que supone de incremento del riesgo de exclusión para la población afectada, implica también una extensión en el territorio del problema de las prácticas delictivas vinculadas al cultivo ilícito de marihuana, con todo lo que ello conlleva.

Por este motivo, se ha considerado necesario durante el verano de 2023 dirigirnos a las administraciones competentes, en particular al Ayuntamiento de Sevilla, la Subdelegación del Gobierno y a la Delegación Territorial de la Consejería competente en materia de energía, así como a la compañía Endesa, pidiéndoles una evaluación de esta problemática en Sevilla y la adopción de medidas eficaces para evitar la extensión del problema a estas barriadas.

En particular, desde la Institución, se solicitó que se estableciese una mesa de coordinación en la que estuviesen presentes todas las administraciones concernidas y Endesa, con un ámbito de actuación que abarcase todas las barriadas afectadas, superando el modelo actualmente existente basado en una mesa centrada en el Polígono Sur y dirigida por el Comisionado de esta zona.

Asimismo, se solicitó a la Consejería competente en materia de energía la realización de una auditoria de las instalaciones y redes eléctricas existentes en estas barriadas para verificar el estado de las mismas. Cabe señalar que el Ayuntamiento de Sevilla respecto de la mesa de coordinación y la Consejería respecto de la auditoria, han puesto en marcha iniciativas al efecto.

En sede de educación, y con la Administración de la Junta de Andalucía, reseñar el trabajo de campo realizado en colegios públicos ubicados en zonas rurales de Andalucía y la toma en consideración por parte de la Consejería de Desarrollo Educativo, más concretamente de su secretaría general competente, de los datos y recomendaciones recogidos en el [informe especial](#) presentado como resultado de ese trabajo. Coordinación y colaboración puestas en valor en [jornada de trabajo](#) que se celebró en Granada, en sede de su Universidad, en el mes de junio de 2023.

En lo que tiene que ver con personas en situación de especial vulnerabilidad, destacar el abordaje del Ayuntamiento de Níjar para la eliminación de los asentamientos chabolistas en su término municipal, que se materializó en 2023, en el desalojo del Walili, afectando a más de 500 personas y con una fuerte protesta de colectivos. En el seguimiento que se hace de la eliminación de los asentamientos, la alcaldesa trasladó al equipo de la Institución en distintas reuniones las dificultades con las que se encuentran en esta actuación y la necesidad de llevarlo hacia adelante, además del trabajo que se hace con colectivos que trabajan en el municipio y el sector empresarial.

También se ha realizado un importante esfuerzo de coordinación a nivel técnico con personal de la Dirección General de Políticas Migratorias de la Junta de Andalucía, para analizar el avance de las actuaciones implementadas para la eliminación de los asentamientos chabolistas, tratándose la incidencia de las subvenciones a los ayuntamientos y las dificultades en las que se encuentran para ejecutarlas.

En el ámbito del área denominada de prosperidad, y más concretamente en materia de empleo público, destacar sesión de trabajo celebrada en el mes de marzo de 2023, en sede de la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública con el Subdirector General de Recursos Humanos y Función Pública, con objeto de conocer el posicionamiento del citado Centro directivo sobre la situación de

los funcionarios interinos incluidos dentro del ámbito de ampliación de la disposición sexta y octava de la ley 20/2021, de 28 de diciembre de 2023, en relación con la estabilización del empleo temporal.

En materia de cultura de paz, justicia y mediación, se han mantenido relaciones con la Administración de Justicia para el desarrollo de una experiencia piloto de mediación intrajudicial derivada del convenio suscrito por la Institución con el Consejo General del Poder Judicial.

Asimismo se ha presentado el trabajo que viene realizando el equipo de mediación a la Dirección General de Justicia de la Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública de la Junta de Andalucía.

3.2. Otra actividad institucional

En este apartado vamos a referirnos de forma general al 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 2023 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.

Durante este ejercicio, el Defensor del Pueblo Andaluz ha contado con las personas titulares de las adjuntías para su presencia en diversos actos organizados por entidades públicas y privadas, en todo el territorio andaluz, 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. Han asistido a un total de más de 100 actividades, entre actos institucionales, reuniones de trabajo, foros de debate, y reuniones internas de las Juntas de Coordinación celebradas en cumplimiento de Régimen Interior de la Institución.

Por último, concluir que el Defensor y el personal de la Institución han participado en unos 165 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.

Asimismo, 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 muestra el funcionamiento de esta Institución y el cumplimiento de su tarea.

En lo relativo a la colaboración con el ámbito universitario, destaca la colaboración del área de mediación con la Universidad de Sevilla y la UIMP explicando el papel de la mediación en la Defensoría o las II Jornadas que se han celebrado con profesorado de la Universidad de Jaén en la sede del Parlamento de Andalucía. En ellas se trataron las cuestiones jurídicas más relevantes en el contexto actual y la oportunidad de reformar la actual Ley Reguladora de la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz, a la luz de las mismas, como son los Principios sobre la protección y la promoción de la Institución del Defensor del Pueblo, “Los principios de Venecia”, adoptados por la Comisión de Venecia el 15 marzo de 2019 en su sesión plenaria.

En el marco de colaboración con el ámbito universitario, durante el año 2023 hemos tutorizado las prácticas de 7 alumnos de diferentes Universidades con las que mantenemos convenio de colaboración en materia de prácticas curriculares y hemos continuado el proyecto de colaboración con la Clínica Legal en Derechos Fundamentales de la Universidad de Sevilla.

Destacables las reuniones de atención y escucha a colectivos con problemas relevantes que han visitado al defensor del pueblo andaluz, desarrollándose sesiones de trabajo, cuyas conclusiones e

iniciativas derivadas, se han ido compartiendo con la ciudadanía a través de la web y redes sociales de la Institución, como son:

- ▷ Reunión con Cáritas Andalucía. Asentamientos.
- ▷ Reunión con asociaciones de abogados de turno de oficio.
- ▷ [Reunión con la asociación de cuidados paliativos pediátricos.](#)
- ▷ [Reunión con la plataforma por la sanidad pública de Cádiz.](#)
- ▷ Reunión con la asociación Entrelindes.
- ▷ Reunión con la fundación TAU.
- ▷ Reunión con la asociación de Alzheimer de Córdoba.
- ▷ [Reunión con la Marea Blanca.](#)
- ▷ [Reunión con asociaciones en Linares.](#)
- ▷ [Reunión con trabajadores sociales en Linares.](#)
- ▷ [Reunión APDH asentamientos.](#)
- ▷ Reunión con asociación muerte digna.
- ▷ Reunión con plataforma de abogados. Problemas con la mutualidad de la abogacía.
- ▷ [Reunión con CCOO y UGT por los problemas de participación activa.](#)
- ▷ [Reunión con el Consejo de mayores.](#)
- ▷ Reunión con Asociación Andaluza de Cuidados Paliativos Pediátricos

En otro orden de cosas, 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, y en el contexto de la Estrategia del Defensor del Pueblo Andaluz 2021- 2024, durante el año 2023 se han programado 6 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. Se trata de las siguientes visitas:

- ▷ [21 de marzo de 2023: Osuna \(Sevilla\)](#)
- ▷ [18 y 19 de abril de 2023: Comarca de Sierra Morena en Linares \(Jaén\)](#)
- ▷ [11 de mayo de 2023: Comarca del Valle del Lecrín \(Granada\)](#)
- ▷ [18 de septiembre de 2023: Comarca del Valle del Guadiato \(Córdoba\)](#)
- ▷ [17 de octubre de 2023: Jerez de la Frontera \(Cádiz\)](#)
- ▷ [22 de noviembre de 2023: Comarca del poniente de Almería](#)



Dentro del ámbito de actividades de promoción de derechos, se ha publicado en la página web de la Institución los siguientes estudios:

- ▷ [“Infancia huérfana de la violencia de género: La víctima más invisible del drama”](#) (septiembre 2023)
- ▷ Informe monográfico [“Enfoque actual del Defensor sobre la cultura de paz y la mediación en Andalucía”](#) (octubre 2023)

Como resumen muy general de la agenda desarrollada durante el año 2023, se reseñan las principales actividades de divulgación de promoción de derechos, organizadas unilateralmente o en modo participativo por la defensoría del pueblo andaluz:

- ▷ Conferencia del Defensor en la V Semana Europea de la Mediación (Pamplona, 20 de enero de 2023)
- ▷ [Jornada sobre personas electrodependientes](#) en la Fundación Caja Rural del Sur (Sevilla, 23 de enero de 2023)
- ▷ 25 Aniversario de la constitución de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla (Sevilla, 25 de enero de 2023)
- ▷ Visita de la Síndica de Greuges de Cataluña (Sevilla, 26 de enero de 2023)
- ▷ Reunión con la Agencia Digital de Andalucía (Sevilla, 2 de febrero de 2023)
- ▷ Reunión Defensores autonómicos en la sede del DPE (Madrid, 3 de febrero de 2023)
- ▷ Entrega del [Informe Especial “La atención educativa en los colegios públicos rurales: retos y oportunidades”](#) (Sevilla, 15 de febrero de 2023)
- ▷ Reunión con el Teniente Alcalde Delegado del área de Hábitat Urbano y Cohesión Social del Ayuntamiento de Sevilla (Sevilla, 21 de febrero de 2023)
- ▷ Presentación de las conclusiones alcanzadas por el equipo de desarrollo operativo de Recursos Humanos (Sevilla, 23 de febrero de 2023)
- ▷ Acto Institucional Día de Andalucía (Sevilla, 28 de febrero de 2023)
- ▷ Entrega de las Medallas de Andalucía (Sevilla, 28 de febrero de 2023)
- ▷ Entrega del 1º Premios del Defensor de la Infancia y la Adolescencia al centro IES La Arboleda (El Puerto de Santa María, 6 de marzo de 2023)
- ▷ Entrega del 1º Premios del Defensor de la Infancia y la Adolescencia al centro La Atunara (La Línea de la Concepción, 7 de marzo de 2023)
- ▷ Reunión con el Alcalde de la Línea (La Línea de la Concepción, 7 de marzo de 2023)
- ▷ Taller de Mediación a las Defensorías Autonómicas y Defensorías Universitarias de Andalucía (Online, 9 de marzo de 2023)
- ▷ [7º Diálogos de Mediación](#) (Sevilla, 9 de marzo de 2023)
- ▷ Premios de la Asociación de la Prensa (Sevilla, 9 de marzo de 2023)
- ▷ Reunión Consejo de Menores en Almería (Almería, 12 de marzo de 2023)
- ▷ Reunión con la Consejera de Desarrollo Educativo y Formación Profesional (Sevilla, 13 de marzo de 2023)
- ▷ Presentación del Informe de la Infancia y Adolescencia 2022 en la Comisión de Infancia del Parlamento (Sevilla, 13 de marzo de 2023)

- ▷ [Jornada “Abriendo camino a un nuevo contrato social”](#) (Sevilla, 15 de marzo de 2023)
- ▷ II Seminario Reforma Ley dPA (Parlamento de Andalucía, 21 de marzo de 2023)
- ▷ Intervención online en Jornada “Lecciones Constitucionales en tiempos de Crisis: la protección de los Derechos Humanos por los Ombudsperson durante las situaciones de emergencia constitucional (Méjico, 27 de marzo de 2023)
- ▷ Encuentro informativo de Europa Press con el Presidente de la Diputación de Sevilla (Sevilla, 28 de marzo de 2023)
- ▷ Entrega del Informe Anual al Presidente del Parlamento (Sevilla, 30 de marzo de 2023)
- ▷ Firma de la “Guía de Buenas Prácticas en materia de contratación pública” con el director de la Oficina Andaluza contra el Fraude (Sevilla, 11 de abril de 2023)
- ▷ Reunión con la Consejera de Salud y Consumo (Sevilla, 12 de abril de 2023)
- ▷ [Jornada “Bioética y Salud Mental: raíces comunes en la atención a los mayores, infancia y adolescencia”](#) (Cádiz, 13 de abril de 2023)
- ▷ Comisión sobre derechos y Atención a las personas con Discapacidad en el Parlamento de Andalucía (Sevilla, 18 de abril de 2023)
- ▷ Visita institucional a Linares (Jaén, 18 de abril de 2023)
- ▷ Reunión con el Alcalde de Linares (Jaén, 19 de abril de 2023)
- ▷ Reunión con el Viceconsejero de Presidencia de la Junta de Andalucía (Sevilla, 20 de abril de 2023)
- ▷ Entrega Premios Fundación Caja Rural (Utrera, 20 de abril de 2023)
- ▷ Día Nacional de la Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad en el Parlamento (Sevilla, 9 de mayo de 2023)
- ▷ III Congreso de Familia, Infancia y Convivencia (Málaga, 18 de mayo de 2023)
- ▷ Comparecencia del Defensor en la comisión consultiva de Nombramientos, Relaciones con el DPA y Peticiones para la presentación del informe anual 2022 (Sevilla, 24 de mayo de 2023)
- ▷ Presentación del V Informe sobre Desigualdades en Andalucía (Sevilla, 25 de mayo de 2023)
- ▷ Entrega de las Medallas de la Ciudad de Sevilla (Sevilla, 30 de mayo de 2023)
- ▷ Visita del Consejero de Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa a las oficinas del DPA (Sevilla, 31 de mayo de 2023)
- ▷ Día de la Provincia de Sevilla (Sevilla, 6 de junio de 2023)
- ▷ Seminario “El futuro de las leyes. La Ley del Ararteko. Propuestas de futuro: repensando las Defensorías del Pueblo”. Ponencia del Defensor del Pueblo Andaluz sobre el modelo de mediación en el DPA (Vitoria, 12 de junio de 2023)
- ▷ Reunión con la Defensora del ciudadano de Sevilla (Sevilla, 14 de junio de 2023)
- ▷ Toma de posesión del Alcalde de Sevilla (Sevilla, 17 de junio de 2023)
- ▷ Nombramiento como Doctor Honoris Causa de Rafael Escuredo (Sevilla, 21 de junio de 2023)

- ▷ Entrega a S.M. el Rey Don Felipe VI del Premio contra el terrorismo Alberto Jiménez Becerril (Sevilla, 23 de junio de 2023)
- ▷ [Jornada “La atención educativa en los colegios públicos rurales de Andalucía”](#) (Granada, 29 de junio de 2023)
- ▷ Reunión del jurado del Premio Casares Solidario (Casares, 3 de julio de 2023)
- ▷ Aniversario nacimiento de Blas Infante (Parlamento de Andalucía, 5 de julio de 2023)
- ▷ Sesión constitutiva de la Diputación de Cádiz (Cádiz, 12 de julio de 2023)
- ▷ Presentación del Informe Anual del DPA 2022 ante el Pleno del Parlamento de Andalucía (26 de julio de 2023)
- ▷ Entrega del Informe Anual de la Infancia y Adolescencia 2022 al Presidente del Parlamento (Sevilla, 12 de septiembre)
- ▷ Taller preparatorio de las Jornadas de Coordinación (Sevilla, 18 de septiembre de 2023)
- ▷ Firma Convenio Fundación Cajazol (Sevilla, 20 de septiembre de 2023)
- ▷ Acto “Memoria de las víctimas de Crímenes de Odio” organizado por el Movimiento contra la intolerancia (Sevilla, 21 de septiembre de 2023)
- ▷ Acto conmemorativo y entrega de menciones y condecoraciones de Instituciones Penitenciarias (Sevilla, 22 de septiembre de 2023)
- ▷ Asamblea FIO XXVII en Colombia. Encuentro de Redes, Congreso y Asamblea General de la FIO (Colombia, 3, 4 y 5 de octubre de 2023)
- ▷ Reunión con el Secretario General de UGT (Sevilla, 11 de octubre de 2023)
- ▷ [Jornada formativa sobre la figura de la Coordinación de Bienestar y Protección junto a UNICEF](#) (Sevilla, 16 de octubre de 2023)
- ▷ Presentación del informe “La atención educativa en los Colegios Públicos Rurales de Andalucía” ante la Comisión de Educación (Sevilla, 19 de octubre de 2023)
- ▷ [Jornada “Administración Electrónica e Inteligencia Artificial. Los derechos de la ciudadanía ante un nuevo modelo de Administración”](#) (Granada, 20 de octubre de 2023)
- ▷ Acto 35 aniversario de la Cámara de Cuentas (Sevilla, 20 de octubre de 2023)
- ▷ Reunión con el Alcalde de La Roda de Andalucía con motivo de la falta de médicos (Osuna, 31 de octubre de 2023)
- ▷ [Jornada “Bioética y Salud Mental. Desafíos comunes de la población vulnerable”](#) (Sevilla, 6 de noviembre de 2023)
- ▷ Reunión con grupo de trabajo de la Comisión de Infancia para garantizar la protección de los menores ante el acceso a la pornografía en Internet (Sevilla, 6 de noviembre de 2023)
- ▷ Premio CREA organizados por Cruz Roja (Sevilla, 9 de noviembre de 2023)
- ▷ Reunión con el Alcalde de Aracena (Aracena, 9 de noviembre de 2023)
- ▷ Acto 40 aniversario del Consejo Andaluz de Relaciones Laborales (CARL) (15 de noviembre de 2023)
- ▷ Reunión del Jurado de la XVI edición del Premio de la Defensoría de la Infancia y la Adolescencia (Sevilla, 15 de noviembre de 2023)

- ▷ Clausura del II Encuentro Estatal de Familias de Víctimas Morales de Violencia de Género (Málaga, 18 de noviembre de 2023)
- ▷ Reunión con el Presidente del Parlamento (Sevilla, 21 de noviembre de 2023)
- ▷ [XXXVI Jornadas Coordinación de Defensorías del Pueblo nacional y autonómicas](#) (Barcelona, 23 y 24 de noviembre de 2023)
- ▷ Desayuno Informativo sobre el 40 aniversario del DPA en el Parlamento (Sevilla, 28 de noviembre de 2023)
- ▷ Acto aniversario del Comisionado del Polígono Sur (Sevilla, 29 de noviembre de 2023)
- ▷ Debate de comunidad en el Parlamento (Sevilla, 29 de noviembre de 2023)
- ▷ [Acto 40 años de la Ley del Defensor del Pueblo Andaluz](#) (Sevilla, 1 de diciembre de 2023)
- ▷ Acto Fundación Tierra de Todos (Cádiz, 11 de diciembre de 2023)
- ▷ [Jornada “La salud mental de la Infancia y la Adolescencia en Andalucía”](#) en colaboración con Save The Children (Sevilla, 14 de diciembre de 2023)

Como en años precedentes, se ha organizado la [XVI edición de los Premios de la Defensoría de la Infancia y la Adolescencia de Andalucía](#), cuyas entregas de premios tendrán lugar en los meses de enero y febrero de 2024. Con ello consolidamos esta iniciativa que tan buena acogida tiene entre este sector de población para promocionar y divulgar los derechos de los niños, niñas y adolescentes, que estamos seguros continuará en los próximos años con el mismo éxito de participación.

Resulta necesario destacar también que en este ejercicio 2023 el Defensor del Pueblo Andaluz ha continuado manteniendo reuniones institucionales al más alto nivel con la Junta de Andalucía.

Con el Consejero de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa de la Junta de Andalucía, se han mantenido reuniones para tratar el despacho ordinario de asuntos de actualidad comprendidas en la agenda institucional, así como la coordinación entre el gobierno andaluz y la defensoría, para la más eficaz resolución de las quejas referentes a la actividad de la administración autonómica y se acordaba celebrar reuniones periódicas con una periodicidad cuatrimestral, con el objetivo de mantener líneas de colaboración que deriven en una correcta labor de supervisión en defensa de los derechos de la ciudadanía.

Finalmente, se hace especial referencia al acto conmemorativo del 40 aniversario de la aprobación de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, que creó y reguló la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz, celebrado el 1 de diciembre de 2023, en las instalaciones de CaixaForum. Un acto organizado por la Institución, con una amplia participación de todo su equipo humano, y en el que tuvieron también participación activa el presidente del Parlamento Andaluz, el presidente del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, y el presidente de la Junta de Andalucía, como representantes respectivos de los tres poderes constituyentes de todo sistema democrático.

En dicho acto, acompañaron al defensor del pueblo andaluz, el defensor del pueblo del Estado y todos los defensores autonómicos, así como algunas de las personas que han sido en el pasado titulares de la presidencia del Parlamento Andaluz.

Un gran número de autoridades, del ámbito público e institucional respondieron con su asistencia a la invitación del Defensor del Pueblo Andaluz, en un día importante para la Institución y el sistema democrático andaluz.

Todas las personas que conforman el equipo de la Institución celebraron el acto, que tuvo además una amplia cobertura de medios, contribuyendo de manera importante al acercamiento de la misma a la ciudadanía.

3.3. Convenios y protocolos con entidades que colaboran con el Defensor del Pueblo andaluz en la promoción y defensa de los derechos y libertades de la ciudadanía en Andalucía

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, que se pueden consultar en nuestro [Portal de Transparencia](#).

Desde la entrada en vigor de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, cuyos principios inspiran la actuación administrativa de esta Institución, se ha venido realizando una labor de revisión de los convenios suscritos por el Defensor del Pueblo Andaluz a fin de adecuarlos a sus previsiones de vigencia.

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 nuevos Convenios de colaboración que atienden tanto al desarrollo de su misión como a diversos aspectos inherentes a su funcionamiento institucional.

En concreto, durante el año 2023 se ha celebrado la firma de 9 Convenios con las siguientes entidades:

- 28 de diciembre de 2023: Convenio marco de colaboración entre el Defensor del Pueblo Andaluz y Defensor de la Infancia y Adolescencia de Andalucía y la Universidad Pontificia de Comillas para colaborar en la consecución de sus fines institucionales y en la realización de actividades que redunden en el beneficio mutuo y en el logro del objetivo común de mejorar la defensa de los derechos y libertades constitucionales de la ciudadanía.
- Noviembre de 2023: Adenda al convenio entre la DIIA y la Fundación Save the Children, para la organización de la jornada "Derechos de la Infancia: retos de futuro".
- 13 de noviembre de 2023: Adenda de modificación y prórroga a los convenios suscritos sobre la plataforma interinstitucional de cooperación tecnológica constituida por el Defensor del Pueblo Andaluz, el Justicia de Aragón y el Diputado del Común de Canarias con la finalidad de mejorar y ampliar los objetivos de desarrollo colaborativo y mejora de la aplicación de uso común del Convenio firmado con fecha 13 de noviembre de 2029, así como acordar su prórroga.
- 24 de septiembre de 2023: Adenda y prórroga al Convenio Marco de Colaboración entre el Instituto Andaluz de Administración Pública y el Defensor del Pueblo Andaluz en materia de formación, gestión del conocimiento e investigación.
- 20 de septiembre de 2023: Convenio de Colaboración entre la Fundación Cajasol y el Defensor del Pueblo Andaluz con la finalidad de colaborar entre ambas Instituciones para la realización de las actividades (jornadas, talleres, seminarios...) descritas en el convenio.
- 24 de agosto de 2023: Convenio de colaboración entre el Defensor del Pueblo Andaluz y Defensoría de la Infancia y Adolescencia de Andalucía y la Fundación COEPIO con la finalidad de colaborar en la realización de actividades orientadas a la consecución de los respectivos fines que redunden en beneficio de ambas o de la comunidad en sus ámbitos de influencia y, en especial, colaborar para la realización de actividades de cooperación e intercambio académico, cultural, técnico y científico, con la finalidad de divulgar los valores de protección de los derechos humanos en general y, en particular, de los derechos fundamentales y de las libertades públicas, así como de promover el desarrollo de acciones tendientes al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible–Agenda 2030, apoyándose todo ello en la indispensable solidaridad colectiva.

- ▶ 21 de junio de 2023: Protocolo General de Actuación entre el Defensor del Pueblo Andaluz y el Grupo Europeo de Magistrados por la Mediación por el que ambas Instituciones se comprometen a colaborar en la realización de actividades de información y difusión de la mediación, como fórmula idónea para la gestión de conflictos, poniendo especial interés en las acciones divulgativas dirigidas a la mayor participación de las administraciones públicas en los procesos mediadores, procurando concienciar al sector público de la importancia y eficacia de la mediación en la solución de los conflictos y quejas en los que son parte.
- ▶ 24 de marzo de 2023: Convenio de Cooperación Educativa entre el Defensor del Pueblo Andaluz y la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, para que, a través de sus respectivos recursos, contribuyan a completar la formación y desarrollar la cualificación profesional del estudiantado universitario, mediante la realización de prácticas. Asimismo, el Defensor del Pueblo Andaluz, tendrá la posibilidad de colaborar voluntariamente en la tutorización de los Trabajos Fin de Grado (TFG) y los Trabajos Fin de Master (TFM) de los y las estudiantes asignados a dicha Institución para tal fin.
- ▶ 26 de enero de 2023: Convenio de cooperación educativa para la relación de prácticas académicas externas entre el programa FFA-Münster de la Facultad de Derecho de Münster y el Defensor del Pueblo Andaluz para la realización de practicas académicas externas curriculares del Programa “FremdspracheAusbildungfürJuristenundJuristinen”, en castellano Programa de Formación Sistema Jurídico en Idioma Extranjero en este caso en Español, (Programa FFA) en el Defensor del Pueblo Andaluz por los estudiantes matriculados en dicho programa de la Facultad de Derecho de Münster en los términos recogidos en la normativa de las prácticas académicas de dicha Facultad.

3.4. Página web, redes sociales y medios de comunicación

Conscientes de que hoy día una gran puerta de entrada a esta Institución la configuran la página web y las redes sociales, prestamos una especial atención a su funcionamiento.

No en vano, en la página **web** tratamos de reflejar lo más fielmente posible todo el contenido de nuestra labor y en nuestros perfiles en redes sociales intentamos dar a conocer y resaltar por estos medios aquellas actuaciones que nos parecen más singulares o representativas de nuestro trabajo.

La página web del dPA está cargada de una información muy profusa y variada, fiel reflejo de la amplitud temática que abordamos y de la diversidad de actuaciones que llevamos a cabo. La Institución trata de mejorar de forma continua la página web del Defensor del Pueblo Andaluz, introduciendo algunas modificaciones con el objetivo de mejorar el dinamismo de la página, su accesibilidad y facilitar la participación de las personas usuarias de la misma.

Hay que señalar que este apartado está inmerso en el nuevo Plan de Comunicación que se está desarrollando fruto de una de las líneas de actuación de la Estrategia del Defensor del Pueblo Andaluz 2021-2024. Dentro de la mencionada Estrategia se ha llevado a cabo el objetivo modificar y adaptar algunos elementos de la página web del dPA y una formación específica en la adaptación de determinados elementos de diseño en los que seguiremos abundando en los próximos meses, en tanto no se lleve a cabo la propuesta de diseño de una nueva web que nos hace el referido Plan de Comunicación.

Un año más, el Defensor del Pueblo Andaluz viene desarrollando actividades de difusión y promoción de la Institución a través de su páginas Web y las Redes Sociales, dentro de la línea de actuación prioritaria que tiene esta Institución tendente a incorporar todas la potencialidades que permiten las nuevas tecnologías en su funcionamiento.

Como datos cuantitativos más destacados, en 2023 en **nuestras plataformas webs (DPA y DIAA)** se han recibido **487.725** visitas por parte de los usuarios, con **742.888** páginas visitadas. Debemos tener en cuenta la participación recibida en las plataformas web del DPA y DIAA, obteniendo **1.083** comentarios que han generado **518** consultas online.

Las **Redes Sociales**, igualmente, representan un extraordinario espacio de difusión, promoción y participación en las actividades de la Institución. El Defensor del Pueblo Andaluz tiene abiertos perfiles en Facebook, Twitter y Youtube, al que se le suma un perfil en Instagram desde diciembre de 2023, con el fin de estar presentes en las principales plataformas y tener un mayor alcance a la ciudadanía.

Destacar que en el año 2023 se han subido **45** vídeos de promoción de las actividades de la Defensoría que alojamos en el canal de **Youtube** del Defensor del Pueblo Andaluz. Se han realizado **8** sesiones en directo por **streaming** para difundir distintas jornadas centradas en diferentes temáticas como la mediación, los derechos de los menores o la protección de la infancia víctima de violencia sexual. Asimismo, hemos alcanzado los **8.660** seguidores en **Facebook**, un **4.6%** de incremento, y en nuestro perfil **Twitter** donde finalizamos el año con **7.730** seguidores, un incremento de **3.2%**.

Relativo a **Instagram**, en 2023 se han realizado 3 publicaciones relativas al acto del 40 aniversario, a la jornada sobre salud mental en la Infancia en colaboración con Save the Children y un post donde felicitamos la Navidad. Contamos con 108 seguidores y seguimos a 302 perfiles. En 2024, el objetivo será brindar a la ciudadanía información de interés sobre la Institución y sus funciones, temas que les resulten útiles, contenido de actualidad, así como compartir los actos que organizamos y a los que asistimos desde el DPA.

Finalmente, mediante las notas de prensa se ofrece a la ciudadanía permanente información de la actividad del titular de la Institución, sumado a su intervención en otros **medios de comunicación**, como las emisiones radiofónicas o televisivas. Este año han sido más de 50 notas de prensa facilitadas a los medios de comunicación sobre los diferentes hitos organizados por la Defensoría (jornadas, reuniones, visitas, días conmemorativos...).

Además, durante el ejercicio de 2023, el Defensor del Pueblo andaluz, Jesús Maeztu, ha comparecido ante los medios de comunicación para la presentación del Informe Anual 2022 y del Informe de Infancia y Adolescencia 2022, en sendas ruedas de prensa, así como para la presentación del informe especial sobre *“La atención educativa en los colegios públicos rurales de Andalucía”* y para la presentación de los actos conmemorativos del 40 aniversario de la Institución.

El titular de la Defensoría ha participado en más de una veintena de espacios informativos o de divulgación a petición de los medios de comunicación: la mayoría de estas entrevistas se han realizado en televisión (9) y radio (6), además de intervenciones en prensa escrita y digital con declaraciones y artículos de opinión (dos). Es reseñable la colaboración semanal mantenida con el espacio televisivo *Parlamento andaluz* de la Radio Televisión Pública de Andalucía.

40
años

dPA
defensor del
pueblo Andaluz

4.

Colaboración de las administraciones públicas







4. Colaboración de la administración

4.1. Introducción

El artículo 19.1 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, dirige a las Administraciones Públicas un claro mandato de colaboración con la Defensoría, al indicar que «todos los poderes públicos y organismos de la Comunidad Autónoma están obligados a auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Defensor del Pueblo Andaluz en sus investigaciones e inspecciones».

La colaboración entre entes públicos entronca con los principios básicos que deben regir la actuación de las administraciones públicas de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 103 de la Constitución Española, particularmente con el principio de coordinación.

En el ámbito de actuación de las defensorías, la colaboración de las administraciones públicas sujetas a supervisión resulta fundamental para que dichas instituciones puedan desarrollar con eficiencia y eficacia el servicio público que tienen encomendado, por lo que en el presente capítulo se analiza el grado de colaboración de las Administraciones Públicas a las que se ha dirigido el Defensor del Pueblo Andaluz a lo largo del ejercicio.

Con carácter general, los datos sobre la respuesta obtenida de las administraciones públicas en 2023 muestran un grado de colaboración satisfactorio, tanto en lo que se refiere a la colaboración en las actuaciones de investigación, durante la tramitación de los expedientes de queja, como en la fase de resolución, al concluir la tramitación.

En este sentido, hay que destacar que en 2023 se realizaron **4.452 peticiones de informe** en el contexto de 4.329 expedientes de queja y más de la mitad de dichas peticiones recibieron respuesta directa, sin necesidad de reiterar la solicitud (es decir, se recibieron 2.526 respuestas directas).

Respecto a las 1.926 peticiones de informe restantes, la Defensoría obtuvo la información requerida tras la primera reiteración casi en el 70% de los casos (1.336 peticiones). En el 30% restante (590 casos) hubo que reiterar la petición por segunda vez y en 135 casos la Institución tuvo que impulsar la tramitación mediante un contacto telefónico, quedando **solo 30 peticiones sin la respuesta debida** en este punto.

La Institución ha tenido que recurrir en estos casos al protocolo de citación aprobado en 2021 y adaptado en 2022 para promover la colaboración después de dos reiteros y contacto telefónico a las administraciones públicas a las que nos dirigimos. Debe señalarse que solo dos de las peticiones de informe pendientes en esta fase de tramitación han quedado desatendidas en 2023, habiéndose declarado la actitud entorpecedora de las Administraciones correspondientes conforme a lo previsto en el artículo 18 de la Ley reguladora de la Institución.

Así pues, sobre el total de 4.452 peticiones de informe realizadas en 2023, solo en 30 casos ha sido necesario llegar a la citación de la autoridad correspondiente para que compareciera personalmente en la sede de la Defensoría y ofreciera la información requerida, por lo que la colaboración obtenida de las Administraciones Públicas se mantiene en un nivel satisfactorio, como en años anteriores.

El análisis de las entidades a las que se han remitido las peticiones de información en 2023 (4.452 en total) muestra que la mayoría de ellas se dirigieron a la Administración de la Junta de Andalucía (el 59,25%) y a la Administración Local (34,67%), que concentran más del 90% de las peticiones de

información realizadas en el marco de nuestras actuaciones de investigación, aunque también se ha obtenido la colaboración de entidades prestadoras de servicios de interés general y otras empresas (91 peticiones); órganos judiciales (90); universidades (38); la Administración del Estado (38) y colegios profesionales (37) entre otras entidades.

Finalmente, hay que destacar que de las **319 resoluciones** dictadas por el Defensor del Pueblo Andaluz en 2023 y al margen de las que se encuentran pendientes de respuesta de la Administración al tiempo de cerrarse el presente informe (156 resoluciones en trámite), la gran mayoría de resoluciones dictadas en expedientes concluidos (163 resoluciones) han sido aceptadas por la Administración destinataria (133 resoluciones aceptadas). De las 30 resoluciones restantes, solo 7 han sido rechazadas expresamente, 4 han quedado sin respuesta y en 19 casos la Administración ha justificado su rechazo en discrepancias técnicas, obteniendo un grado de efectividad del 93%, incluyendo este porcentaje los asuntos en los que habíamos detectado irregularidad y se han solucionado o se encuentran en vías de solución gracias a nuestra intervención.

Seguidamente se analizan, de manera pormenorizada y siguiendo los bloques de los Objetivos de Desarrollo Sostenible que estructuran el Capítulo 2 del Informe Anual por materias, los casos en que el Defensor considera que no se ha obtenido la colaboración exigible conforme al artículo 29 de la Ley reguladora de la Institución, bien porque la Administración ha rechazado la resolución del Defensor sin ofrecer argumentos jurídicos para justificar su posición o bien por no haber dado respuesta alguna a la resolución.

4.2. Casos de No colaboración. Análisis por bloques temáticos de materias

4.2.1. Personas

4.2.1.1. Dependencia y Servicios Sociales

En este ámbito, han sido expresamente rechazadas las siguientes resoluciones:

- ▶ Resolución relativa a la demora en la valoración de la situación de dependencia, dirigida a la Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Sevilla, en el curso de la [queja 21/1799](#).
- ▶ Resolución relativa a la demora en la revisión del grado de dependencia de sus progenitores, dirigida a la Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Granada en el curso de la [queja 23/2178](#).

4.2.1.2. Educación y Universidades

Han sido expresamente rechazadas por la Administración destinataria las resoluciones siguientes:

- ▶ Resolución dictada en la [queja 21/8186](#), dirigida a la Dirección General de Planificación, Centros y Enseñanza Concertada, relativa a la necesidad de otorgar una plaza en el servicio complementario de aula matinal a una alumna ante la grave enfermedad de la madre.
- ▶ Resolución dictada en la [queja 21/8805](#), dirigida a la Dirección General de Ordenación, Inclusión, Participación y Evaluación Educativa, relativa al sistema de concreción para la asignación de recursos y medidas al alumnado con necesidades especiales.

- Resolución dictada en la [queja 22/3821](#), dirigida a la Delegación Territorial de Desarrollo Educativo, Formación Profesional, Universidad, Investigación e Innovación en Sevilla, relativa a la solicitud de escolarización de un menor en el aula específica (Modalidad "C") del mismo Centro de Educación Infantil y Primaria (CEIP) en el que estaban escolarizados sus hermanos.

4.2.1.3. Infancia y adolescencia

- Resolución dictada en la [queja 22/3274](#), dirigida al Ayuntamiento de Sevilla, relativa a la solicitud que el padre de un adolescente con TGD (trastorno generalizado del desarrollo) realiza a la corporación municipal para que se prohíba el uso de pirotecnia. Este expediente se cerró sin recibir respuesta de la administración pese a haberse realizado diversas actuaciones de impulso tras el envío de la Resolución (un primer impulso por escrito, mediante contacto telefónico posteriormente y, por último, un nuevo impulso por escrito)

4.2.1.4. Personas en situación y/o riesgo de vulnerabilidad

No han obtenido una respuesta colaboradora a pesar de las actuaciones de impulso realizadas para obtener una respuesta:

- Resolución relativa a la ocupación ilegal de viviendas en Almonte, dirigida al Ayuntamiento de Almonte, en el curso de la [queja 18/1602](#).
- Resolución relativa a la petición al Ayuntamiento de Tarifa de copia de su contrato de alquiler de una vivienda pública, dirigida al Ayuntamiento de Tarifa, en el curso de la [queja 18/6219](#).
- Resolución relativa a la denegación de la ayuda, 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, por la negativa de los servicios sociales de Chiclana de la Frontera a su tramitación, dirigida al Ayuntamiento de Chiclana de la Frontera, en el curso de la [queja 20/7305](#).
- Resolución relativa a responsabilidad patrimonial del Ayuntamiento Guillena por no tramitar ayudas al alquiler para colectivos vulnerables, dirigida al Ayuntamiento Guillena, en el curso de la [queja 21/1690](#).

4.2.1.5. Salud y Bienestar

Ha sido expresamente rechazada la resolución dictada en el caso siguiente:

- Resolución relativa al respeto de la libre elección de médico de familia, dirigida a la Dirección Gerencia del Distrito Sanitario Bahía de Cádiz-La Janda, en el curso de la [queja 22/2497](#).

4.2.2. Planeta y prosperidad

4.2.2.1. Administración Tributaria, Ordenación económica y Gobernanza pública

En este ámbito ha sido rechazada la siguiente resolución:

- ▶ Resolución relativa a la falta de respuesta al recurso formulado ante la denegación de licencia de ocupación de vía pública para el ejercicio de venta ambulante, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Sevilla en el curso de la [queja 21/0410](#).

4.2.2.2. Cultura (Patrimonio) y Deportes

Aunque obtuvieron una respuesta de la Administración destinataria, no fueron aceptadas por esta las siguientes resoluciones:

- ▶ Resolución dictada en la [queja 21/6745](#), dirigida al Ayuntamiento de Marbella, en relación con la tramitación de la denuncia formulada contra un campo de golf por incumplimiento de la normativa aplicable.
- ▶ Resolución dictada en la [queja 21/8021](#), dirigida al Ayuntamiento de Sanlúcar de Barrameda, relativa a la protección del baluarte de San Salvador.

4.2.2.3. Empleo Público

No han obtenido una respuesta colaboradora a pesar de las actuaciones de impulso realizadas para obtener una respuesta:

- ▶ Resolución dictada en la [queja 19/5586](#), dirigida al Ayuntamiento de Guillena, relativa a la exclusión de la persona interesada de un proceso selectivo y a la falta de respuesta a las alegaciones formuladas.
- ▶ Resolución dictada en la [queja 19/5776](#), dirigida al Ayuntamiento de Vera, relativa a la aportación de un plan de pensiones y modificación de la relación de puestos de trabajo (RPT) en el mismo.

Destacamos también una resolución en esta materia que, si bien obtuvo respuesta por parte del organismo al que nos dirigimos, no fue aceptada por aquél:

- ▶ Resolución dictada en la [queja 21/7269](#), dirigida a la Agencia Andaluza de la Energía, relativa a posibles irregularidades en la adjudicación de una plaza ofertada en dicha Agencia.

4.2.2.4. Servicios de interés general y Consumo

- ▶ Resolución relativa a la falta de respuesta del ayuntamiento al escrito presentado por el interesado, en el que se denunciaban falta de desglose de facturas de suministro de agua, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Rubite en el curso de la [queja 21/6803](#). Este expediente se cerró sin recibir respuesta de la administración pese a haberse realizado diversas actuaciones de impulso tras el envío de la Resolución.

4.2.2.5. Sostenibilidad y Medio Ambiente

A continuación se destacan las resoluciones que no han obtenido una respuesta colaboradora de las Administraciones Públicas a las que se han dirigido:

- ▶ Resolución relativa a la confirmación sobre autorización de la actividad de polvo, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Mijas (Málaga) en el curso de la [queja 20/0300](#).
- ▶ Resolución relativa a la falta de respuesta a solicitud de información ambiental, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Moguer (Huelva) en el curso de la [queja 20/8561](#).
- ▶ Resolución relativa a las molestias por ruido generado por actividad de gimnasio ubicado en los bajos de una vivienda, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Conil de la Frontera (Cádiz) en el curso de la [queja 20/4255](#).

- ▶ Resolución relativa a la falta de respuesta del ayuntamiento al escrito presentado por el interesado, en el que se denunciaban ruidos generados por establecimiento hostelero, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Torrox (Málaga) en el curso de la [queja 21/7615](#).
- ▶ Resolución relativa a la necesidad de responder los escritos presentados por la parte promotora, en los que se denunciaba el ruido generado por el evento denominado "Jueves de carreras de motos de la Subida", dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Cantillana (Sevilla) en el curso de la [queja 21/6383](#).

En cuanto a las resoluciones que, aunque tuvieron respuesta por parte de los organismos a los que nos dirigimos, no fueron aceptadas por estos:

- ▶ Resolución relativa a las molestias que genera un local con música y veladores sin autorización, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de El Coronil (Sevilla) en el curso de la [queja 22/2091](#).
- ▶ Resolución relativa a un local en suelo público, sin concesión, ni licencia de actividad ni apertura desde hace años, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Mijas (Málaga) en el curso de la [queja 19/0717](#).

4.2.2.6. Urbanismo y Ordenación del Territorio

No se ha obtenido una respuesta colaboradora de la Administración Pública destinataria en el asunto siguiente:

- ▶ Resolución relativa a la necesidad de verificar el estado de conservación de una casa tras la denuncia por suciedad y presencia de roedores, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Barbate (Cádiz) en el curso de la [queja 21/1556](#).

Por otra parte, en este mismo ámbito se ha rechazado la resolución dictada en el caso siguiente:

- ▶ Resolución relativa a una obra para una ampliación ilegal de un inmueble, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Alcalá la Real (Jaén) en el curso de la [queja 19/4929](#).

4.2.3. Justicia y cultura de paz

4.2.3.1. Actuaciones Cuerpos de Policía Local y Autonómica

- ▶ Resolución dictada en la [queja 20/5916](#), dirigida al Ayuntamiento de Huétor Vega, relativa a la celebración de carreras ilegales. Este expediente se cerró ante la falta de respuesta de la administración a nuestras recomendaciones, pese haberse realizado un primer impulso, haber interesado posteriormente una respuesta telefónica y, finalmente, un último impulso por escrito.

4.2.3.2. Memoria Democrática

- ▶ Resolución dictada en la [queja 21/0893](#), dirigida al Ayuntamiento de Cádiz, relativa a la disconformidad con el cambio de nombre del estadio Ramón de Carranza. Este expediente se cerró ante la falta de respuesta de la administración a nuestra resolución, pese haber realizado un primer impulso, posteriormente interesar respuesta telefónica y, finalmente, realizar un último impulso por escrito.

4.3. Declaraciones de actitud entorpecedora

Para concluir se citan los dos casos en los que se ha considerado la actitud de la Administración como hostil y entorpecedora de las funciones de la Institución, y se procede conforme a lo dispuesto el artículo 18 de la Ley reguladora de la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz, a la inclusión de dicha circunstancia en el Informe Anual que nos ocupa.

- ▶ [Queja 20/4707](#), dirigida al Ayuntamiento de Palos de la Frontera (Huelva), relativa a la actividad de un chiringuito sin autorización y asentamientos ilegales en el entorno (página 102-103 del BOPA nº 217, de 30 de junio de 2023).
- ▶ [Queja 20/5910](#), dirigida al Ayuntamiento de Torrox (Málaga), relativa a ruidos de música de un chiringuito de playa (página 63-64 del BOPA nº 268, de 12 de septiembre de 2023).

40
años

dPA
defensor del
pueblo Andaluz

5.

Rendición de cuentas





5. Rendición de cuentas

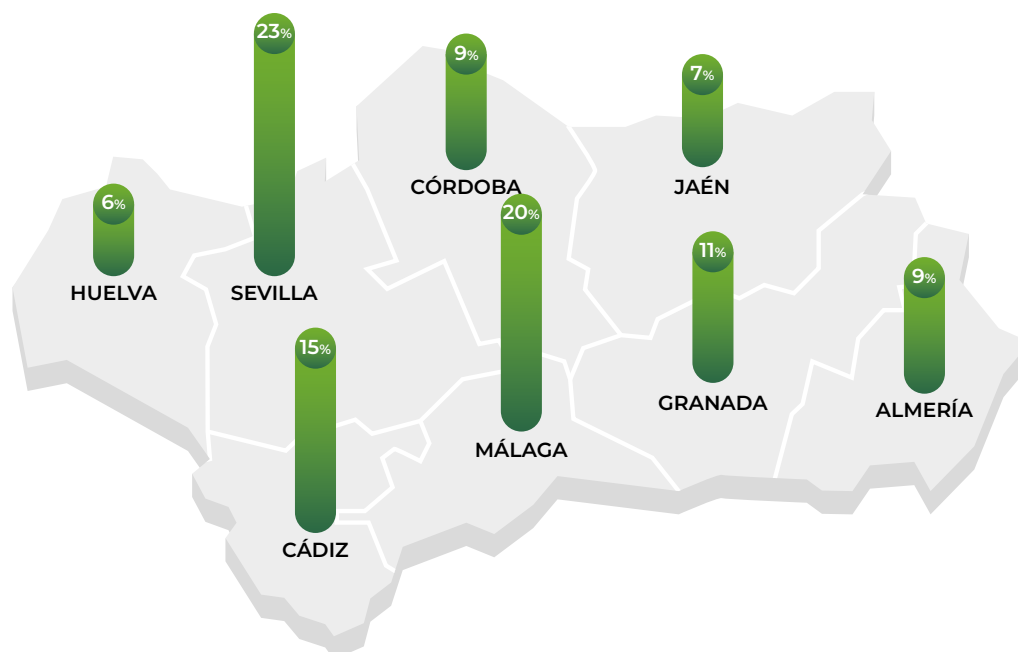
5.1. Datos estadísticos

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 y su reflejo conforme al compromiso de la Institución para el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030
- **los principales resultados** de nuestra actividad cuando valoramos el trabajo en defensa de quienes nos han depositado su confianza.

Gráfico 0. Peso de la población de cada provincia.

Gráfico 0.
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 Cádiz -con 1.250.539 habitantes-, que 1.000 personas de Huelva -con 530.824-. Creemos que así los datos reflejan mejor la realidad de nuestra actividad con respecto a la población afectada. Fuente: INE. Censo población a 01-01-2023.

5.1.1 La ciudadanía

5.1.1.1. Acuden al Defensor 34.882 personas

Un total de 34.882 personas han requerido la intervención del Defensor del Pueblo andaluz durante 2023 demandando la supervisión y/o mediación de los poderes públicos, en lo que entienden supone una vulneración de sus derechos -firmantes de quejas, sin repeticiones-, o buscando información y asesoramiento para el ejercicio de los mismos -consultas-.

Para representar gráficamente las personas que han acudido a la Institución, distribuidas por provincias, se tiene en cuenta el número de personas firmantes de 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. [Ver tabla Relación de Firmantes por Municipios Objeto de las Quejas iniciadas en el año.](#)

Gráfico 1. 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, Huelva y Granada se supera el peso poblacional. En el caso contrario, en Cádiz y Málaga estamos más alejados del peso poblacional.

5.1.1.2. Nuestra web y redes sociales

También resulta interesante conocer el uso de nuestras webs 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 742.888 páginas de las webs del Defensor del Pueblo andaluz y del Defensor de la Infancia y Adolescencia de Andalucía.

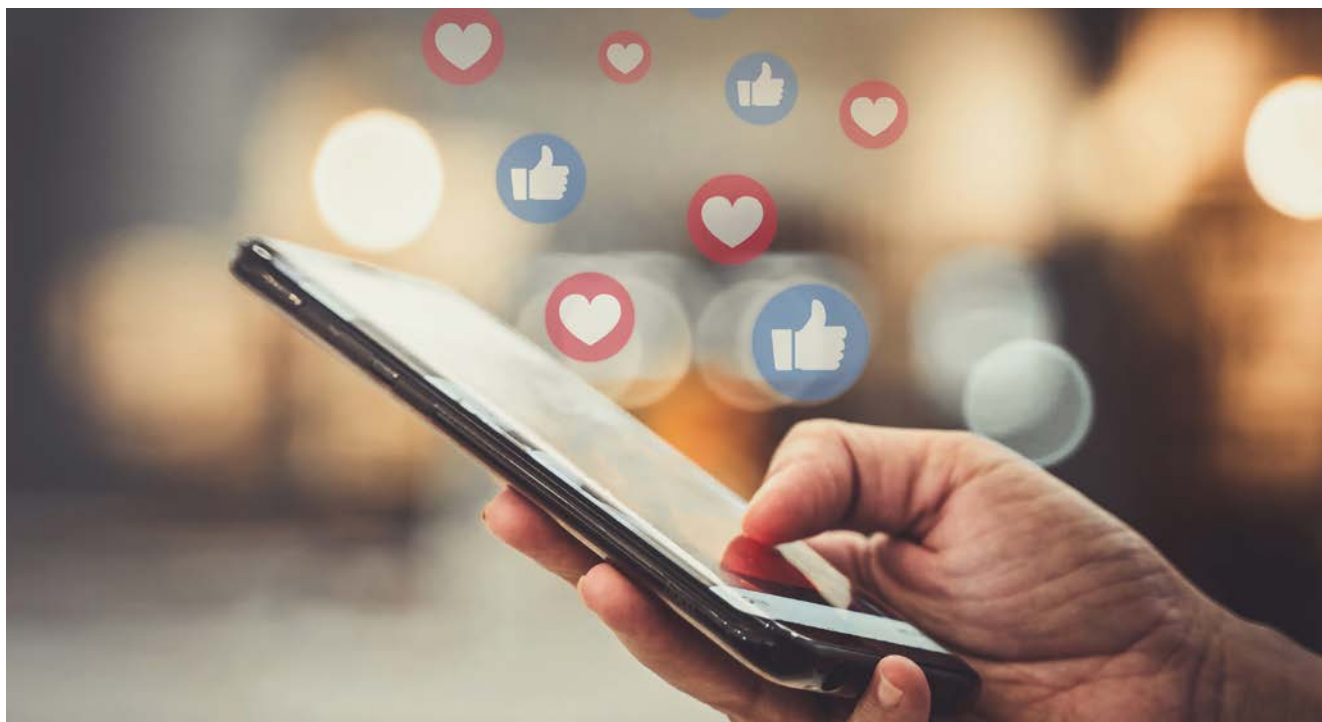


Gráfico 2. Visitas a la web dPA, DMA, Facebook, Twitter y Youtube



409

Modo en que se comunica la ciudadanía. Por otra parte, la **vía telemática** sigue siendo la preferida. Por esta vía se produjeron el 88% de las comunicaciones, en la línea de crecimiento constante de estos canales.

5.1.1.3. 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 (56% mujeres y 44% 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.

Gráfico 3. Las 10 materias de las que más se quejan o consultan las mujeres

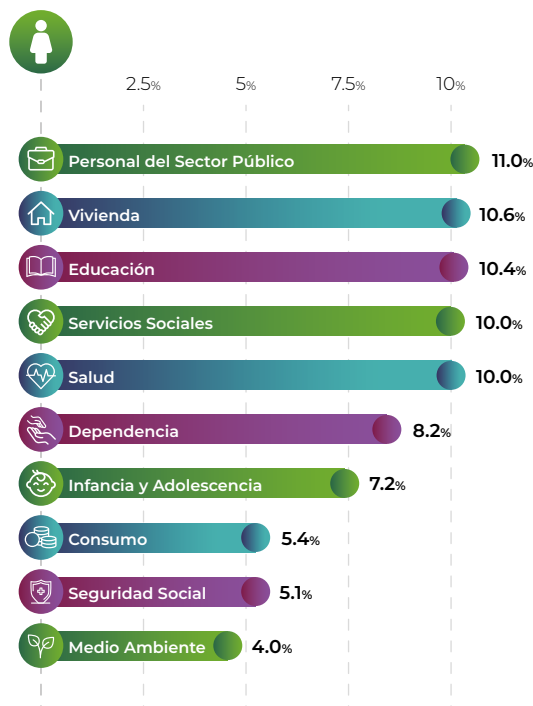
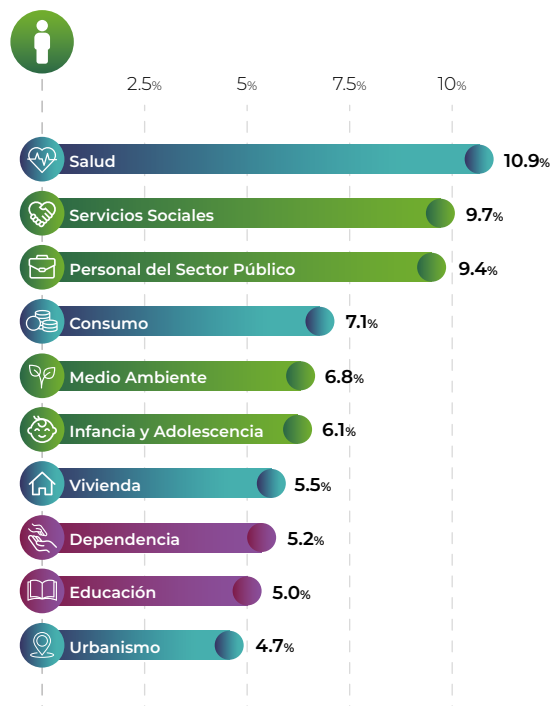


Gráfico 4. Las 10 materias de las que más se quejan o consultan los hombres



Este año, por primera vez, los temas relacionados con el personal del sector público encabezan los asuntos que más han preocupado a las mujeres, seguidos de otras materias habituales como la vivienda y educación. En el caso de los hombres, siguen siendo los de personal del sector público servicios sociales y salud, entre otros.

Además, los asuntos sobre los que los hombres más nos reclaman una actuación a diferencia de las mujeres son las políticas activas de empleo, cultura y deportes, y prisiones, mientras en los asuntos relacionados con igualdad de género, educación y vivienda se encuentran las mayores diferencias a favor de las mujeres.

Gráfico 5. Los 5 temas de quejas y consultas de mujeres que más se diferencian de los hombres

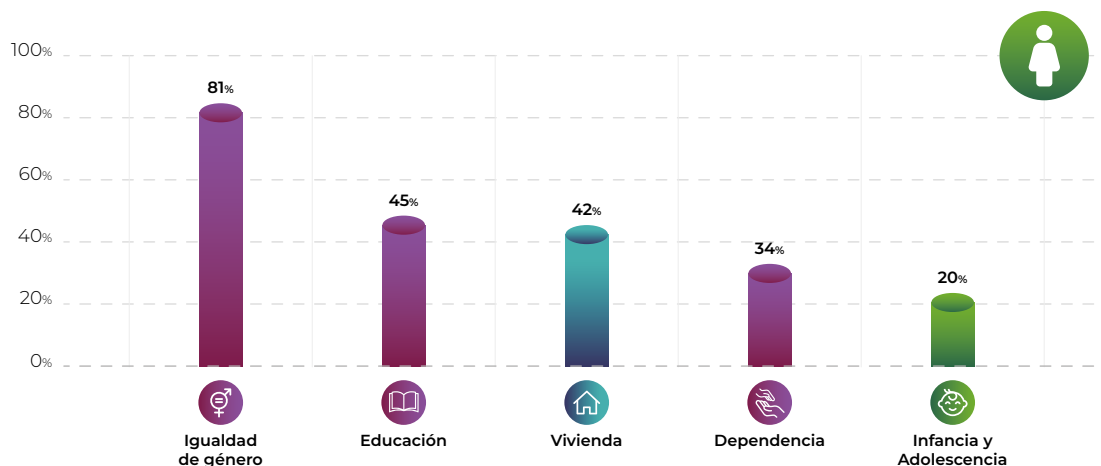
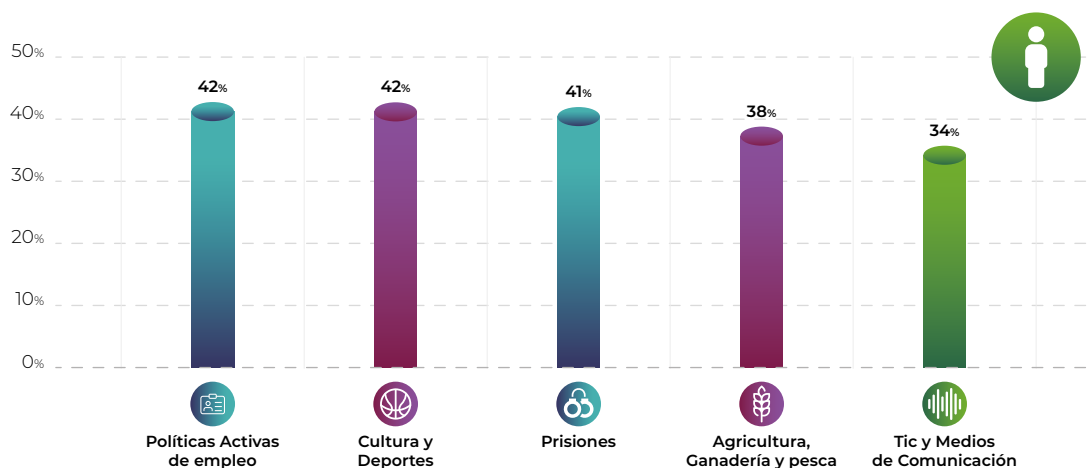


Gráfico 6. Los 5 temas de quejas y consultas de hombres que más se diferencian de las mujeres



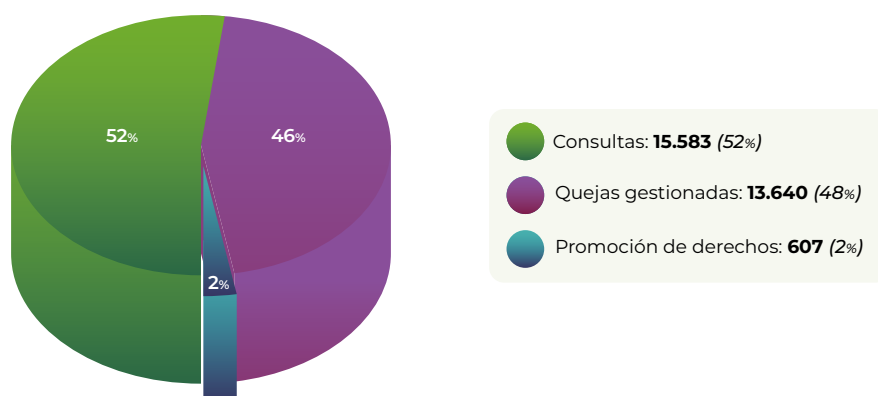
5.1.2. Nuestras actuaciones

5.1.2.1. Un total de 29.830 actuaciones en defensa de los derechos de los andaluces

La actividad del dPA durante 2023 ha supuesto un total de 29.830 actuaciones; 13.640 quejas gestionadas (de parte, de oficio, mediaciones); 15.583 consultas; y 607 de promoción de derechos (jornadas, guías, reuniones, foros, actividades institucionales, etcétera).

411

Gráfico 7. Actuaciones del dPA 2023

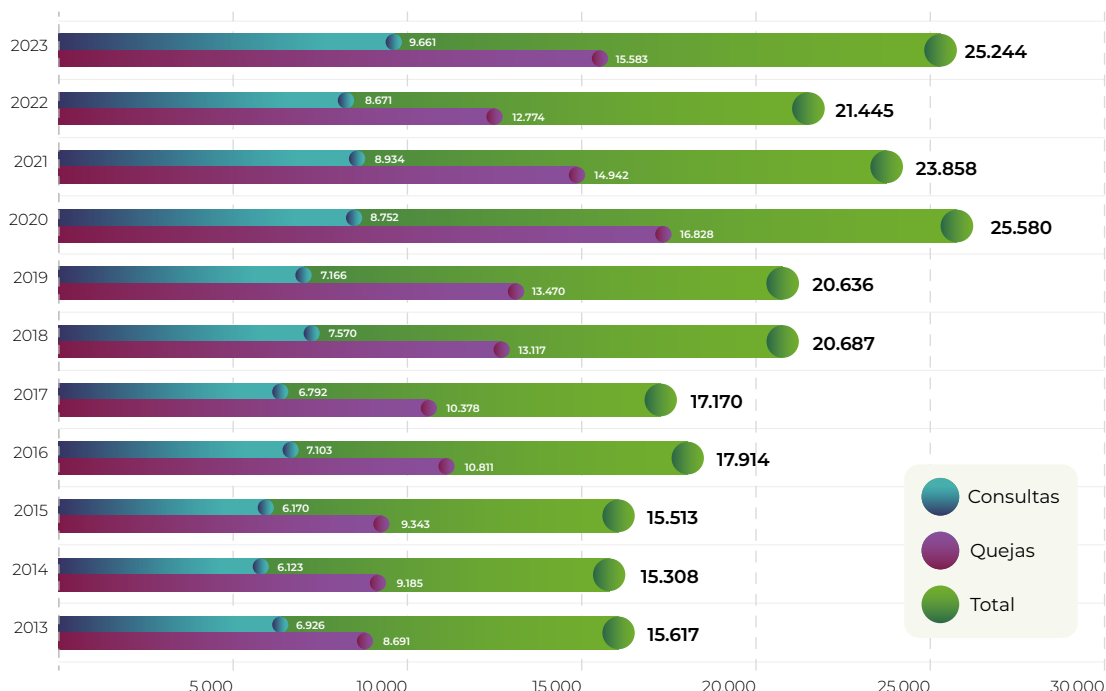


El desglose de estas grandes cifras arroja los siguientes datos: 9.593 escritos nuevos de queja de la ciudadanía y 68 quejas de oficio, lo que suponen 9.661 quejas iniciadas en 2023. A estas quejas nuevas se suman las 3.979 de años anteriores. En total, 13.640 quejas gestionadas en el presente ejercicio. [Ver tabla Anexo-Distribución de quejas gestionadas en el año por Materias y Causas de Conclusión.](#)

A esto hay que añadir la ciudadanía que ha sido atendida y se le ha ofrecido asesoramiento y gestión de su problema por la Institución, en un total de 15.583 consultas, 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.](#)

Gráfico 8. **Evolución de quejas iniciadas, consultas y total de actuaciones por año.**
En 2023: 15.583 consultas y 9.661 quejas iniciadas.



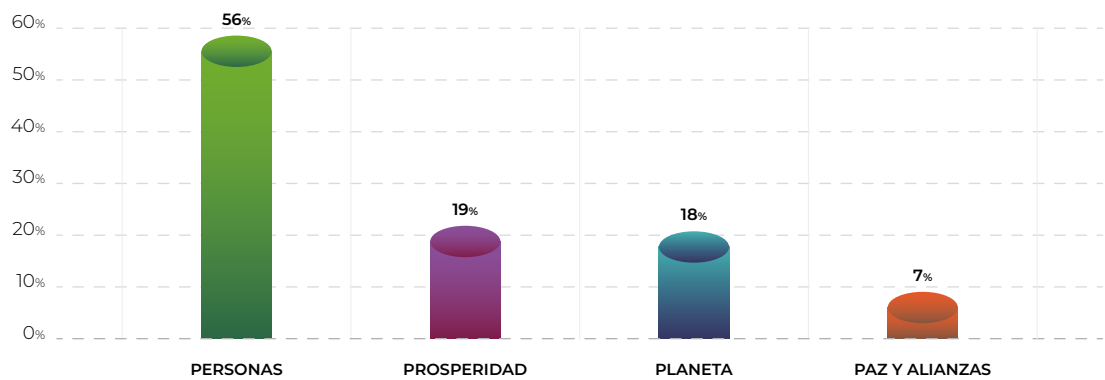
5.1.2.2. Detalle de nuestra actividad en relación con los ODS de la Agenda 2030

En el marco del plan diseñado con la Agenda 2030, los objetivos de desarrollo sostenible -como ya se ha indicado en el presente informe- se interrelacionan entre sí para ofrecer una respuesta a los desafíos globales más importantes. En este sentido, siguiendo la estructura que gira en torno a sus cinco ejes centrales: Personas, Planeta, Prosperidad, Paz y Alianzas, la Institución del Pueblo andaluz ha realizado un detalle cuantitativo de las actuaciones que se describen a continuación, entendiendo en todos los casos:

- El compromiso del dPA por la dignidad de las personas
- El compromiso del dPA por el planeta y sus recursos para favorecer una vida plena, en armonía con el entorno
- El compromiso del dPA por fomentar el crecimiento económico, inclusivo, sostenible y digno
- El compromiso del dPA por fomentar sociedades inclusivas y alianzas estratégicas

A modo de conclusión, un año más, la actuación del Defensor del Pueblo andaluz ha seguido caracterizada por las materias que afectan directamente al Estado del Bienestar (56% del total de nuestras actuaciones), y que se engloban, en su práctica totalidad en el eje central de los ODS considerado como "Personas".

Gráfico 9. Desglose de actuaciones por grandes grupos de materias.



Seguidamente realizamos un análisis de cada grupo de materias , agrupados a su vez en uno de los 5 ejes claves de los ODS. En lo que respecta al análisis provincial, 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.

Gráfico 10. Detalle del grupo de materias del dPA englobado en el eje de Personas.

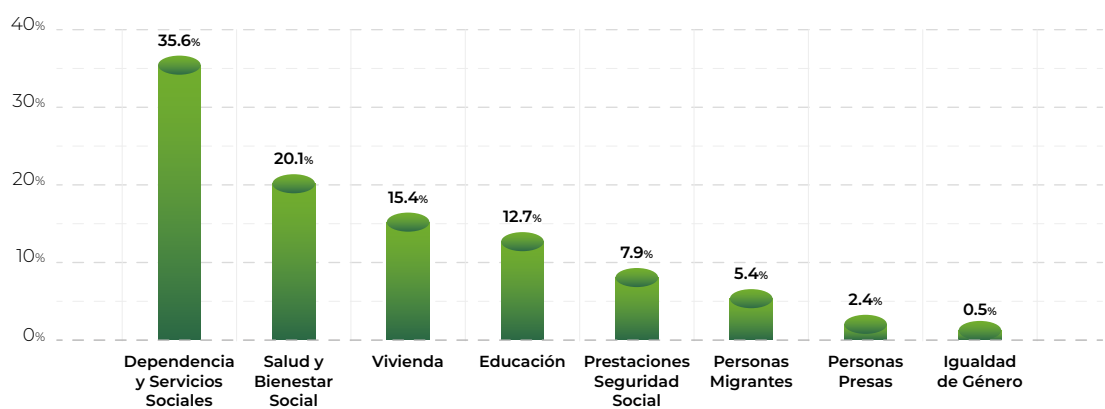


Gráfico 11. Incidencia en relación al peso poblacional de cada provincia. Eje de Personas.

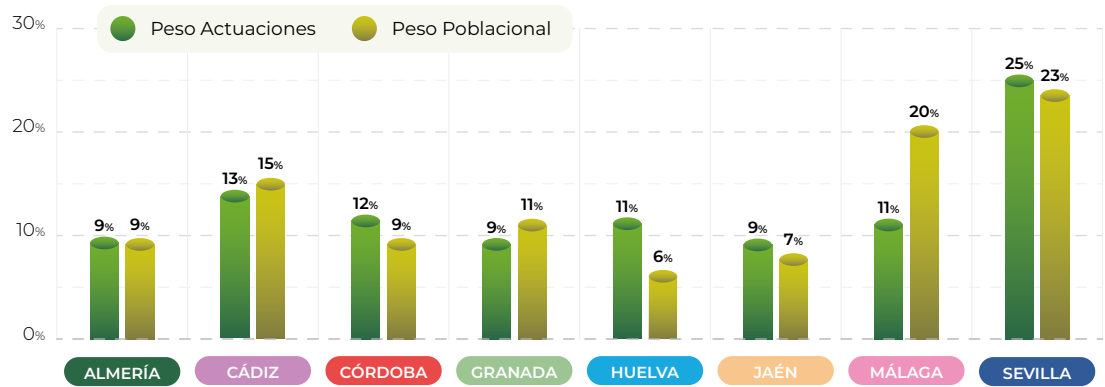


Gráfico 12. Detalle del grupo de materias del dPA englobado en el eje de Planeta.

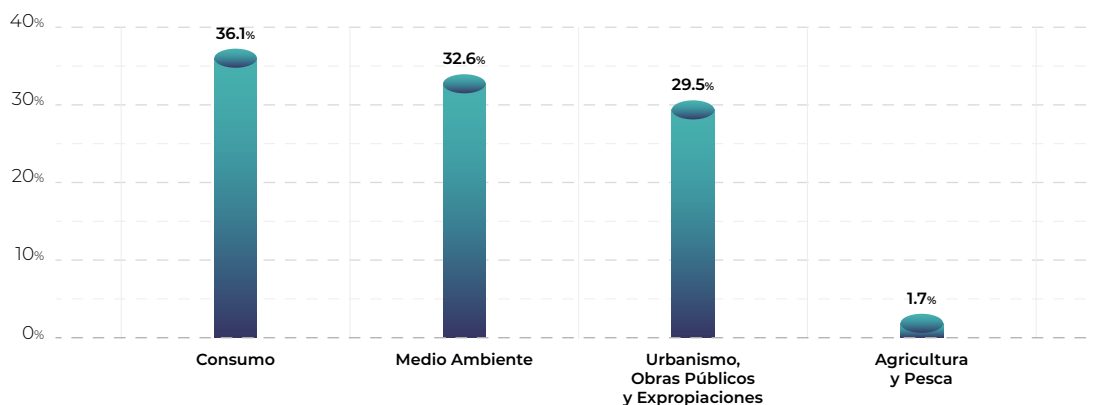


Gráfico 13. Incidencia en relación al peso poblacional de cada provincia. Eje de Planeta.



Gráfico 14. Detalle del grupo de materias del dPA englobado en el eje de Prosperidad.

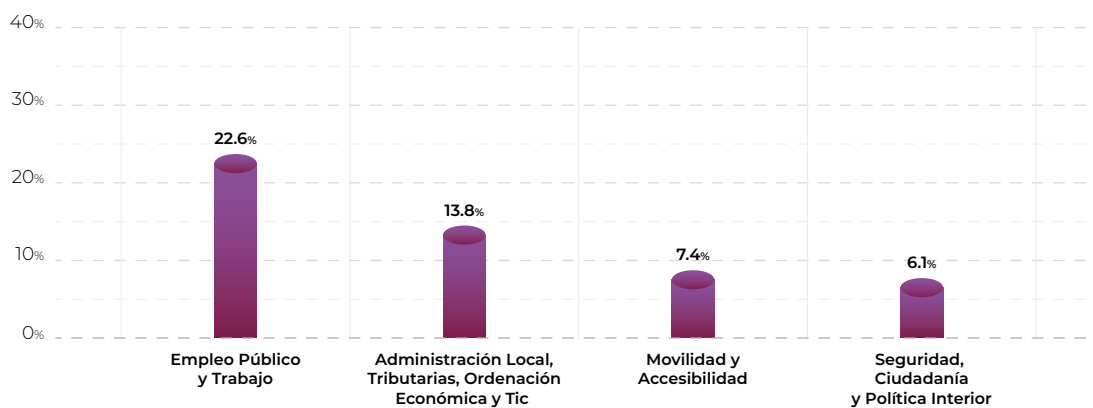


Gráfico 15. Incidencia en relación al peso poblacional por provincia. Eje de Prosperidad.

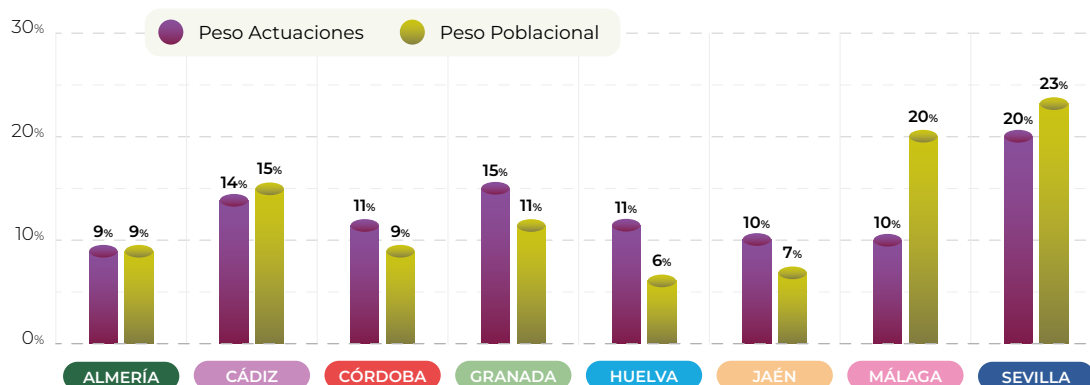
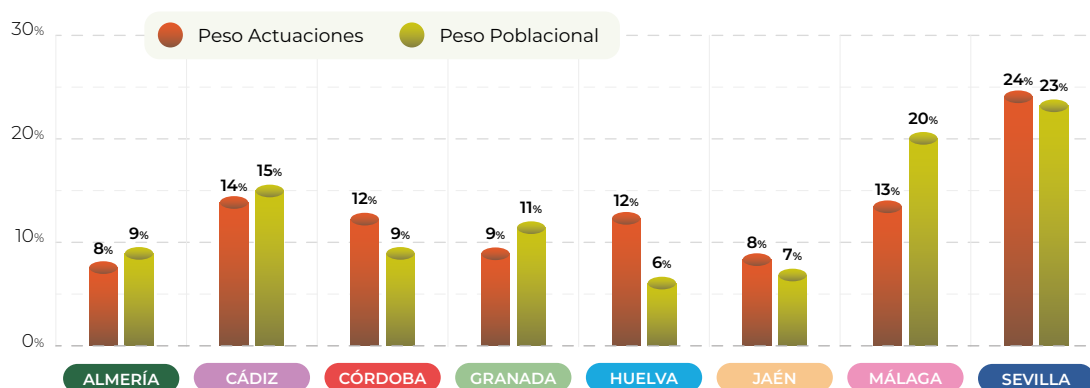


Gráfico 16. Incidencia en relación al peso poblacional por provincia. Eje Paz y Alianzas*.

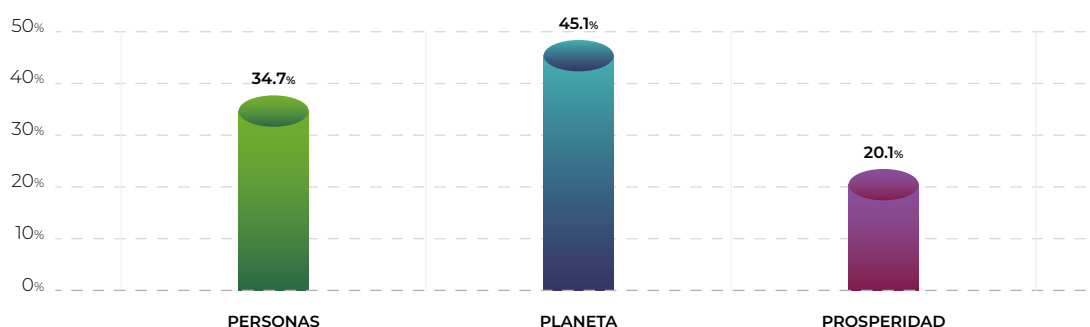


*Se recogen aquí solo las actuaciones en materia de Justicia pues las otras materias que constituyen este bloque (Mediación y Atención a la ciudadanía) son actuaciones transversales

5.1.2.3. Mediaciones

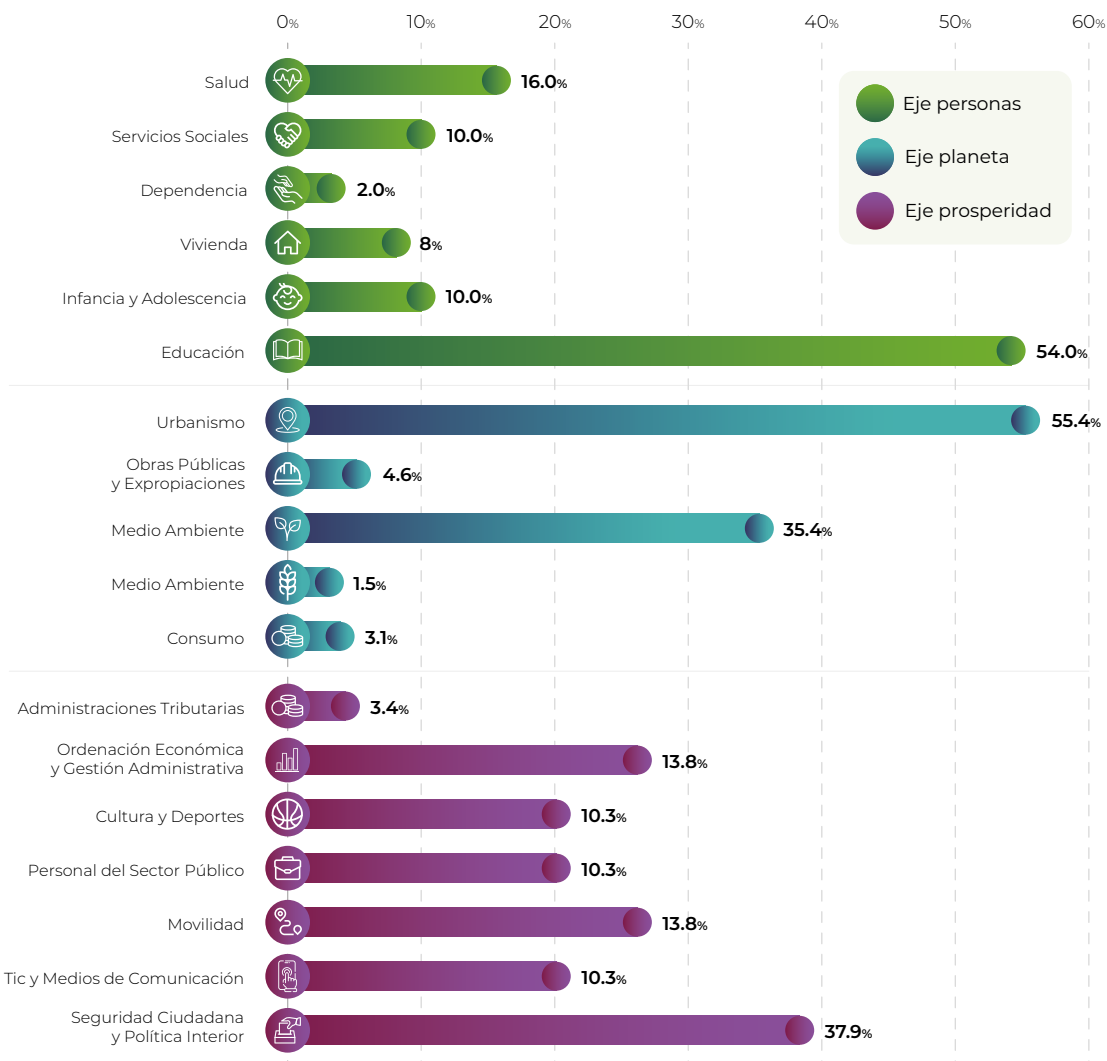
La labor de mediación del dPA en 2023 mantiene un ritmo similar al de años anteriores, tanto en número de mediaciones como en su distribución por bloques de materias.

Gráfico 17. Gráfico de la distribución de las mediaciones por grupos de materias.



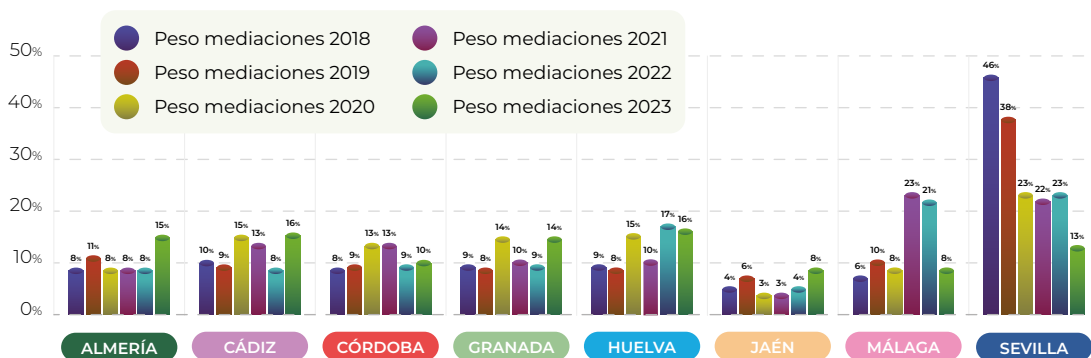
A continuación mostramos el detalle de cada bloque temático.

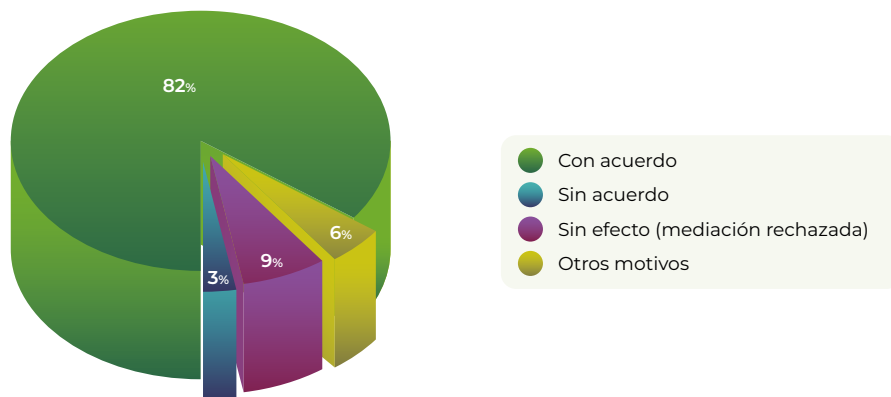
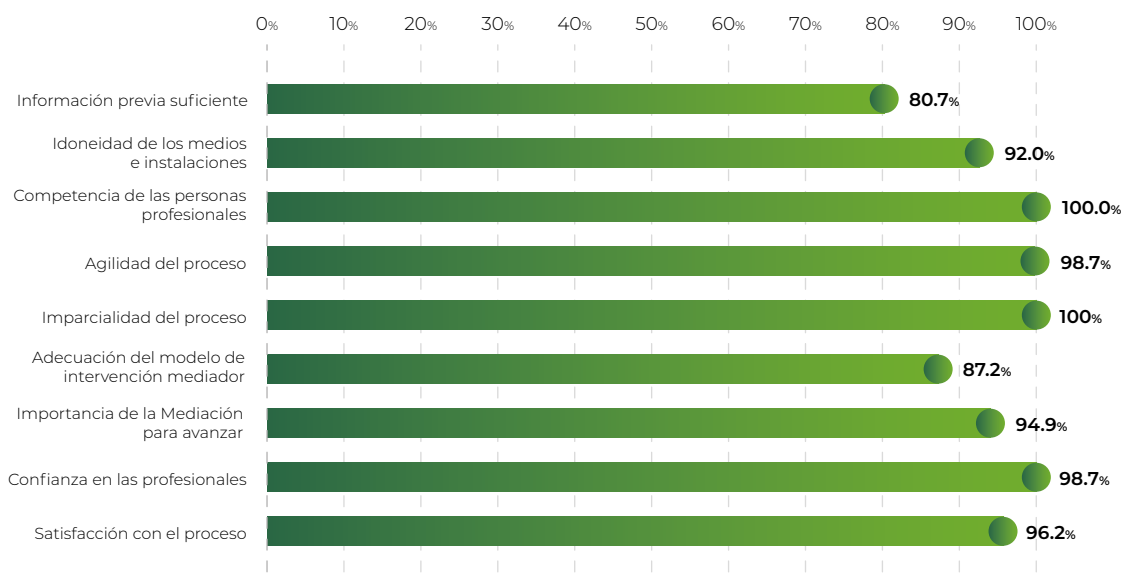
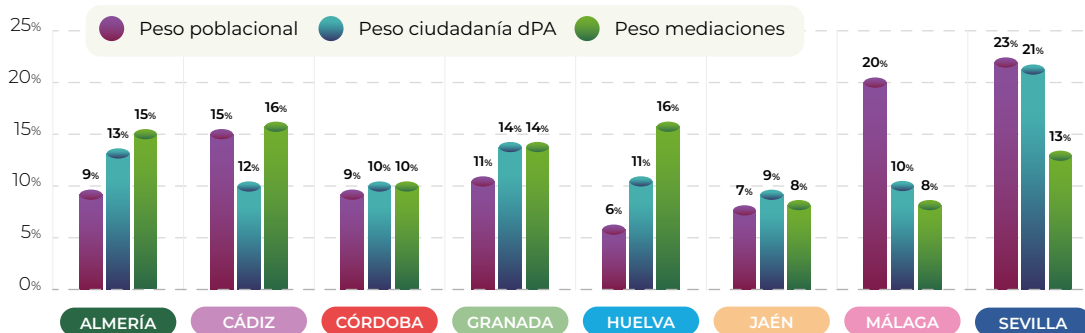
Gráficos 18, 19 y 20. **Mediaciones. Desglose por el grupo de materias.**



Asimismo, es de interés destacar otros gráficos que recogen la evolución de la mediación en la Defensoría atendiendo a criterios de resultados, satisfacción de las partes y colaboración de las administraciones

Gráficos 21. **Histórico del peso de las mediaciones.**



Gráficos 22. **Causas de cierre de las Mediaciones iniciadas.**Gráficos 23. **Resultado de las encuestas.**Gráficos 24. **Mediaciones en relación al peso poblacional y de la Ciudadanía que acude al dPA, por provincias.**

5.1.3. Nuestros resultados

5.1.3.1. La Administración acepta nuestra actuación en el 93% de los casos cerrados donde se había detectado irregularidad

Del total de las quejas gestionadas en 2023, 9.413 expedientes se cerraron (69%) y otro 31% está pendiente. De los cerrados, 4.951 quejas se admitieron, otras 431 se solucionaron antes de la tramitación y 2.546 quejas fueron no admitidas por diferentes causas. Además, en 822 la persona desistió de continuar el proceso y 663 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](#).

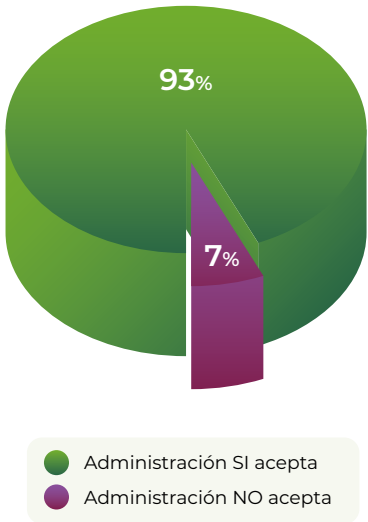
Gráficos 25. Gestión de las quejas gestionadas 2023.



Gráficos 26. Grado de aceptación

De los 4.951 casos admitidos a trámite y cerrados en este ejercicio, en 3.731 se ha detectado que existe irregularidad de la Administración. [Ver tabla Anexo Resumen Gestión de Quejas](#).

De ellos, en 3.479 de los casos, un 93% las administraciones han aceptado nuestra actuación y hemos logrado que el asunto se haya solucionado o se encuentre en vías de solución. En el 7% de los casos no se han atendido nuestras resoluciones y hemos dado cuenta de este hecho al Parlamento (51 casos de inclusión en informe anual) o la causa ha sido por discrepancia técnica (201 casos).

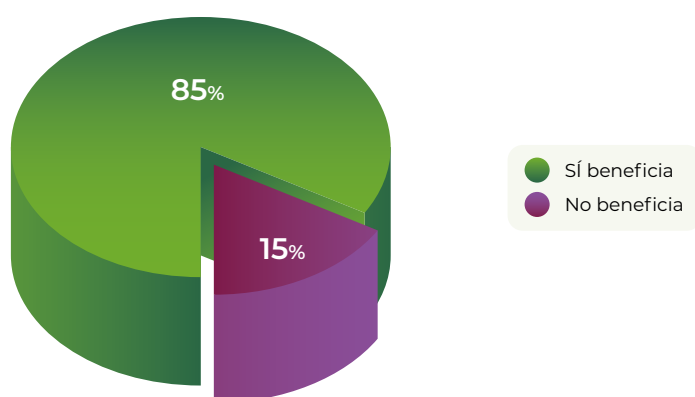


5.1.3.2. Resultados positivos de nuestra actividad (85%)

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 15.583 consultas recibidas y un 67% de las quejas cerradas han dado lugar a actuaciones que han reportado alguna ayuda a las 34.882 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 (165)
- ▷ Reuniones con colectivos, asociaciones, entidades del tercer sector (440)
- ▷ 742.888 visitas a páginas de nuestras webs

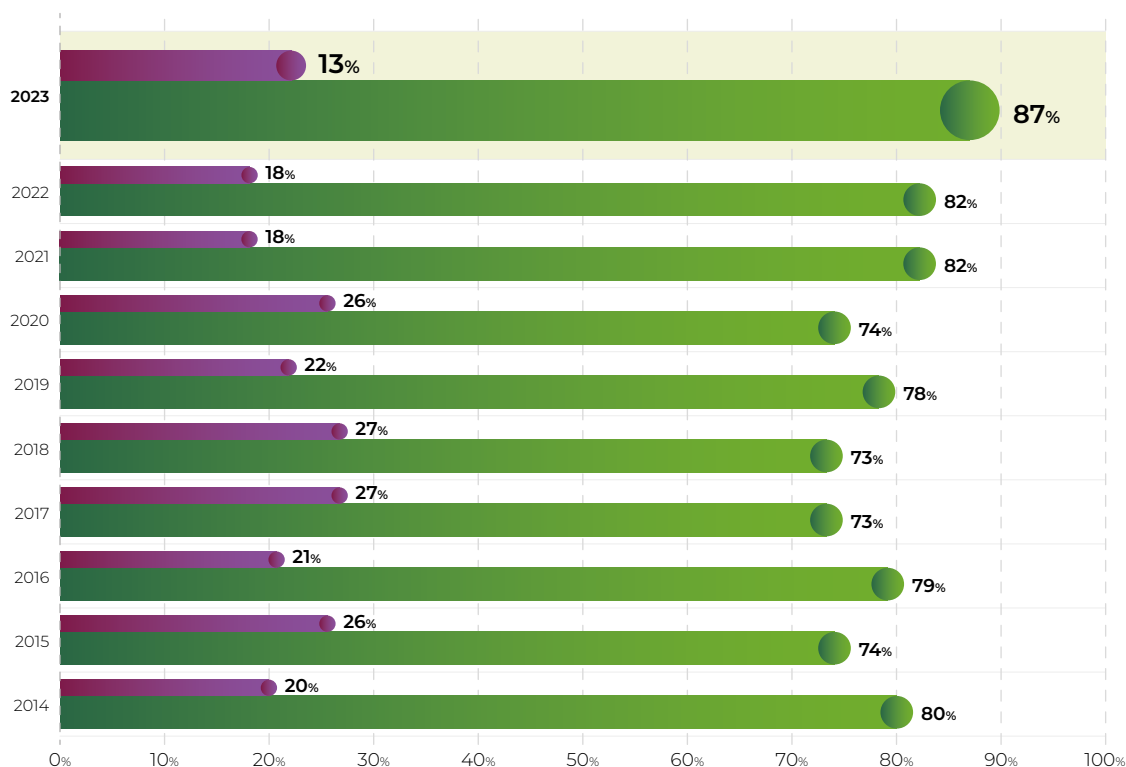
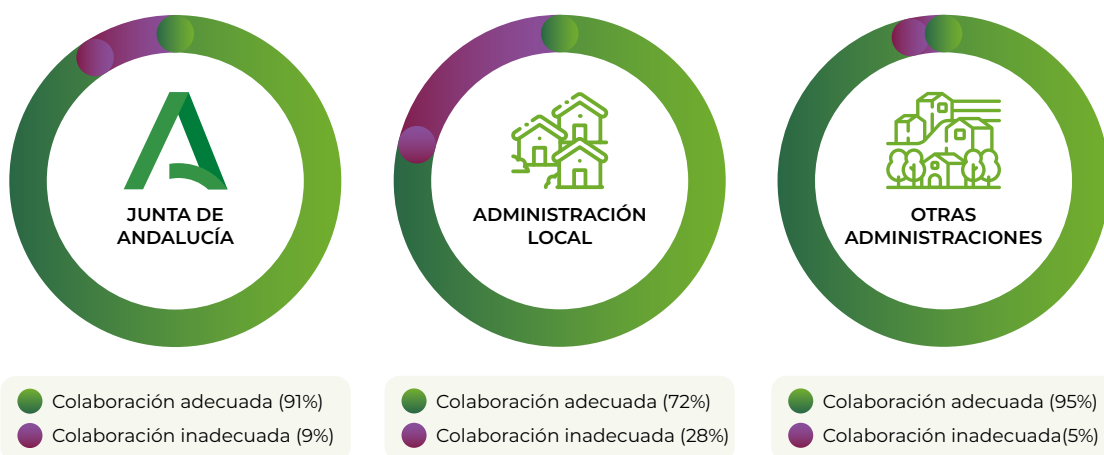
Gráficos 27. **Actuaciones que han beneficiado a la ciudadanía.**



5.1.3.3. Un 87% 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 87%. De los 4.452 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 590 casos (9,5%), y, solo en 30 casos (0,6%) ha sido necesario llegar a la citación para comparecencia por persistir la falta de colaboración.

La demora 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 un 13%, no renunciamos a solicitar un mayor esfuerzo por acercarnos a lo legalmente exigible.

Gráficos 28 y 29. **Grado de colaboración 2023 e histórico del grado de colaboración general.**Gráficos 30, 31 y 32. **Grado de colaboración.**

5.2 Quejas remitidas, no admitidas y sus causas

Como cada año, en este capítulo se da cuenta de las quejas que no han podido ser admitidas para su investigación por el Defensor, cumpliendo con ello el mandato del artículo 32 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, reguladora de la Institución. Conforme a este precepto, el Defensor del Pueblo Andaluz debe dar cuenta en su informe anual no solo del número de quejas presentadas, de sus actuaciones de investigación y del resultado de las mismas sino también de aquellas quejas que hubiesen sido rechazadas y sus causas.

En este sentido, debe tenerse en cuenta que, si bien puede dirigirse al Defensor toda persona natural o jurídica que invoque un interés legítimo, las competencias de la Institución están sujetas a determinados límites establecidos por la Ley mencionada.

Algunos de estos límites derivan de la especial naturaleza y función de la Institución, que no puede intervenir en conflictos jurídico-privados o judicializados, por ejemplo. Otros entroncan con la organización territorial y distribución competencial de las Administraciones Públicas en nuestro país, que comporta la limitación de la potestad de supervisión del Defensor del Pueblo Andaluz a las Administraciones Públicas de Andalucía y motiva la remisión de algunos asuntos a otras instituciones, como veremos seguidamente.

Finalmente, algunas de las quejas recibidas no han podido admitirse a trámite por no cumplir los requisitos técnico-jurídicos que establece la Ley citada para que sea posible la intervención del Defensor, como la necesidad de disponer de los datos básicos de identificación y contacto de la persona que promueve la queja o el requisito de que no haya transcurrido más de un año desde que se produjeron los hechos objeto de queja.

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 2023 porque su objeto excedía el ámbito competencial de la Institución y sobre aquellas quejas que, tras su estudio preliminar, no han podido ser admitidas a trámite por concurrir alguna de las causas que impiden su examen de acuerdo con la Ley reguladora de la Institución.

5.2.1. De las quejas remitidas a otras instituciones

El Defensor del Pueblo Andaluz **ha remitido un total de 663 quejas a otras instituciones** a lo largo de 2023. Ello supone, en términos absolutos, un ligero incremento del volumen de quejas remitidas respecto a 2022 (602 quejas). Sin embargo, el dato se mantiene prácticamente inalterado en términos relativos, pues supone un 4,9% del total de quejas gestionadas (13.640) en 2023 (respecto a un 4,8% en 2022).

Como es habitual, la gran mayoría de estas quejas (el 95% aproximadamente) se ha remitido al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, cuya competencia de supervisión se extiende a todas las Administraciones Públicas del Estado, con independencia de su ámbito territorial. A esa Defensoría se han dirigido 629 de las 663 quejas remitidas a otras instituciones. Todo ello sobre la base de la Ley 36/1985, de 6 de noviembre, que regula las relaciones entre la Institución del Defensor del Pueblo y las figuras similares de las distintas Comunidades Autónomas, y conforme a los principios de coordinación y colaboración que inspiran dichas relaciones.

En cuanto al resto de quejas remitidas a otras instituciones, la mayoría de ellas (23 sobre un total de 34) se han derivado al Consejo de Transparencia y Protección de Datos, en tanto autoridad independiente de control en materia de transparencia y protección de datos en la Comunidad Autónoma de Andalucía, en cuya Comisión Consultiva se integra un representante de la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz.

En esta misma línea de colaboración con organismos de control independientes y especializados en determinadas materias, se han remitido 3 quejas al Consejo Audiovisual de Andalucía, autoridad encargada de velar por el respeto de los derechos, libertades y valores constitucionales y estatutarios en los medios audiovisuales de Andalucía y con la que el Defensor del Pueblo Andaluz suscribió un Protocolo General de Actuación en 2020.

Finalmente y al margen de las quejas que se han remitido al Consejo General del Poder Judicial (2) por referirse a cuestiones de funcionamiento de la Administración de Justicia en Andalucía, se han remitido diversas quejas a otras defensorías autonómicas, como el Procurador del Común de Castilla y León (2), el Síndic de Greuges de Cataluña (1), el Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana (1) o la Valedora do Pobo de Galicia (1).

Si nos centramos en el análisis de los **datos por materias**, podemos observar que se mantiene el patrón de años anteriores, con casi dos tercios del total de quejas remitidas concentrado en materias de Seguridad Social (205 quejas remitidas, casi un tercio del total) y de Extranjería y Prisiones (que suman otro tercio, con 97 y 96 quejas remitidas respectivamente).

Entre los motivos de queja más reiterados en los expedientes que han tenido que remitirse al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, encontramos cuestiones que vienen siendo habituales en los últimos años, como las dificultades de las personas solicitantes de asilo para formalizar su petición de protección internacional por la falta de citas en las jefaturas provinciales de la Policía Nacional o la demora en la tramitación de las solicitudes del Ingreso Mínimo Vital. Aunque en menor número que en ejercicios anteriores, se han recibido también este año quejas por las dilaciones en la resolución de los expedientes de nacionalidad por residencia.

Debemos destacar que, también en aquellos supuestos en que el Defensor del Pueblo Andaluz ha de abstenerse del examen de una queja y remitirla a otra institución por motivos competenciales, el Defensor trata siempre de ofrecer orientación adecuada a la persona que promueve la queja y hace seguimiento de las actuaciones que lleva a cabo la entidad competente para resolver el asunto.

5.2.2. De las quejas no admitidas y sus causas

De acuerdo con la Ley reguladora de la Institución, la concurrencia de determinadas circunstancias en un caso concreto puede imposibilitar la intervención del Defensor. En 2023 **han tenido que ser rechazadas 2.546 quejas** por concurrir en ellas alguna de las causas de inadmisión que se analizan seguidamente, ordenadas en atención a su incidencia en ese ejercicio:

- **No irregularidad:** se trata de quejas en las que, tras el análisis de la cuestión planteada, no pueden apreciarse indicios de lesión o puesta en peligro de los derechos y libertades de la ciudadanía como consecuencia del funcionamiento de las Administraciones Públicas u otras entidades sujetas a la supervisión del Defensor del Pueblo Andaluz.

La mayoría de quejas inadmitidas en 2023 (823) lo ha sido por este motivo, con especial incidencia en las materias de Personal del Sector Público (104 quejas) y Servicios Sociales (101 quejas), seguidas por las materias de Medio Ambiente (92 quejas) y Salud (89 quejas).

Entre las quejas que deben cerrarse habitualmente por esta causa se encuentran, por ejemplo, las relativas al grado de discapacidad reconocido por los organismos públicos que tienen encomendada esta función (los Centros de Valoración y Orientación, CVO, en la Comunidad Autónoma de Andalucía). Las resoluciones de reconocimiento o revisión de grado de discapacidad son decisiones basadas en valoraciones técnicas que la Defensoría no puede cuestionar ni revisar al no disponer de los recursos técnicos necesarios, por lo que debe limitarse a orientar a las personas interesadas sobre sus posibilidades de actuación en vía administrativa y judicial.

- **Sin recurrir previamente a la Administración:** esta causa de inadmisión concurre en aquellos casos en los que el problema que motiva la queja no se ha puesto en conocimiento de la Administración competente con carácter previo a la presentación de la queja, por lo que la

Administración no ha tenido ocasión de valorar sus posibilidades de solventarlo y responder a la persona interesada. El Defensor recomienda en estos casos a la persona interesada que se dirija a la Administración competente para examinar la cuestión en primer lugar, sin perjuicio de que pueda volver a plantear su queja a la Institución posteriormente, si no recibe respuesta o detecta cualquier otra irregularidad en la actuación administrativa.

Como en años anteriores, se trata de la causa más reiterada de inadmisión tras la inexistencia de irregularidad, con 744 expedientes rechazados por este motivo. La mayoría de estos casos se han dado en materia de Salud (111 quejas), Medio Ambiente (98 quejas) y Consumo (87 quejas), aunque también es significativa su incidencia este año en materia de Educación (66).

Entre las quejas que han tenido que cerrarse por esta causa destacan más de una treintena de ellas en las que los promotores mostraban su disconformidad con las ayudas concedidas por la Junta de Andalucía al sector del pollo de engorde para combatir los efectos de la sequía, ayudas que consideraban igualmente necesarias para el sector del pavo. El Defensor tuvo que cerrar estos expedientes e indicar a los interesados que se dirigieran con carácter previo a la Administración Pública competente para estudiar la cuestión y ofrecerles una respuesta.

- **Sub-iudice:** esta causa de inadmisión se refiere a aquellas quejas cuyo objeto está pendiente de una resolución judicial cuando se plantean al Defensor. Se establece en el artículo 17.2 de la Ley reguladora de la Institución y responde a la necesidad de garantizar la independencia de Juzgados y Tribunales en el ejercicio de la función jurisdiccional, conforme al artículo 117 de la Constitución Española.

En 2023 se han inadmitido 221 quejas por este motivo, más de la mitad de ellas por las áreas de la Institución especializadas en cuestiones relacionadas con la Administración de Justicia (82 quejas) y en materias de Infancia y Adolescencia (58 quejas), ámbito en el que suelen plantearse quejas relacionadas con conflictos intrafamiliares judicializados.

También cabe destacar el número de quejas rechazadas por esta causa en materia de Prisiones (22 quejas). Debe señalarse que, pese a tratarse de cuestiones judicializadas, el área especializada en la materia orienta a las personas promotoras para que soliciten el asesoramiento de los juristas de los Equipos Técnicos y planteen las cuestiones que les afectan a los letrados y letradas personados en sus procedimientos penales.

- **Sin competencia:** esta causa de inadmisión obedece al carácter limitado del ámbito competencial del Defensor del Pueblo Andalúz. 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 201 quejas en 2023, sin que destaque el número de ellas en ninguna materia en particular.

- **Jurídico-privadas:** se trata de aquellas quejas en las que la presunta lesión o puesta en peligro de derechos o libertades no deriva de la actuación de una Administración Pública sino de un particular o de una entidad privada.

Debe tenerse en cuenta que las posibilidades de intervención de la Defensoría son muy limitadas en este ámbito, pese a que la Institución impulsa desde hace años otras vías de intervención en las quejas relacionadas con las empresas prestadoras de suministros o servicios de interés general, como la intermediación; y pese a haberse ampliado su competencia de supervisión a los supuestos de lesión de los derechos o libertades de personas menores de edad, incluso por entidades privadas, conforme a la Ley 4/2021, de 27 de julio, de la Infancia y Adolescencia de Andalucía.

En 2023 se han rechazado **158 quejas por este motivo**, la mayoría de ellas en materia de Consumo (66 quejas), como suele ser habitual.

- **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 **152 quejas** en 2023.

- ▷ **Duplicidad:** procede 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 Andalúz o ante esta Institución y otra defensoría con la que comparta determinado ámbito competencial, como pueden ser el Defensor del Pueblo a nivel estatal, las defensorías locales o las defensorías universitarias. En 2023 se han rechazado **43 quejas** por esta causa.
- ▷ **Transcurso de más de un año:** esta causa deriva, como la primera, del artículo 16.1 de la Ley reguladora del Defensor del Pueblo Andalúz, conforme al cual 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. En 2023 han tenido que rechazarse **35 quejas** por esta causa.
- ▷ **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 (**27 quejas**).
- ▷ **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 Andalúz, 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 2023 se han rechazado **17 quejas** por esta causa, la mayoría de ellas en materia de Infancia y Adolescencia, en las que las personas promotoras de las quejas se muestran en ocasiones reticentes a facilitar sus datos, especialmente en los casos de denuncia de situaciones de riesgo de menores.

A este respecto, debemos insistir en que el Defensor y todas las personas a su servicio se rigen, entre otros, por los principios de confidencialidad y reserva en el desarrollo de sus funciones. Por tanto, los datos de las personas que promuevan una queja no se facilitarán a las Administraciones Públicas salvo cuando ello sea necesario para examinar el objeto de la queja.

5.2.3. 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 aquella no aporta la información que le ha sido requerida por la Institución por considerarla imprescindible 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 para que amplíe la información, con la finalidad de reducir al mínimo posible los casos en los que no puede intervenir 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

subsanción 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. Y es que estos casos se cierran sin que el Defensor haya podido examinar y pronunciarse sobre el fondo del asunto, por lo que nada obsta a la posibilidad de plantearlos de nuevo ante la Institución.

En 2023 se han cerrado 822 expedientes por desistimiento, lo que supone una ligera reducción respecto al ejercicio anterior (con 833 casos). La mayoría de ellos (681) se han archivado por falta de aportación de la información necesaria para que el Defensor pudiera valorar su intervención en los asuntos planteados. Los 141 expedientes restantes se han cerrado por desistimiento expreso de las personas que habían promovido la queja, suponen un 1,5% del total de quejas concluidas en 2023.



5.3. Calidad y Estrategia del dPA

En el marco de los objetivos del VII mandato de la Institución (2019-2024) se ratificó la implantación y desarrollo en el Defensor del Pueblo Andalúz, y Defensoría de la Infancia y la Adolescencia de Andalucía, de un sistema de gestión de calidad (SGC) como herramienta para la prestación de un mejor y más eficaz servicio a la ciudadanía y garantía del mejor cumplimiento de las funciones atribuidas a la Institución.

Esta implantación del sistema de gestión de calidad se ha venido desarrollando en sucesivas fases a lo largo de la historia de esta Institución. Si bien, en sus orígenes, comenzó por el Departamento de Administración y Gestión Económica, se ha ido extendiendo al resto de áreas y departamentos, así como a los servicios y prestaciones que ofrece la Institución.

En la actualidad, el [sistema de gestión de 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 Andalúz realiza un seguimiento continuado de su actividad y del cumplimiento de los indicadores de su carta de servicios, adoptando las medidas correctoras y necesarias en caso de desviación de los compromisos y sometiendo a su organización a un proceso de revisión y mejora continuo.

Siendo firme el compromiso de la Institución del Defensor del Pueblo Andalúz en seguir participando de esta certificación del sistema de gestión de calidad y avanzar en el cumplimiento de los mismos, durante este año 2023 se ha sometido y ha superado con éxito la auditoria externa de la entidad acreditadora y como consecuencia de ello hemos obtenido la **renovación de la acreditación conforme a la Norma UNE-EN-ISO 9001** con fecha de restauración de 10 de junio de 2023 y caducidad en fecha 1 de enero de 2026.

Con ello realizamos anualmente una revisión por la dirección de la Institución de los objetivos de la misma y de sus áreas de mejora, con la implicación de todo el personal, como se ha producido este año 2023 en unas jornadas de reflexión internas celebradas con este objetivo, en la que han tenido una importante representación y participación el conjunto de personas que trabajan al servicio de la Defensoría.

5.3.1. Planificación Estratégica

En el marco de este proceso de mejora continua al que nos sometemos en el sistema de gestión de calidad, se lleva desplegando desde el año 2021 la [Estrategia del Defensor del Pueblo Andalúz 2021-2024](#), como herramienta de modernización institucional y ejemplo de una buena práctica e innovadora. Dicha Estrategia se encuentra alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible marcados en la Agenda 2030 que han servido de inspiración en la definición de las líneas de actuación de la Estrategia del dPA. Con su formulación y despliegue nos alineamos al cumplimiento del Objetivo de Desarrollo Sostenible 16, de la Agenda 2030, “Paz, Justicia e Instituciones Solidas”, que señala en su meta 16.6, la creación de instituciones eficaces y transparentes.

Durante el año 2023 se ha realizado una evaluación intermedia de la ejecución de de la estrategia del dPA respondiendo al mandato contenida en la misma y permitiendo dicha actividad evaluadora conocer las desviaciones acaecidas en la ejecución, para poder reaccionar a tiempo y reformular las acciones, medidas y objetivos que se han hecho necesarias.

La Estrategia del dPA 2021 – 2024, cuenta con seis ejes de actuación que se despliegan en trece líneas de actuación, de las que cuelgan 20 Programas Operativos. A la fecha de la evaluación intermedia en 2023, se pone en valor que ha participado en la implementación de la misma, más de 80% del personal de la Institución y que se tienen arrancados en torno a un 60% de los programas previstos, que van referidos a todas las líneas y ejes de actuación.

Los programas que se han puesto en marcha por ejes de actuación, líneas estratégicas y programas operativos, son los siguientes:

EJE 1. Marco normativo

- *L.1.1. Promover la revisión y actualización de la regulación normativa del dPA.*
- P.1.1.1. Diseñar propuestas de modificación de la Ley reguladora del dPA.
- *L.1.2. Reforzar la relevancia institucional de la Defensoría de la Infancia y la Adolescencia.*
- P.1.2.2. Desarrollar el marco normativo de la Defensoría de la Infancia y la Adolescencia.

EJE 2. Potencial humano

- *L.2.1. Diseñar e implementar una política estratégica de personal basada en el conocimiento y las competencias.*
- P.2.1.1. Diseñar un proceso eficaz de captación, desarrollo y retención del talento.
- *L.2.2. Lograr una organización más cohesionada y coordinada.*
- P.2.2.1. Diseñar e implementar mecanismos de coordinación interna y tratamiento integral de quejas

EJE 3. Tecnologías y procesos organizativos

- *L.3.1. Orientar la Institución a la innovación tecnológica.*
- P.3.1.1. Avanzar en la transformación digital.
- P.3.2.1. Incorporar medidas que agilicen y flexibilicen los procesos y procedimientos.
- *L.3.2. Adecuar la organización a los nuevos desafíos y necesidades sociales.*
- P.3.2.2. Potenciar procesos flexibles, transversales y adaptativos de gestión de quejas.
- P.3.2.3. Incorporar la perspectiva de género e igualdad de trato a las intervenciones.

EJE 4. Comunicación eficaz

- *L.4.2. Mejorar los procesos de comunicación externa.*
- P.4.2.1. Diseñar e implementar una estrategia eficaz de comunicación externa.



EJE 5. Relaciones y alianzas estratégicas

- ▶ *L.5.1. Acercar la Institución a la ciudadanía y la sociedad civil.*
- ▶ P.5.1.1. Diseñar e implementar una estrategia de acercamiento a la ciudadanía y territorio.
- ▶ *L.5.1. Mejorar las relaciones con las AA.PP.*
- ▶ P.5.2.1. Diseñar e implementar una estrategia de coordinación eficaz con las AA.PP.

EJE 6. Retos y prioridades estratégicas

L.6.1. Definir y consensuar la prioridades de intervención del dPA y DIIA.

- ▶ P.6.1.1. Diseñar y desarrollar sistema de identificación y evaluación de los problemas (líneas) relevantes para el dPA y dIA.
- ▶ P.6.1.2. Elaborar y actualizar un Plan Director de intervención

Cada uno de los programas se ha liderado por una persona de la Institución que ha estado al frente de un grupo humano que ha participado de forma voluntaria en la definición de objetivos, acciones e indicadores de cada uno de los programas, poniendo en valor el compromiso de todo el personal de la Institución, en línea con las señas de identidad del trabajo diario que realiza esta Defensoría, por la defensa de los derechos y libertades de las personas.

5.3.2. Indicadores de la Carta de Servicios

Se trata de uno de los aspectos que se revisan por la Institución en el sistema de gestión de calidad y que responde al compromiso del Defensor del Pueblo Andalúz para procurar la mejora periódica de los servicios que tiene encomendados.

Se incorpora a esta sección un cuadro indicativo del nivel de cumplimiento de los compromisos adquiridos por el Defensor del Pueblo Andalúz en su Carta de Servicios y Buena Práctica Administrativa.

INDICADORES BÁSICOS	2023
Tiempo medio de emisión de los acuse de recibo.	4,80
Tiempo medio de admisiones a trámite de quejas.	36,80
Tiempo medio hasta la finalización de la queja.	233,80
Tiempo medio de contestación de las reclamaciones y sugerencias.	16,00
Número de peticiones de publicaciones y documentos atendidas.	423
Valoración de satisfacción de los usuarios.	7,34
INDICADORES COMPLEMENTARIOS	2023
Número de consultas presentadas en el año.	15.583
Número de quejas presentadas.	9.661
Número de quejas tramitadas.	13.640
Número de quejas admitidas (s/tramitadas).	4.951
Número de quejas no admitidas a trámite.	2.546
Número de quejas solucionadas antes de admisión.	431

INDICADORES COMPLEMENTARIOS	2023
Número de quejas remitidas a otros Comisionados.	663
Número de quejas en las que desiste el interesado.	822
Número de quejas en las que la Administración acepta la pretensión del reclamante.	3.497
Número de resoluciones efectuadas.	319
Número de resoluciones aceptadas por la Administración (s/163 concluidas).	133
Número de consultas personales atendidas.	1.147
Número de consultas escritas atendidas.(postal e internet)	1.381
Número de consultas telefónicas diferidas atendidas en el mismo día.	15
Número de consultas telefónicas atendidas en otro plazo.	286
Número de consultas por internet atendidas. + Redes	1.996
Número de llamadas telefónicas atendidas antes de 1 minuto.	12.100
Número de entradas a las páginas web de internet.	742.888
Número de quejas presentadas a través de internet.	8.384
Número de Informes Especiales entregados al Parlamento de Andalucía.	2
Fecha de presentación del Informe Anual en el Parlamento de Andalucía.	30/03/23
Número de ejemplares de publicaciones editados.	130
Número de ejemplares de publicaciones distribuidos.	120
Número de publicaciones y documentaciones solicitados.	423
Número de actividades de formación realizados por el personal propio.	270
Número de actividades de formación organizados en colaboración con otras entidades.	84
Número de actividades de formación y divulgación impartidos a personas ajenas a la Institución.	439

5.4. Transparencia, Protección de Datos y cumplimiento normativo

A lo largo de los años precedentes, esta sección del Informe Anual ha sido destinada a dar cuenta a la ciudadanía acerca de las actuaciones administrativas seguidas por esta Defensoría en los ámbitos de la transparencia y la protección de datos.

No obstante lo anterior, y como quiera que tanto el ordenamiento jurídico como los principios de buen gobierno interiorizados por esta Institución han traído consigo la asunción de nuevas obligaciones, se ha entendido oportuno ampliar el objeto de este apartado en tales extremos que, de forma global, pasamos a denominar como “Transparencia, protección de datos y cumplimiento normativo”

De este modo, y con el ánimo de proseguir en los años venideros con este enfoque más amplio, incorporamos en este punto referencias a lo actuado en aspectos tales como la implementación de un [canal de denuncias](#) o la implementación del [Plan de Igualdad](#) por parte de esta Defensoría.

Por lo que hace a la transparencia, a lo largo del año 2023 se ha facilitado a la ciudadanía, a través de [nuestro portal web](#) destinado a este asunto, una extensa información sobre la actividad desarrollada por la Institución, con especial referencia a la de carácter administrativo donde se puede localizar información pública relativa a la actividad contractual, a la ejecución presupuestaria, al promedio medio de pago a proveedores, a los convenios suscritos por el Defensor del Pueblo Andalúz, a la plantilla presupuestaria en materia de personal, etc.

Se consolida con ello este instrumento de rendición de cuentas que, como no puede ser de otra manera, también está sometido al proceso de mejora continua que constituye uno de los leitmóviles de esta Institución.

De este modo, se ha convenido la oportunidad de llevar a cabo, a lo largo del próximo ejercicio, un nuevo proceso de auditoría interna a partir del cual identificar nuevas áreas de mejora con las que alcanzar estándares aún mayores de transparencia.

Se ha convenido la oportunidad de llevar a cabo, a lo largo del próximo ejercicio, un nuevo proceso de auditoría interna a partir del cual identificar nuevas áreas de mejora

Con ello se pretende consolidar la línea de trabajo iniciada hace ya unos años en la que, de forma alterna y por períodos anuales, la Institución lleva a cabo intensos trabajos de auditoría en los apartados de transparencia y de protección de datos y seguridad.

Son precisamente estos últimos los que han acaparado buena parte del esfuerzo desarrollado este año tanto por la Secretaría General como por el Servicio de Informática de la Institución.

La razón de ser de ello no ha sido otra que la entrada en vigor de un nuevo Esquema Nacional de Seguridad, regulado por el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, cuya aplicación en esta Defensoría deriva de los requerimientos impuestos por la Disposición adicional primera de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Como decimos, tales trabajos han ocupado buena parte de la actividad realizada a lo largo de este año 2023 y han permitido definir nuevas estrategias de desarrollo tecnológico que sin lugar a dudas van a proporcionar mayores niveles de eficacia, eficiencia y seguridad. Sin atisbo de dudas, el acometer este trabajo precisará un

alto grado de compromiso y trabajo por parte del personal de la Institución y un esfuerzo presupuestario.

Al margen de lo anterior, y como hemos hecho en años precedentes, debemos citar en este apartado los trabajos que tanto en el ámbito de la transparencia como en el de la protección de datos hemos realizado en el marco de la actividad que desarrolla la Comisión consultiva del Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía, estimando reseñable nuestra participación en relación a proyectos normativos de enorme relevancia en nuestra Comunidad que han sido objeto de análisis por dicho órgano consultivo.

Nos referimos, entre otros, al Proyecto de Decreto por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia de Seguridad y Gestión Integral de emergencias de Andalucía; al Proyecto de Orden de la Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos por la que se regula la presentación de autoliquidaciones, declaraciones y otros documentos vinculados a la gestión de ingresos en la plataforma de pago y presentación, la realización de los ingresos de la hacienda pública de la Junta de Andalucía, así como la prestación del servicio de colaboración de las entidades de crédito en la gestión recaudatoria; o al Proyecto de Orden de la Consejería de Universidad, Investigación e Innovación por la que se establece la política de seguridad interior y seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones en el ámbito de la Consejería y de sus entidades adscritas.

Por lo que atañe a esos otros retos en materia de cumplimiento normativo que han sido aludidos al principio del presente apartado, debemos reseñar la aprobación, el pasado 13 de junio, de la Resolución del Defensor del Pueblo Andalúz por la que se aprueba la implantación del canal de denuncias de la Institución y su Reglamento de funcionamiento, que se encuentra disponible en la página web de la Institución a través del siguiente [enlace](#).

La misma constituye una primera regulación incardinada en el marco de la lucha anticorrupción, que responde al deber legal recogido en la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción y permite que, a través de este canal seguro, se puedan presentar denuncias por presuntas infracciones cometidas en el funcionamiento interno de la Institución y comunicar cualquier hecho o conducta irregular, ilícito penal y administrativo producido en el seno de la organización, en los términos previstos en el artículo 2 de la Ley 2/2023, de 20 de febrero. Así, podrán ser objeto de denuncia los incumplimientos de las normas internas (instrucciones, protocolos y resoluciones, etc) que rigen la institución, siendo de especial relevancia las que afectan a los principios generales de buen gobierno y buena conducta administrativa de la Defensoría.

Con ello se favorece la comunicación, investigación, seguimiento y confidencialidad de las comunicaciones que pudieran producirse en el futuro acerca de comportamientos o actuaciones presuntamente contrarias a la legalidad.

Por último, debemos aludir en este punto a otro de los grandes compromisos asumidos por esta Defensoría a lo largo del vigente mandato: el relativo a la incorporación de la igualdad de género en el marco de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, y de la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía, que ha dado lugar a la incorporación de un nuevo apartado en nuestro Informe Anual, un hito que sin duda adquiere una enorme relevancia en el devenir futuro de este Comisionado parlamentario.



5.5. Presupuesto y contratación pública

Mediante de la Mesa del Parlamento de Andalucía, en sesión celebrada el día de 14 de octubre de 2022, de conformidad con lo previsto en el artículo 28.1.2.º del Reglamento del Parlamento de Andalucía, en el artículo 32.2 de la Ley 2/2021, de 18 de junio, de lucha contra el fraude y la corrupción en Andalucía y protección de la persona denunciante, en el apartado quinto del Acuerdo de la Mesa del Parlamento de Andalucía de 12 de julio de 2017, por el que se dictan normas para la elaboración del Presupuesto del Parlamento de Andalucía y del Defensor del Pueblo Andaluz, y en el artículo 3.3 del Acuerdo de la Mesa del Parlamento de Andalucía de 11 de julio de 2018, sobre régimen presupuestario, contable y de control del gasto del Parlamento de Andalucía, se aprueba el proyecto de presupuesto de la sección 02.00 Parlamento de Andalucía: Parlamento de Andalucía, Defensor del Pueblo Andaluz y Oficina Andaluza contra el Fraude y la Corrupción para el ejercicio 2023 y sus bases de ejecución (BOPA Extraordinario núm. 1 de 28 de octubre de 2022)

Como consecuencia de ello, el Presupuesto del Defensor del Pueblo Andaluz se integra en el Presupuesto del Parlamento de Andalucía como un programa presupuestario más.

La configuración presupuestaria para el año 2023 ha sido la siguiente:

PROGRAMA 1.1.C- CONTROL EXTERNO DEL SECTOR PÚBLICO DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ	
CAPÍTULO I	6.206.840,00
CAPÍTULO II	837.440,00
CAPÍTULO III	700,00
CAPÍTULO IV	56.517,00
CAPÍTULO VI	79.400,00
TOTAL (CAP. I+II+III+IV+VI)	7.180.897,00

La configuración presupuestaria para el año 2023 ha sido la siguiente:

CAPÍTULO I

C. ECONÓMICA	DESCRIPCIÓN	CRÉDITOS INICIALES	MODIFICACIONES	CRÉDITO FINAL
Artículo 10	Altos cargos y asimilados	262.070,00	9.172,45	271.242,45
Artículo 11	Personal eventual	4.212.360,00	9.719,12	4.222.079,12
Artículo 12	Personal funcionario y estatutario de sanidad	103.000,00		103.000,00
Artículo 13	Personal laboral	54.000,00		54.000,00

C. ECONÓMICA	DESCRIPCIÓN	CRÉDITOS INICIALES	MODIFICACIONES	CRÉDITO FINAL
Artículo 16	Cuotas, prestaciones y gastos sociales a cargo del ente empleador	1.360.510,00		1.360.510,00
Artículo 17	Otros gastos de personal	214.900,00	-18.891,57	196.008,43
TOTAL CAPITULO I		6.206.840,00	0,00	6.206.840,00

CAPÍTULO II

C. ECONÓMICA	DESCRIPCIÓN	CRÉDITOS INICIALES	MODIFICACIONES	CRÉDITO FINAL
Artículo 20	Arrendamiento y cánones	35.690,00	-2.000,00	33.690,00
Artículo 21	Reparaciones, mantenimiento y conservación	104.350,00	14.000,00	118.350,00
Artículo 22	Material, suministros y otros	642.700,00	69.410,15	712.110,15
Artículo 23	Indemnizaciones por razón del servicio	54.700,00	2.000,00	56.700,00
TOTAL CAPITULO II		837.440,00	83.410,15	920.850,15

CAPÍTULO III

C. ECONÓMICA	DESCRIPCIÓN	CRÉDITOS INICIALES	MODIFICACIONES	CRÉDITO FINAL
Artículo 34	De depósitos, fianzas y otros	700,00		700,00
TOTAL CAPITULO III		700,00		700,00

CAPÍTULO IV

C. ECONÓMICA	DESCRIPCIÓN	CRÉDITOS INICIALES	MODIFICACIONES	CRÉDITO FINAL
Artículo 48	A familias e instituciones sin fines de lucro	56.517,00		56.517,00
TOTAL CAPITULO IV		56.517,00		56.517,00

CAPÍTULO VI

C. ECONÓMICA	DESCRIPCIÓN	CRÉDITOS INICIALES	MODIFICACIONES	CRÉDITO FINAL
Artículo 60	Inversiones	79.400,00	1.126,44	80.526,44
TOTAL CAPITULO VI		79.400,00		80.526,44

Todos los detalles de la ejecución presupuestaria de la Institución se encuentran disponibles en el [portal de transparencia de la web institucional](#), en el que se desagrega el nivel de ejecución presupuestaria trimestralmente.

A cierre del ejercicio 2023, la ejecución presupuestaria resulta la siguiente:

CAPÍTULO I

C. ECONÓMICA	DESCRIPCIÓN	CRÉDITOS FINAL	IMPORTE GASTADO	REMANENTE
Artículo 10	Altos cargos y asimilados	271.242,45	271.236,86	5,59
Artículo 11	Personal eventual	4.222.079,12	4.063.637,87	158.441,25
Artículo 12	Personal funcionario y estatutario de sanidad	103.000,00	94.542,20	8.457,80
Artículo 13	Personal laboral	54.000,00	49.890,35	4.139,65
Artículo 16	Cuotas, prestaciones y gastos sociales a cargo del ente empleador	1.360.510,00	1.338.915,55	21.594,45
Artículo 17	Otros gastos de personal	196.008,43		196.008,43
TOTAL CAPITULO I		6.206.840,00	5.818.222,83	388.647,17

CAPÍTULO II

C. ECONÓMICA	DESCRIPCIÓN	CRÉDITOS FINAL	IMPORTE GASTADO	REMANENTE
Artículo 20	Arrendamiento y cánones	33.690,00	31.750,96	1.939,04
Artículo 21	Reparaciones, mantenimiento y conservación	118.350,00	88.471,91	29.878,09
Artículo 22	Material, suministros y otros	712.110,15	544.839,94	167.270,21

C. ECONÓMICA	DESCRIPCIÓN	CRÉDITOS FINAL	IMPORTE GASTADO	REMANENTE
Artículo 23	Indemnizaciones por razón del servicio	56.700,00	56.004,45	695,55
TOTAL CAPITULO II		6.206.840,00	5.818.222,83	388.647,17

CAPÍTULO III

C. ECONÓMICA	DESCRIPCIÓN	CRÉDITOS FINAL	IMPORTE GASTADO	REMANENTE
Artículo 34	De depósitos, fianzas y otros	700,00	105,55	594,45
TOTAL CAPITULO III		700,00	105,55	594,45

CAPÍTULO IV

C. ECONÓMICA	DESCRIPCIÓN	CRÉDITOS FINAL	IMPORTE GASTADO	REMANENTE
Artículo 48	A familias e instituciones sin fines de lucro	56.517,00	56.012,75	504,25
TOTAL CAPITULO IV		56.517,00	56.012,75	504,25

CAPÍTULO VI

C. ECONÓMICA	DESCRIPCIÓN	CRÉDITOS FINAL	IMPORTE GASTADO	REMANENTE
Artículo 60	Inversiones	80.526,44	44.419,68	36.106,76
TOTAL CAPITULO VI		80.526,44	44.419,68	36.106,76

TOTALES EJECUCIÓN

C. ECONÓMICA	DESCRIPCIÓN	CRÉDITOS FINAL	IMPORTE GASTADO	REMANENTE
CAPÍTULO I	Gastos personal	6.206.840,00	5.818.192,83	388.647,17
CAPÍTULO II	Gastos corrientes	920.850,15	721.067,26	199.782,89
CAPÍTULO III	Gastos financieros	700,00	105,55	594,45
CAPÍTULO IV	Transferencias corrientes	56.517,00	56.012,75	504,25
CAPÍTULO VI	Inversiones	80.526,44	44.419,68	36.106,76
TOTAL CAPITULO I		7.265.433,59	6.639.798,07	625.635,52

En cuanto a la **contratación pública**, se persigue cada año ser más riguroso en la planificación y definición de necesidades a satisfacer, a fin de realizar una eficiente utilización de los fondos públicos. Todas las licitaciones promovidas por el Defensor del Pueblo Andalúz en 2023 se han tramitado íntegramente por medios electrónicos en cumplimiento del mandato establecido en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP en adelante), por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

Para la tramitación de las licitaciones impulsadas por el Defensor del Pueblo Andalúz se utiliza la Plataforma de Contratación del Sector Público (PLACSP), por tratarse de un servicio gratuito para las entidades del sector público. En este sentido, la defensoría viene realizando un notable esfuerzo para adaptarse al funcionamiento de la citada Plataforma con medios propios, sin recurrir a plataformas privadas interpuestas, el coste de las cuales encarecería la actividad contractual de la Institución.

Se mantiene la senda iniciada de tramitar los contratos persiguiendo un ahorro de costes sin perder de vista la calidad del servicio, y el esfuerzo de planificación nos está permitiendo realizar licitaciones abiertas para todos los gastos recurrentes, lo que redunda en un ahorro y en una gestión más eficientes y transparente.

Cabe citar el presente año, en sede de contratación, la colaboración conjunta de esta Defensoría y la Oficina Andaluza contra el Fraude y la Corrupción, para la elaboración de una [Guía sobre buenas prácticas en materia de contratación](#), con el objetivo de fijar pautas de actuación adicionales a las ya recogidas en la normativa, que contribuyan a una gestión más transparente y eficaz de nuestros propios procesos de contratación pública. La Guía fue objeto de presentación en un acto celebrado en la sede de la Institución del Defensor del Pueblo Andalúz el pasado mes de abril de 2023, con la presencia de los titulares de ambas Instituciones y el personal participante en la redacción de la misma.

Se encuentra disponible tanto la información de la presentación realizada como la de la propia [guía en la web de la Institución](#).

Igualmente, en el mes de diciembre de 2023, se ha firmado por el titular de la Institución del Defensor del Pueblo Andalúz y Defensor de la Infancia y Adolescencia

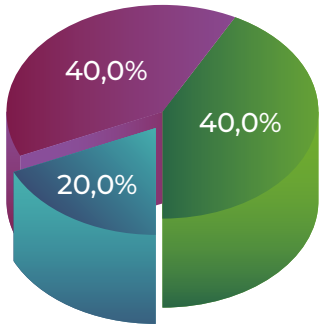
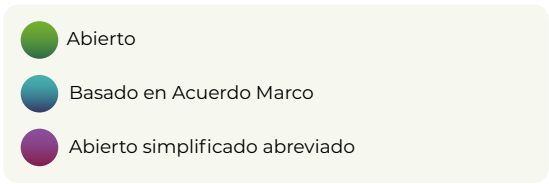


en Andalucía, Resolución por la que se aprueban modelos tipos de clausulas administrativas particulares para la adjudicación de contratos de servicios por procedimiento abierto, abierto simplificado y abierto simplificado abreviado.

Dicho trabajo se ha realizado en el contexto de la colaboración mantenida entre el Defensor del Pueblo Andaluz (dPA) y la Oficina Andaluza contra el Fraude y la Corrupción (OAAF) en materia de contratación pública, justificada por la singular posición de ambas instituciones en la organización autonómica y, su aprobación, contribuye a agilizar, homogeneizar y simplificar la tramitación de los expedientes de contratación, al tiempo que generar certidumbre en los operadores económicos.

A continuación, se muestra gráfico sobre los contratos formalizados durante el ejercicio 2023 por tipo de procedimiento, exceptuando los contratos menores:

Tipo procedimiento



De los contratos menores adjudicados por la Institución se ofrece información periódica en el [portal de transparencia de la web institucional](#), además de aquella que se publica en la PLACSP. Cabe destacar en este apartado que, aunque estos contratos no están sujetos a las exigencias de publicidad propias de la tramitación de los procedimientos ordinarios de contratación, la defensoría ha publicado en diversas ocasiones sus iniciativas de contratación menor en la PLACSP con la finalidad de promover la máxima concurrencia posible y obtener así la mejor relación calidad-precio en los bienes y servicios contratados.

5.6. Recursos humanos y Formación

En lo tocante a aspectos organizativos y gestión de los recursos humanos de la Defensoría, el año 2023 ha venido marcado por el análisis interno que se ha llevado a cabo, en el marco de la Estrategia del dPA 2021 – 2024, que abarca diversos ejes, líneas de actuación y programas operativos, entre los que se encuentran el potencial humano y los procesos organizativos, lo que ha propiciado la oportunidad de realizar una revisión de la forma de organización actual del trabajo de la Institución, atendiendo a las funciones que el personal tiene asignadas, sus cargas de trabajo y tipos de intervenciones

Así las cosas, para contribuir a la consecución de los retos a los que se enfrenta diariamente la Institución, de una forma más efectiva y eficiente, se han revisado estos aspectos de la Organización y fruto de ello, ha resultado un análisis de la estructura interna, entendiendo al núcleo operativo de la institución, es decir, las partes de la organización que realizan las actividades esenciales de la misma, en esencia, las áreas temáticas que se dedican a la labor de defensa y promoción y protección de derechos y libertades y el staff de apoyo o de procesos soporte, que es aquella parte que da asesoramiento y proyección a aquellas unidades que realizan las misiones fundamentales de la organización, desde una visión técnica, profesional y específica de las actividades (informática, gestión económica, contratación, servicios generales...).

Este análisis ha conllevado la oportunidad de reestructurar las áreas existentes en la Defensoría, que pasan de las ocho actuales a siete, junto a la creación de un nuevo departamento de coordinación y seguimiento de quejas, adaptando el trabajo al lenguaje universal de Naciones Unidas en torno a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 y sus cinco grandes ejes (personas, planeta, prosperidad, paz y alianzas), que son con los que se han alineado las temáticas en las que trabajan las áreas de la Defensoría.

Este análisis ha conllevado la oportunidad de reestructurar las áreas existentes en la Defensoría, que pasan de las ocho actuales a siete, junto a la creación de un nuevo departamento de coordinación y seguimiento de quejas

A su vez, en el marco del ODS 16, «Paz, justicia e instituciones sólidas», y tomando en consideración el análisis llevado a cabo de la estructura organizativa de la Defensoría del Pueblo Andalúz en el seno del trabajo desarrollado bajo el eje 2 de la estrategia «Potencial humano», se han revisado los restantes puestos de la Defensoría que conforman lo que hemos denominado el staff de apoyo de la institución o de procesos soporte, para que respondan de mejor forma, en cuanto a su denominación, competencias y retribuciones, a las responsabilidades que se piden para cada uno de ellos y se asimilen a la forma de organización de estos mismos puestos en instituciones públicas de similar tamaño.

Todo ello ha propiciado la presentación a la Mesa del Parlamento de una modificación de la plantilla presupuestaria y retribuciones para el personal del Defensor del Pueblo Andalúz para el año 2023, que ha sido aprobada mediante [Acuerdo de la Mesa](#), en sesión de fecha 19 de julio de 2023 (BOPA n.º 234 de 25 de julio de 2023).

Respecto a la forma de prestación de trabajo y las medidas que fueron adoptadas por la crisis sanitaria derivada de la pandemia de la COVID-19, durante el año 2023 se ha mantenido para el personal de la Institución el régimen de trabajo en modalidad no presencial (teletrabajo), aún regulado en el Plan de Contingencia COVID-19, aprobado por Resolución de 12 de noviembre de 2020 del Defensor del Pueblo Andalúz, que permite a cada empleada o empleado teletrabajar durante dos jornadas de cada quince días, con carácter general

y de forma voluntaria, sin perjuicio de las necesidades de conciliación de la vida familiar y laboral que surgen y son autorizadas de forma individual. Igualmente en el periodo estival se ha dictado la Resolución por el titular de la Institución de 3 de julio de 2023, para adaptar el teletrabajo al horario estival.

A finales de 2023, esta modalidad de trabajo, en régimen no presencial, se encuentra en fase de revisión y estudio para su regulación de forma definitiva, previo examen con la Comisión de Personal, prevista en el artículo 18 del Estatuto de Personal del Defensor del Pueblo Andalúz, partiendo de la experiencia acumulada de estos años, a la par que su mantenimiento se pretende instrumentar, como medida de eficiencia energética, dada la situación generalizada de crisis energética mundial.

Por lo que se refiere a la evolución de la plantilla, al inicio del año 2023 la dotación de recursos humanos en el Defensor del Pueblo Andalúz era de ochenta y cuatro personas, incluyendo al titular de la Institución y las tres adjuntías, de las que cuarenta y ocho eran mujeres y veintinueve hombres, encontrándose las restantes plazas vacantes. El año 2023 se ha cerrado con una plantilla de 85 personas, incluyendo al titular de la Institución y las tres adjuntías, de las que cincuenta y dos son mujeres y treinta y cuatro hombres, encontrándose las restantes plazas vacantes. Con esta distribución de la plantilla contribuimos al cumplimiento de la meta 5.5 del Objetivo de Desarrollo Sostenible 5 "Igualdad de Género" para asegurar la participación plena de la mujer e igualdad de oportunidades.

En cuanto a provisión de personal y sustituciones/ reposiciones, por jubilaciones o incapacidad temporal, se ha mantenido una política activa para la cobertura de las mismas, de forma que no se viera afectada la prestación de los servicios que brinda la Institución y redundar con ello en una plena ejecución presupuestaria del Capítulo de gastos destinado a este concepto.

Se han mantenido los programas de prácticas de estudiantes universitarios, instrumentados a través de convenios suscritos entre la Institución del Defensor del Pueblo Andalúz y algunas Universidades, contribuyendo la Defensoría de este modo a completar la formación y desarrollar la cualificación profesional del estudiantado universitario, mediante la realización de las referidas prácticas y nos alineamos con ello al Objetivo de Desarrollo Sostenible 4 "Educación de Calidad" y al Objetivo 8 "Trabajo decente y crecimiento Económico" facilitándole capacitación para reducir considerablemente la proporción de jóvenes que no están empleados.

En este contexto, la Institución ha contado en 2023, con siete estudiantes universitarios/as en prácticas, igual que en el año 2022, de diferentes titulaciones y especialidades: Máster en Género e Igualdad, Máster en Derecho Público, Doble Grado de Ciencias Políticas y Derecho, Doble Grado de Ciencias Políticas y Relacio-



nes Internacionales y Grado de Derecho; correspondientes a diferentes Universidades: Sevilla, Pablo Olavide y Münster (Alemania).

Cabe también destacar que la Institución ha continuado en 2023 la convocatoria de becas destinadas a persona con discapacidad psíquica para su formación en tareas de apoyo a funciones de personal subalterno y tareas de apoyo administrativo en la oficina. Con esta beca, la Defensoría contribuye a formar a la persona beneficiaria de la misma para su inserción en el mundo laboral, y contribuimos al cumplimiento de la meta 10.3, del Objetivo de Desarrollo Sostenible 10 “Reducción de las Desigualdades” para garantizar la igualdad de oportunidad y de la meta 4.4, del Objetivo de Desarrollo Sostenible 4 “Educación de Calidad” para el aumento de competencias para el acceso al empleo.

La formación es uno de los pilares en los que se sustenta la cualificación del personal de la Institución, garantizando así a la plantilla una actualización continua de los conocimientos normativos como del empleo de recursos que dispone la Defensoría, realizando el trabajo de calidad que la ciudadanía merece. Así resulto plasmada como uno de los ejes de intervención en la Estrategia del Defensor del Pueblo Andaluz 2021 – 2024.

Esta anualidad 2023 se ha aplicado el Plan de formación de la Institución correspondiente al periodo 2023-2024. Durante la primera anualidad de 2023 se han desarrollado 46 actividades formativas que suponen un total de 270 actuaciones formativas (número total de personas que han realizado actividades formativas durante el año), siguiendo la tendencia progresiva (103 en 2020, 178 en 2021 y 195 en 2022) superando los datos previos a la pandemia (232 realizadas en 2019).

A la finalización del citado ejercicio se ha concluido la ejecución de la primera anualidad del referido Plan de Formación del periodo 2023-2024, habiéndose desarrollado sus previsiones para este ejercicio a través de la realización de las mencionadas 270 formaciones recibidas por 77 personas de entre las que conforman la plantilla (80 sin contar altos cargos). Ello ha supuesto un total de 3.372 horas de formación en el año. El coste anual medio por persona en plantilla ha sido de 122,56 euros y el importe medio por persona efectivamente formada de 127,33 euros, mientras que el importe medio por cada una de las formaciones recibidas equivale a 213,15 euros.

Igualmente apostamos por la solidez de nuestra Institución en su lucha por la igualdad tanto en su ámbito externo como en el interno de su organización y funcionamiento, colaborando así al cumplimiento de la meta 5.5 y 5.6.c, del Objetivo de Desarrollo Sostenible 5 “Igualdad de género” para garantizar las mismas oportunidades entre hombres y mujeres y de la meta 16.6 y 16.7 del Objetivo “Paz, Justicia e Instituciones sólidas” de la Agenda 2030, a través del Plan de Igualdad del Defensor del Pueblo Andaluz y de la Defensoría de la Infancia y Adolescencia de Andalucía, aprobado mediante Resolución de 8 de marzo de 2023.

En el marco del citado Plan, y dentro de las diferentes líneas estratégicas a ejecutar contempladas en el mismo, debemos destacar la línea 7.1 en lo que respecta a la formación y desarrollo profesional, cuyo objetivo conlleva acciones formativas en igualdad de género para el personal al servicio de la Institución. En este ejercicio 2023 se han realizado dos formaciones, una orientada hacia una mayor integración de la perspectiva de género en nuestras actuaciones y otra en relación a la intervención a favor de la igualdad efectiva entre hombres y mujeres. Ambas han contribuido a dar un mayor conocimiento y sensibilidad sobre la materia a nuestro capital humano.

Anexos.

--	--	--	--

Anexo 1. Listado de tablas

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	271	101	372	523	895
Agricultura, Ganadería y Pesca	45	4	49	29	78
Administraciones Tributarias	216	75	291	232	523
Cultura y Deportes	85	26	111	112	223
Consumo	509	251	760	843	1.603
Dependencia	591	262	853	916	1.769
Educación	937	265	1.202	858	2.060
Extranjería	256	63	319	436	755
Igualdad de Género	9	5	14	57	71
Información y Atención al Ciudadano	11	-	11	2.742	2.753
Medio Ambiente	536	216	752	657	1.409
Infancia y Adolescencia	569	175	744	951	1.695
Ordenación Económica y Gestión Administrativa	213	52	265	279	544
Obras Públicas y Expropiaciones	65	19	84	83	167
Políticas Activas de Empleo	35	16	51	75	126
Seguridad Ciudadana y Política Interior	91	113	204	172	376
Personal del Sector Público	1.485	693	2.178	793	2.971
Prisiones	237	45	282	61	343
Salud	1.151	478	1.629	1.144	2.773
Seguridad Social	297	64	361	763	1.124
Servicios Sociales	718	372	1.090	1.475	2.565
Tic y Medios de Comunicación	23	4	27	43	70
Trabajo	110	23	133	174	307
Movilidad	240	123	363	286	649
Urbanismo	285	270	555	527	1.082
Vivienda	475	264	739	1.352	2.091
Pendiente de Determinar	201	-	201	0	201
TOTAL	9.661	3.979	13.640	15.583	29.223

Distribución de Quejas, Gestionadas en el año, por Materias y Causas de Conclusión										
Áreas 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	271	101	372	62	310	104	18	147	26	15
Agricultura, Ganadería y Pesca	45	4	49	4	45	7	-	38	-	-
Administraciones Tributarias	216	75	291	89	202	95	4	57	15	31
Cultura y Deportes	85	26	111	20	91	72	-	14	2	3
Consumo	509	251	760	158	602	244	36	228	80	14
Dependencia	591	262	853	256	597	391	55	82	69	-
Educación	937	265	1.202	164	1.038	725	45	203	46	19
Extranjería	256	63	319	60	259	104	10	31	18	96
Igualdad de Género	9	5	14	6	8	3	-	1	3	1
Información y Atención al Ciudadano	11	-	11	2	9	-	-	9	-	-
Medio Ambiente	536	216	752	262	490	182	14	242	38	14
Infancia y Adolescencia	569	175	744	105	639	398	21	173	30	17
Ordenación Económica y Gestión Administrativa	213	52	265	67	198	86	8	72	7	25
Obras Públicas y Expropiaciones	65	19	84	32	52	24	-	24	2	2
Políticas Activas de Empleo	35	16	51	14	37	21	1	8	6	1
Seguridad Ciudadana y Política Interior	91	113	204	21	183	109	1	56	8	9
Personal del Sector Público	1.485	693	2.178	784	1.394	1.013	23	212	124	22
Prisiones	237	45	282	67	215	26	2	68	22	97
Salud	1.151	478	1.629	557	1.072	506	83	319	147	17
Seguridad Social	297	64	361	56	305	41	22	28	9	205
Servicios Sociales	718	372	1.090	375	715	405	55	177	74	4
Tic y Medios de Comunicación	23	4	27	3	24	5	1	17	1	-
Trabajo	110	23	133	31	102	10	6	49	7	30
Movilidad	240	123	363	143	220	63	7	100	19	31
Urbanismo	285	270	555	291	264	153	8	71	27	5
Vivienda	475	264	739	397	342	164	11	120	42	5
Pendiente de Determinar	201	-	201	201	-	-	-	-	-	-
Totales	9.661	3.979	13.640	4.227	9.413	4.951	431	2.546	822	663

Distribución de Quejas, Iniciadas en el año, por Materias y Causas de Conclusión									
Áreas de Actuación	Inst. de parte	Oficio	Totales	Estado		Desglose Concluidas.			
				En tramite	Concluidas	Admitidas	Solucionado antes de admisión	No admitidas	Desistimientos
Administración de Justicia	269	2	271	54	217	37	16	139	13
Agricultura, Ganadería y Pesca	45	-	45	4	41	3	-	38	-
Administraciones Tributarias	216	-	216	83	133	47	2	50	8
Cultura y Deportes	84	1	85	20	65	47	-	14	1
Consumo	507	2	509	122	387	84	26	221	44
Dependencia	590	1	591	239	352	192	46	69	45
Educación	929	8	937	160	777	508	32	190	30
Extranjería	256	-	256	41	215	83	9	28	7
Igualdad de Género	8	1	9	6	3	1	-	1	-
Información y Atención al Ciudadano	11	-	11	2	9	-	-	9	-
Medio Ambiente	535	1	536	192	344	65	13	231	21
Infancia y Adolescencia	545	24	569	97	472	254	16	159	27
Ordenación Económica y Gestión Administrativa	211	2	213	57	156	57	6	65	3
Obras Públicas y Expropiaciones	65	-	65	26	39	14	-	22	1
Políticas Activas de Empleo	35	-	35	12	23	10	1	8	3
Seguridad Ciudadana y Política Interior	91	-	91	19	72	8	1	49	5
Personal del Sector Público	1.483	2	1.485	627	858	594	16	157	72
Prisiones	237	-	237	61	176	8	2	64	9
Salud	1.147	4	1.151	347	804	383	60	260	85
Seguridad Social	297	-	297	51	246	17	12	26	5
Servicios Sociales	700	18	718	344	374	164	41	122	44
Tic y Medios de Comunicación	23	-	23	3	20	2	1	17	-
Trabajo	110	-	110	28	82	2	5	44	5
Movilidad	239	1	240	76	164	27	3	93	10
Urbanismo	285	-	285	139	146	56	5	67	13
Vivienda	474	1	475	289	186	53	9	109	11
Pendiente de Determinar	201	-	201	201	-	-	-	-	-
Totales	9.593	68	9.661	3300	6.361	2.716	322	2.252	462
									609

Distribución de Quejas, Iniciadas en años anteriores, por Materias y Causas de Conclusión									
Áreas de Actuación	Totales	Estado		Concluidas	Admitidas	Solucionado antes de admisión	Desglose Concluidas		
		En tramite					No admitidas	Desistimientos	Remitidas
Administración de Justicia	101	8		93	67	2	8	13	3
Agricultura, Ganadería y Pesca	4	-		4	4	-	-	-	-
Administraciones Tributarias	75	6		69	48	2	7	7	5
Cultura y Deportes	26	-		26	25	-	-	1	-
Consumo	251	36		215	160	10	7	36	2
Dependencia	262	17		245	199	9	13	24	-
Educación	265	4		261	217	13	13	16	2
Extranjería	63	19		44	21	1	3	11	8
Igualdad de Género	5	-		5	2	-	-	3	-
Medio Ambiente	216	70		146	117	1	11	17	-
Infancia y Adolescencia	175	8		167	144	5	14	3	1
Ordenación Económica y Gestión Administrativa	52	10		42	29	2	7	4	-
Obras Públicas y Expropiaciones	19	6		13	10	-	2	1	-
Políticas Activas de Empleo	16	2		14	11	-	-	3	-
Seguridad Ciudadana y Política Interior	113	2		111	101	-	7	3	-
Personal del Sector Público	693	157		536	419	7	55	52	3
Prisiones	45	6		39	18	-	4	13	4
Salud	478	210		268	123	23	59	62	1
Seguridad Social	64	5		59	24	10	2	4	19
Servicios Sociales	372	31		341	241	14	55	30	1
Tic y Medios de Comunicación	4	-		4	3	-	-	1	-
Trabajo	23	3		20	8	1	5	2	4
Movilidad	123	67		56	36	4	7	9	-
Urbanismo	270	152		118	97	3	4	14	-
Vivienda	264	108		156	111	2	11	31	1
Total	3.979	927		3.052	2.235	109	294	360	54

Resumen Gestión de Quejas

2023	Año en curso	Años Anteriores	TOTAL	Porcentaje
Resumen Gestión	9.661	3.979	13.640	100,00 %
Pendientes de Cierre	3.300	927	4.227	30,99 %
Cerradas	6.361	3.052	9.413	69,01 %
Desglose de Cerradas	Año en curso	Años Anteriores	TOTAL	Porcentaje por Desglose
Admitidas a trámite	2.716	2.235	4.951	52,60 %
Existe irregularidad	2.187	1.544	3.731	75,36 %
No existe irregularidad	356	572	928	18,74 %
Otras causas	173	119	292	5,90 %
Solucionado antes de tramitación	322	109	431	4,58 %
No Admitidas	2.252	294	2.546	27,05 %
Por causas subjetivas	78	11	89	3,50 %
Causas objetivas, con asesoramiento al interesado	2.174	283	2.457	96,50 %
Desiste la persona interesada	462	360	822	8,73 %
Remitidas a otras Instancias	609	54	663	7,04 %

Análisis de las Causas de Cierre de las Quejas Gestionadas

Causa de Cierre	Año en curso	Años anteriores	Total	%
- Administración acepta -	2.130	1.349	3.479	36,96 %
Admón. acepta pretensión	889	477	1.366	14,51 %
Admón. acepta resolución	40	96	136	1,44 %
Admón. acepta silencio	283	215	498	5,29 %
Cierre mediación con acuerdo parcial	2	3	5	0,05 %
Cierre mediación con acuerdo total	17	13	30	0,32 %
Cierre mediación por negociación bilateral	224	1	225	2,39 %
Aceptada Resolución de Intermediación	-	1	1	0,01 %
Acepta recordat.sobre silencio	15	37	52	0,55 %
En vías de solución	660	506	1.166	12,39 %
- Inclusión en Informe Anual -	13	38	51	0,54 %
Informe Especial	-	1	1	0,01 %
Artículo 15	12	4	16	0,17 %
Artículo 18	-	2	2	0,02 %
Artículo 29	1	31	32	0,34 %
- Finalizadas tras tramitación -	573	848	1.421	15,10 %
Desiste	28	41	69	0,73 %
Discrepancia Técnica	44	157	201	2,14 %
Duplicidad	1	9	10	0,11 %
Jurídico-Privada	2	4	6	0,06 %
Cierre mediación intentado sin acuerdo	1	1	2	0,02 %
Cierre mediación intentado sin efecto	102	4	106	1,13 %
No existe irregularidad	356	572	928	9,86 %
Rechazada petición de Intermediación	1	1	2	0,02 %
Sin competencia	3	3	6	0,06 %
Sub-Iudice	28	40	68	0,72 %
Cierre mediación por otros motivos	3	12	15	0,16 %
Sin recurrir a la Admón.	4	4	8	0,08 %
- Solucionado antes de tramitación -	322	109	431	4,58 %
Asunto solucionado antes de admisión	322	109	431	4,58 %
- En Colaboración con otras Instancias -	609	54	663	7,04 %
Remitidas Defensor del Pueblo	577	52	629	6,68 %
Remitidas a otras Instancias	32	2	34	0,36 %
- No Admitidas a Trámite -	2.252	294	2.546	27,05 %
Anónima	16	1	17	0,18 %
Duplicidad	35	8	43	0,46 %
No existe irregularidad	687	136	823	8,74 %
Jurídico-Privada	151	7	158	1,68 %
Más de un año	33	2	35	0,37 %
Expediente anulado	107	16	123	1,31 %
Sin competencia	177	24	201	2,14 %
Sin dirección/domicilio	1	1	2	0,02 %
Sub-Iudice	204	17	221	2,35 %
Sin interés legítimo	26	1	27	0,29 %
Sin pretensión	130	22	152	1,61 %
Sin recurrir a la Admón.	685	59	744	7,90 %
- Desistimientos -	462	360	822	8,73 %
No Subsanación (completa datos/ratifica)	360	321	681	7,23 %
Desiste	102	39	141	1,50 %
SUMA TOTAL:	6.361	3.052	9.413	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-índice	Sin interés legítimo	Sin pretensión	Sin recurrir a la Admón.	Otros Cierres	SubTotal: No Admisión	No Subsanación	Desiste	SubTotal: Desistimientos	TOTAL
Administración de Justicia	-	-	5	27	13	1	-	9	82	3	1	3	3	147	24	2	26	173
Agricultura, Ganadería y Pesca	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	38	-	38	-	-	-	38
Administraciones Tributarias	-	-	1	32	1	5	-	4	-	-	-	13	1	57	11	4	15	72
Cultura y Deportes	-	-	-	3	2	-	-	-	-	-	1	8	-	14	2	-	2	16
Consumo	2	-	3	43	66	3	-	9	12	-	2	87	1	228	69	11	80	308
Dependencia	-	-	1	42	1	-	-	3	-	-	3	20	12	82	59	10	69	151
Educación	1	-	1	73	-	2	-	9	-	6	34	66	11	203	34	12	46	249
Extranjería	-	-	1	11	2	-	-	5	-	1	-	2	9	31	13	5	18	49
Igualdad de Género	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	2	1	3	4
Información y Atención al Ciudadano	-	-	-	1	1	-	-	4	-	1	1	1	-	9	-	-	-	9
Medio Ambiente	-	-	5	92	9	14	-	14	3	-	5	98	2	242	33	5	38	280
Infancia y Adolescencia	6	-	3	36	12	-	-	10	56	-	2	37	11	173	25	5	30	203
Ordenación Económica y Gestión Administrativa	-	-	3	30	-	-	-	13	1	-	5	19	1	72	6	1	7	79
Obras Públicas y Expropiaciones	-	-	1	5	-	-	-	-	3	-	-	15	-	24	2	-	2	26
Políticas Activas de Empleo	-	-	-	6	-	-	-	-	-	1	-	1	-	8	6	-	6	14
Seguridad Ciudadana y Política Interior	1	-	1	19	-	1	-	18	-	1	3	11	1	56	5	3	8	64
Personal del Sector Público	3	-	4	104	-	1	-	23	10	4	7	43	13	212	80	44	124	336
Prisiones	-	-	-	3	3	-	-	24	22	1	1	6	8	68	19	3	22	90
Salud	1	1	2	89	4	5	-	21	5	5	66	111	9	319	140	7	147	466
Seguridad Social	-	-	1	5	-	-	-	7	4	-	2	3	6	28	6	3	9	37
Servicios Sociales	3	-	4	101	3	-	-	10	3	2	10	24	17	177	59	15	74	251
Tic y Medios de Comunicación	-	-	-	2	2	-	-	5	-	-	-	8	-	17	1	-	1	18
Trabajo	-	-	-	14	19	-	-	3	1	-	1	9	2	49	3	4	7	56
Movilidad	-	-	5	21	-	1	-	6	3	1	4	58	1	100	18	1	19	119
Urbanismo	-	-	1	18	8	2	-	4	5	-	3	30	-	71	22	5	27	98
Vivienda	-	1	1	46	12	-	-	-	10	1	1	33	15	120	42	-	42	162
Total	17	2	43	823	158	35	0	201	221	27	152	744	123	2.546	681	141	822	3.368

Resoluciones efectuadas en el año por Materias y causas de conclusión

Área de Actuación	Resoluciones.						Total Resoluciones	Estado.		Desglose Concluidas			
	Quejas afectadas	Resoluciones. Recordatorio.	Resoluciones. Recomendación.	Resoluciones. Sugerencia.	Resoluciones. InterMediación.	Resoluciones. Otras		En trámite	Concluidas	Aceptadas	No Aceptadas	Discrepancia Técnica	Sin Respuesta
Administración de Justicia	7	5	2	-	-	-	7	2	5	4	-	-	1
Agricultura, Ganadería y Pesca	1	1	-	-	-	-	1	-	1	1	-	-	-
Administraciones Tributarias	29	32	-	-	-	-	32	8	24	24	-	-	-
Cultura y Deportes	3	-	7	-	-	-	7	-	7	7	-	-	-
Consumo	8	6	1	-	1	-	8	5	3	2	-	1	-
Dependencia	48	-	48	-	-	-	48	26	22	19	3	-	-
Educación	6	-	5	6	-	-	11	1	10	7	2	1	-
Extranjería	1	-	5	-	-	-	5	5	-	-	-	-	-
Medio Ambiente	21	13	26	-	-	-	39	30	9	7	2	-	-
Infancia y Adolescencia	11	2	6	3	-	-	11	4	7	6	-	-	1
Ordenación Económica y Gestión Administrativa	14	12	1	1	-	-	14	8	6	5	-	1	-
Obras Públicas y Expropiaciones	5	4	2	-	-	-	6	3	3	3	-	-	-
Políticas Activas de Empleo	1	1	-	-	-	-	1	-	1	1	-	-	-
Seguridad Ciudadana y Política Interior	6	3	4	-	-	-	7	1	6	6	-	-	-
Personal del Sector Público	51	24	21	7	-	-	52	20	32	14	-	16	2
Prisiones	1	-	1	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-
Salud	9	3	7	-	-	-	10	7	3	3	-	-	-
Servicios Sociales	7	-	7	-	-	-	7	2	5	5	-	-	-
Movilidad	12	12	-	-	-	-	12	9	3	3	-	-	-
Urbanismo	35	34	-	1	-	-	35	20	15	15	-	-	-
Vivienda	5	-	5	-	-	-	5	4	1	1	-	-	-
Total	281	152	148	18	1	0	319	156	163	133	7	19	4

Distribución Geográfica del Objeto de las Quejas, iniciadas en el año, por Materias

Área de actuación	Comunidad Andaluía										Tota Andalucía	Sin Municipio Afectado					Total
	Almería	Cádiz	Córdoba	Granada	Huelva	Jaén	Málaga	Sevilla	Otras Provincias españolas	Nacional		Extranjero	Sin Determinar				
Personal del Sector Público	48	99	64	80	35	43	106	214	450	1.139	18	-	1	325	2	1.485	
Salud	82	127	60	73	67	82	162	458	5	1.116	11	3	-	14	7	1.151	
Educación	47	65	137	56	52	23	89	208	231	908	3	9	-	17	-	937	
Servicios Sociales	32	128	65	74	11	31	161	199	2	703	3	-	-	12	-	718	
Dependencia	16	70	49	39	10	25	73	298	-	580	2	-	-	8	1	591	
Infancia y Adolescencia	24	62	43	42	20	20	129	184	20	544	7	5	3	10	-	569	
Medio Ambiente	38	86	37	63	36	22	90	151	7	530	3	-	-	3	-	536	
Consumo	26	57	32	70	19	21	70	176	5	476	2	12	-	18	1	509	
Vivienda	16	67	32	26	17	35	88	168	2	451	4	-	-	20	-	475	
Seguridad Social	20	58	27	21	6	15	46	81	3	277	4	1	-	15	-	297	
Urbanismo	17	49	25	38	18	13	51	72	-	283	1	-	-	1	-	285	
Administración de Justicia	23	48	17	14	8	11	41	79	4	245	22	-	2	2	-	271	
Extranjería	79	11	7	15	13	1	52	67	-	245	1	-	1	9	-	256	
Movilidad	13	44	9	22	14	4	33	91	2	232	5	-	-	3	-	240	
Prisiones	4	64	13	11	46	19	15	49	-	221	15	-	-	1	-	237	
Administraciones Tributarias	18	36	7	16	12	9	58	45	1	202	12	-	-	1	1	216	
Ordenación Económica y Gestión Administrativa	11	34	20	23	14	14	35	46	4	201	3	-	-	9	-	213	
Pendiente de Determinar	3	2	1	-	1	-	7	6	-	20	-	-	-	-	181	201	
Trabajo	13	8	5	12	7	1	24	24	10	104	-	1	-	5	-	110	
Seguridad Ciudadana y Política Interior	6	17	6	5	5	4	12	26	-	81	8	-	-	2	-	91	
Cultura y Deportes	1	16	8	17	6	5	8	17	6	84	1	-	-	-	-	85	
Obras Públicas y Expropiaciones	6	9	1	12	3	9	11	14	-	65	-	-	-	-	-	65	
Agricultura, Ganadería y Pesca	1	2	6	8	3	4	1	17	1	43	-	-	-	2	-	45	
Políticas Activas de Empleo	-	2	4	5	1	2	6	14	-	34	-	-	-	1	-	35	
Tic y Medios de Comunicación	2	5	1	5	1	-	5	1	1	21	-	-	-	2	-	23	
Información y Atención al Ciudadano	2	-	1	-	-	1	-	2	-	6	-	2	-	3	-	11	
Igualdad de Género	-	1	1	-	-	-	3	2	1	8	1	-	-	-	-	9	
Total	548	1.167	678	747	425	414	1.376	2.709	755	8.819	126	33	7	483	193	9.661	

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 Andaluza	Tota Andalucía	Otras Provincias españolas	Nacional	Extranjero	Sin Municipio Afectado	Sin Determinar	Total
Personal del Sector Público	80	158	103	123	61	70	179	356	561	1.691	25	5	1	454	2	2.178
Salud	102	199	86	102	88	107	249	608	18	1.559	13	3	-	47	7	1.629
Educación	54	83	150	65	58	29	113	298	285	1.135	3	11	-	53	-	1.202
Servicios Sociales	40	184	95	120	17	40	240	331	5	1.072	3	-	-	15	-	1.090
Dependencia	22	101	66	58	12	36	100	444	1	840	2	-	-	10	1	853
Consumo	39	76	49	97	29	31	87	299	14	721	2	18	-	18	1	760
Medio Ambiente	50	116	42	85	61	30	123	227	12	746	3	-	-	3	-	752
Infancia y Adolescencia	28	76	58	56	24	24	157	274	22	719	7	5	3	10	-	744
Vivienda	21	105	57	41	32	45	125	274	7	707	5	-	-	27	-	739
Urbanismo	36	105	51	59	37	24	89	150	2	553	1	-	-	1	-	555
Administración de Justicia	45	62	28	16	13	16	55	98	9	342	25	-	3	2	-	372
Movilidad	19	66	16	32	26	11	49	133	3	355	5	-	-	3	-	363
Seguridad Social	23	76	28	23	8	18	54	107	4	341	4	1	-	15	-	361
Extranjería	85	13	12	21	19	2	59	92	1	304	1	-	1	13	-	319
Administraciones Tributarias	22	46	10	22	14	12	87	58	2	273	16	-	-	1	1	291
Prisiones	4	74	18	12	59	19	18	61	-	265	16	-	-	1	-	282
Ordenación Económica y Gestión Administrativa	14	43	24	26	21	16	37	68	4	253	3	-	-	9	-	265
Seguridad Ciudadana y Política Interior	11	19	9	82	6	9	17	37	-	190	9	-	-	5	-	204
Pendiente de Determinar	3	2	1	-	1	-	7	6	-	20	-	-	-	-	181	201
Trabajo	13	15	8	14	9	1	26	31	10	127	-	1	-	5	-	133
Cultura y Deportes	2	19	12	17	7	7	15	23	7	109	2	-	-	-	-	111
Obras Públicas y Expropiaciones	7	9	2	14	6	11	16	19	-	84	-	-	-	-	-	84
Políticas Activas de Empleo	2	2	5	6	2	3	9	21	-	50	-	-	-	1	-	51
Agricultura, Ganadería y Pesca	1	3	6	8	3	4	1	19	2	47	-	-	-	2	-	49
Tic y Medios de Comunicación	2	7	2	6	1	-	5	1	1	25	-	-	-	2	-	27
Igualdad de Género	-	1	1	-	-	-	5	5	1	13	1	-	-	-	-	14
Información y Atención al Ciudadano	2	-	1	-	-	1	-	2	-	6	-	2	-	3	-	11
Total	727	1.660	940	1.105	614	566	1.922	4.042	971	12.547	146	46	8	700	193	13.640

Relación Firmantes por Municipios Objeto de las Quejas iniciadas en el año**Almería**

Población	Quejas	Firmantes
Ámbito Provincial Almería	8	8
Adra	4	4
Albox	5	5
Alcántar	1	41
Alhama de Almería	5	5
Almería	177	876
Almerimar	1	1
Antas	2	2
Benahadux	2	2
Berja	5	5
Cantoria	2	2
Carboneras	8	8
Chirivel	2	2
Cuevas del Almanzora	12	12
Dalías	1	1
El Ejido	35	35
El Parador de Vicar	1	1
Félix	2	2
Fondón	3	3
Garrucha	9	25
Gérgal	1	1
Huécija	2	2
Huércal de Almería	18	18
Huércal-Overa	9	9
La Cañada de San Urbano	3	3
La Mojonera	6	6
Láujar de Andarax	3	3
Lubrín	1	1
Lúcar	1	1
Mojácar	5	5
Níjar	77	77
Olula del Río	6	6
Oria	2	2
Purchena	1	1
Rioja	1	1
Roquetas de Mar	77	77
San Agustín	1	1
Serón	3	3
Sorbas	3	3
Tabernas	3	3
Tíjola	2	2
Turre	2	2
Uleila del Campo	3	3
Vélez Rubio	5	5
Vera	7	7

Vera Playa	1	1
Viator	3	3
Vícar	8	8
Zurgena	3	3
Total ALMERÍA:	542	1.297

Cádiz

Población	Quejas	Firmantes
Ámbito Provincial Cádiz	5	5
Alcalá de los Gazules	1	1
Alcalá del Valle	2	2
Algeciras	1	1
Algeciras	106	106
Algodonales	4	4
Arcos de la Frontera	9	9
Barbate	27	27
Benalup-Casas Viejas	8	127
Cádiz	148	148
Castellar de la Frontera	2	2
Chiclana de la Frontera	61	66
Chipiona	19	24
Conil de la Frontera	17	17
El Bosque	4	4
El Gastor	1	1
El Puerto de Santa María	169	169
Entidad Local Autónoma Zahara de los Atunes	2	2
Espera	3	3
Jerez de la Frontera	201	253
Jimena de la Frontera	3	3
La Alcaidesa	1	1
La Línea de la Concepción	47	47
Los Barrios	25	25
Medina Sidonia	5	5
Olvera	6	6
Paterna de Rivera	6	6
Prado del Rey	4	4
Pueblo Nuevo de Guadix	6	6
Puerto Real	47	47
Rota	25	25
San Fernando	87	87
San José del Valle	1	1
San Roque	19	19
Sanlúcar de Barrameda	29	29
Setenil de las Bodegas	3	3
Tarifa	10	10
Torre Alhaquime	2	2
Trebujena	7	8
Ubrique	9	9

Vejer de la Frontera	19	19
Villamartín	9	9
Total CÁDIZ:	1.160	1.342

Granada

Población	Quejas	Firmantes
Ámbito Provincial Granada	18	18
Albolote	23	23
Albondón	2	2
Albuñol	1	1
Albuñuelas	2	7
Aldeire	1	1
Alfacar	2	2
Alhama de Granada	2	2
Alhendín	5	5
Almuñécar	27	33
Alquife	2	2
Armillá	18	18
Atarfe	15	15
Baza	22	22
Beas de Granada	1	1
Benalúa	2	2
Benamaurel	2	2
Bubión	1	1
Busquístar	5	5
Cájar	2	2
Calicasas	1	1
Caniles	2	2
Cáñar	1	1
Capileira	2	2
Cástaras	1	1
Castilléjar	1	1
Cenes de la Vega	5	5
Chauchina	5	5
Chimeneas	1	1
Churriana de la Vega	12	12
Cijuela	2	2
Cogollos de Guadix	1	1
Cogollos de la Vega	5	5
Colomera	1	1
Cuevas del Campo	3	3
Cúllar	1	1
Cúllar Vega	4	4
Darro	1	159
Dílar	6	6
Dólar	1	1
Dúrcal	4	6
El Pinar	1	1
El Valle	2	2

Fonelas	1	1
Freila	1	1
Fuente Vaqueros	4	4
Galera	2	2
Gobernador	1	1
Gójar	7	7
Gor	1	1
Granada	208	1.007
Guadix	9	9
Gualchos	4	4
Güevéjar	2	2
Huéscar	6	6
Huétor Santillán	2	2
Huétor Vega	9	10
Huétor-Tájar	3	3
Íllora	7	7
Iznalloz	1	1
Jun	2	2
La Calahorra	1	1
La Malahá	1	1
La Peza	1	1
La Tahá	3	3
La Zubia	13	13
Láchar	2	2
Lanjarón	1	1
Las Gabias	13	13
Lecrín	4	4
Loja	14	14
Los Guajares	1	1
Lújar	2	2
Maracena	22	22
Moclín	1	1
Molvizar	3	3
Monachil	7	7
Montefrío	2	2
Montillana	4	4
Moraleda de Zafayona	1	1
Morelábor	1	1
Motril	39	1.139
Nevada	2	2
Nívar	2	2
Ogijares	14	14
Órgiva	6	6
Otura	8	8
Padul	4	4
Peligros	13	13
Pinos Puente	11	11
Puebla de Don Fadrique	1	1
Pulianas	8	8

Purchil	1	1
Rubite	2	2
Salobreña	6	6
Santa Fe	11	11
Soportújar	1	1
Sorvilán	2	2
Torvizcón	1	1
Trevélez	4	4
Ugíjar	4	4
Valderrubio	1	1
Valle del Zalabí	1	1
Vélez de Benaudalla	3	3
Villamena	5	5
Villanueva de Mesía	1	1
Zafarraya	1	1
Zagra	3	3
Zújar	6	6
Total GRANADA	744	2.815

Huelva

Población	Quejas	Firmantes
Ámbito Provincial Huelva	42	42
Aljaraque	13	13
Almonaster la Real	2	2
Almonte	13	13
Alosno	4	4
Aracena	42	641
Arroyomolinos de León	1	1
Ayamonte	24	24
Beas	1	1
Bollullos Par del Condado	12	12
Bonares	1	1
Cala	1	1
Calañas	1	1
Campofrío	1	1
Cartaya	13	342
Chucena	3	3
Cortegana	1	1
Cumbres de San Bartolomé	1	1
El Campillo	1	1
El Granado	1	1
El Portil	2	2
Encinasola	1	1
Galaroza	1	1
Gibraleón	5	5
Hinojos	6	6
Huelva	127	127
Isla Cristina	9	9
Jabugo	1	1

La Palma del Condado	3	3
Lepe	11	11
Los Marines	1	1
Lucena del Puerto	1	1
Manzanilla	1	1
Moguer	17	17
Niebla	2	2
Palos de la Frontera	8	8
Paterna del Campo	1	1
Paymogo	1	1
Punta Umbría	10	10
Rociana del Condado	4	4
Rosal de la Frontera	1	1
San Bartolomé de la Torre	4	4
San Juan del Puerto	7	7
Trigueros	6	6
Valverde del Camino	4	4
Villablanca	3	3
Villalba del Alcor	1	1
Villanueva de los Castillejos	1	1
Zalamea la Real	1	1
Zufre	4	4
Total HUELVA:	422	1.350

Jaén

Población	Quejas	Firmantes
Ámbito Provincial Jaén	16	16
Albanchez de Mágina	1	1
Alcalá la Real	7	7
Alcaudete	1	1
Andújar	17	17
Arjona	1	1
Arjonilla	1	1
Arquillos	1	1
Arroyo del Ojanco	1	1
Baeza	11	11
Bailén	12	12
Baños de la Encina	2	2
Beas de Segura	2	2
Bedmar y Garcéz	3	3
Begíjar	2	2
Cabra del Santo Cristo	1	1
Cambil	3	3
Campillo de Arenas	3	3
Canena	1	1
Carboneros	3	3
Cárcheles	1	1
Castellar	2	2
Cazalilla	1	1

Cazorla	5	5
Chiclana de Segura	2	2
Fuerte del Rey	2	2
Guarromán	4	4
Higuera de Arjona	1	1
Hornos	2	2
Huelma	7	26
Huesa	3	3
Ibros	2	2
Jaén	92	101
Jimena	1	1
Jódar	3	3
La Carolina	11	11
La Guardia de Jaén	3	3
La Iruela	1	1
La Puerta de Segura	3	3
Lahiguera	1	1
Linares	75	75
Lopera	4	4
Los Villares	3	3
Mancha Real	3	3
Marmolejo	1	1
Martos	5	5
Mengíbar	8	8
Montizón	1	1
Navas de San Juan	2	2
Orcera	1	1
Peal de Becerro	2	2
Pegalajar	3	3
Porcuna	3	3
Pozo Alcón	2	2
Puente de Génave	2	2
Quesada	2	2
Sabiote	2	2
Santa Elena	2	2
Segura de la Sierra	1	1
Siles	1	1
Torredelcampo	15	15
Torredonjimeno	3	3
Torreperogil	6	6
Torres de Albánchez	1	1
Úbeda	15	30
Valdepeñas de Jaén	2	2
Villacarrillo	3	3
Villanueva del Arzobispo	3	3
Villatorres	1	1
Total JAÉN:	408	451

Málaga		
Población	Quejas	Firmantes
Ámbito Provincial Málaga	43	43
Alameda	3	3
Alcaucín	1	1
Algarrobo	6	6
Algatocín	1	1
Alhaurín de la Torre	29	29
Alhaurín El Grande	6	6
Almayate	1	1
Álora	10	10
Alozaina	3	3
Antequera	36	36
Árchez	2	2
Archidona	11	11
Ardales	2	2
Arenas	2	2
Arriate	2	2
Benahavís	1	1
Benalmádena	61	61
Benamargosa	1	1
Benamocarra	6	6
Campillos	5	5
Canillas de Albaida	1	1
Cañete la Real	2	2
Cartajima	1	1
Cártama	19	19
Casabermeja	5	5
Casarabonela	2	2
Casares	12	12
Coín	15	15
Colmenar	11	11
Comares	2	2
Cortes de la Frontera	2	2
Cuevas Bajas	1	1
Cuevas de San Marcos	12	12
El Burgo	3	3
Estepona	56	56
Frigiliana	4	4
Fuengirola	48	48
Fuente de Piedra	3	3
Guaro	1	26
Humilladero	5	5
Iznate	7	7
Jubrique	2	2
La Viñuela	1	1
Málaga	469	469
Manilva	13	13
Marbella	99	99

MIJAS	1	1
Mijas	46	46
Moclinejo	28	28
Mollina	3	3
Montejaque	1	1
Nerja	17	17
Ojén	4	4
Periana	4	4
Pizarra	4	4
Rincón de la Victoria	43	43
Riogordo	1	1
Ronda	20	20
Sayalonga	1	1
Sierra de Yeguas	1	1
Teba	2	2
Tolox	1	1
Torremolinos	63	63
Torrox	13	13
Valle de Abdalajís	4	4
Vélez Málaga	74	74
Villanueva de Algaidas	3	3
Villanueva del Trabuco	2	2
Yunquera	6	6
Total MÁLAGA:	1.370	1.395

Sevilla

Población	Quejas	Firmantes
Ámbito Provincial Sevilla	82	82
Aguadulce	3	3
Albaida del Aljarafe	3	3
Alcalá de Guadaíra	77	77
Alcalá del Río	28	28
Alcolea del Río	3	3
Almadén de la Plata	1	1
Almensilla	6	6
Arahal	11	11
Aznalcázar	5	5
Aznalcóllar	10	10
Badolatosa	6	6
Benacazón	16	16
Bollullos de la Mitación	17	17
Bormujos	26	122
Brenes	9	9
Burguillos	12	12
Camas	42	53
Cantillana	7	7
Cañada Rosal	5	5
Carmona	29	84
Carrión de los Céspedes	6	6

Casariche	1	1
Castilblanco de los Arroyos	6	6
Castilleja de Guzmán	8	8
Castilleja de la Cuesta	21	21
Castilleja del Campo	1	1
Castillo de las Guardas	6	6
Cazalla de la Sierra	4	4
Constantina	7	7
Coria del Río	13	13
Coripe	1	1
Dos Hermanas	123	130
Écija	27	27
El Coronil	6	6
El Cuervo de Sevilla	3	3
El Pedroso	1	1
El Real de la Jara	3	3
El Ronquillo	1	1
El Rubio	3	3
El Saucejo	2	2
El Viso del Alcor	7	7
Espartinas	27	27
Estepa	21	21
Fuentes de Andalucía	6	6
Gelves	11	11
Gerena	11	11
Gilena	2	2
Gines	13	18
Guadalcanal	1	1
Guillena	17	117
Herrera	2	2
Huérvar del Aljarafe	7	7
La Algaba	22	22
La Campana	2	2
La Luisiana	4	4
La Puebla de Cazalla	12	12
La Puebla de los Infantes	2	2
La Puebla del Río	12	12
La Rinconada	31	55
La Roda de Andalucía	209	209
Lantejuela	2	2
Las Cabezas de San Juan	9	24
Las Navas de la Concepción	2	2
Lebrija	15	15
Lora de Estepa	1	1
Lora del Río	13	13
Los Corrales	14	14
Los Molares	1	1
Los Palacios y Villafranca	18	18
Mairena del Alcor	12	12

Mairena del Aljarafe	40	40
Marchena	12	12
Marinaleda	3	3
Montellano	4	4
Morón de la Frontera	47	47
Olivares	9	9
Osuna	18	18
Palomares del Río	8	8
Paradas	11	11
Pedraera	6	6
Peñaflor	3	3
Pilas	8	8
Pruna	1	1
Salteras	7	7
San Juan de Aznalfarache	27	27
Sanlúcar la Mayor	30	30
Santiponce	12	12
Sevilla	1.171	1.553
Tocina	7	7
Tomares	24	24
Umbrete	17	17
Utrera	42	2.700
Valencina de la Concepción	13	13
Villamanrique de la Condesa	2	2
Villanueva de San Juan	1	1
Villanueva del Ariscal	10	10
Villanueva del Río y Minas	6	6
Villaverde del Río	8	8
Total SEVILLA:	2.694	6.047

Otros Ámbitos

Población	Quejas	Firmantes
Andalucía	738	738
Total ÁMBITO AUTONÓMICO:	738	738
España	33	33
Total ÁMBITO ESTATAL:	33	33
Vitoria	1	1
Total ÁLAVA:	1	1
Albacete	1	1
Villarrobledo	1	1
Total ALBACETE:	2	2
Alicante	1	1
Orihuela	1	1
Santa Pola	1	1
Total ALICANTE:	3	3
Almendralejo	1	1
Badajoz	6	6
Total BADAJOZ:	7	7
Ibiza	1	1

Mallorca	2	2
Palma de Mallorca	1	1
Total BALEARES:	4	4
Barcelona	6	6
Cardedeu - Barcelona	1	1
Castellbell i el Vilar- Barcelona	1	1
Cornellà de Llobregat	1	1
Granollers	1	1
Hospitalet de Llobregat	1	1
Manresa	1	1
Sant Boi de Llobregat	1	1
Total BARCELONA:	13	13
Aranda de Duero	1	1
Total BURGOS:	1	1
Ámbito Provincial Cáceres	1	1
Escorial	1	1
Navalmoral de la Mata	1	1
Total CÁCERES:	3	3
Albocásser	1	1
Benicarló	1	1
Castellón de la Plana	1	1
Total CASTELLÓN:	3	3
Ciudad Real	1	1
Manzanares	1	1
Miguelturra	1	1
Total CIUDAD REAL:	3	3
Cambre	1	1
Finisterre	1	1
Mugardos	1	1
Total LA CORUÑA:	3	3
Girona	1	1
Santa Coloma de Farners	1	1
Total GERONA:	2	2
Ámbito Provincial Guadalajara	1	1
Guadalajara	3	3
Total GUADALAJARA:	4	4
León	1	1
Mansilla de las Mulas	1	1
Total LEÓN:	2	2
Ámbito Provincial Madrid	2	2
Loeches-Madrid	1	1
Madrid	21	21
Majadahonda	1	1
Móstoles	1	1
Torrejón de Ardoz	1	1
Total MADRID:	27	27
Campos del Río	3	3
Caravaca de la Cruz	1	1
Molina de Segura	1	1

Murcia	4	4
Totana	1	1
Total MURCIA:	10	10
Ámbito Provincial Orense	1	1
Total ORENSE:	1	1
Avilés	1	1
Total ASTURIAS:	1	1
Dueñas	3	3
Palencia	1	1
Total PALENCIA:	4	4
Galdar	1	1
Total LAS PALMAS:	1	1
Vigo	2	2
Total PONTEVEDRA:	2	2
Valverdón - Salamanca	1	1
Total SALAMANCA:	1	1
Santa Cruz de Tenerife	1	1
Total SANTA CRUZ DE TENERIFE:	1	1
Liérganes	1	1
Total CANTABRIA:	1	1
Ámbito Provincial Tarragona	1	1
Tarragona	1	1
Total TARRAGONA:	2	2
Ámbito Provincial Teruel	1	1
Teruel	1	1
Total TERUEL:	2	2
El Viso de San Juan - Toledo	1	1
Ocaña	1	1
Toledo	1	1
Total TOLEDO:	3	3
Alboraya	1	1
Gandia	1	1
Macastre - Valencia	1	1
Paterna (Valencia)	1	1
Valencia	1	1
Total VALENCIA:	5	5
Valladolid	1	1
Total VALLADOLID:	1	1
Barakaldo	1	1
Total VIZCAYA:	1	1
Ámbito Provincial Zamora	1	1
Zamora	1	1
Total ZAMORA:	2	2
Daroca	1	1
Zaragoza	1	1
Total ZARAGOZA:	2	2
Ceuta	5	5
Total CEUTA:	5	5
Melilla	3	3

Total MELILLA:	3	3
Argelia	1	1
Argentina	2	2
Bolivia	1	1
Ecuador	1	1
Estados Unidos	1	1
Francia	1	1
Total EXTRANJERO:	7	7
Municipio Objeto del Expediente sin Determinar	193	193
Total SIN DETERMINAR:	193	193
Sin municipio conocido afectado	483	483
Total SIN MUNICIPIO:	483	483
Quejas de Oficio	68	-
Total QUEJAS DE OFICIO:	68	-
TOTAL	9.661	19.299

Municipios Objeto de las Quejas iniciadas en el año por tipo de tramitación

Resumen	Total Quejas	Quejas Oficio	Quejas I.Partes	Firmantes
ALMERÍA	548	6	542	1.297
CÁDIZ	1.167	7	1.160	1.342
CÓRDOBA	678	5	673	3.022
GRANADA	747	3	744	2.815
HUELVA	425	3	422	1.350
JAÉN	414	6	408	451
MÁLAGA	1.376	6	1.370	1.395
SEVILLA	2.709	15	2.694	6.047
ÁMBITO AUTONÓMICO	755	17	738	738
TOTAL COMUNIDAD ANDALUZA	8.819	68	8.751	18.457
ÁMBITO ESTATAL	33		33	33
OTRAS PROVINCIAS ESPAÑOLAS	126	-	126	126
EXTRANJERO	7		7	7
Municipio Objeto del Expediente sin Determinar	193		193	193
Sin municipio conocido afectado	483		483	483
TOTAL:	9.661	68	9.593	19.299

Distribución de Actuaciones, iniciadas en el año, por Sub-materias

Materia	Quejas	Consultas	Total	%
ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA	271	523	794	3,15 %
Funcionamiento Ad. de Justicia	199	241	440	55,42 %
Profesionales	25	68	93	11,71 %
Jurídico-Privadas	21	113	134	16,88 %
Memoria Democrática	13	6	19	2,39 %
Otras Cuestiones. Administración de Justicia	13	95	108	13,60 %
AGRICULTURA, GANADERÍA Y PESCA	45	29	74	0,29 %
Agricultura	39	8	47	63,51 %
Ganadería	2	3	5	6,76 %
Pesca	1	10	11	14,86 %
Desarrollo Rural	-	1	1	1,35 %
Otras Cuestiones. Agricultura, Ganadería y Pesca	3	7	10	13,51 %
ADMINISTRACIONES TRIBUTARIAS	216	232	448	1,77 %
Impuestos	49	44	93	20,76 %
Tasas	16	26	42	9,38 %
Contribuciones Especiales	1	1	2	0,45 %
Procedimientos Tributarios	92	86	178	39,73 %
Tributos Autonómicos	2	3	5	1,12 %
Otras Cuestiones. Administraciones Tributarias	56	72	128	28,57 %
CULTURA Y DEPORTES	85	112	197	0,78 %
Bienes Culturales	40	27	67	34,01 %
Promoción Cultural	20	23	43	21,83 %
Deportes	20	28	48	24,37 %
Promoción Deportiva	3	2	5	2,54 %
Otras Cuestiones. Cultura y Deportes	2	32	34	17,26 %
CONSUMO	509	843	1.352	5,36 %
Servicios Energéticos	197	315	512	37,87 %
Servicios de Suministro de Agua	78	138	216	15,98 %
Servicios Financieros	77	141	218	16,12 %
Servicios de Telecomunicaciones	29	47	76	5,62 %
Administraciones de Consumo	38	34	72	5,33 %
Políticas de Consumo	-	1	1	0,07 %
Servicios de Transporte	28	5	33	2,44 %
Servicios Postales	6	3	9	0,67 %
Otras Cuestiones. Consumo	56	159	215	15,90 %
DEPENDENCIA	591	916	1.507	5,97 %
Valoración	165	220	385	25,55 %
Pia	322	340	662	43,93 %
Prestaciones	16	105	121	8,03 %
Ayudas	2	37	39	2,59 %
Servicios y Centros	63	99	162	10,75 %
Financiación / Copago	3	3	6	0,40 %
Política, Planes y Programas	2	2	4	0,27 %
Otras Cuestiones. Dependencia	18	110	128	8,49 %
EDUCACIÓN	937	858	1.795	7,11 %
Educación Especial y Compensatoria	340	164	504	28,08 %
Escolarización	92	94	186	10,36 %

Edificios Escolares	66	43	109	6,07 %
Administración Educativa	59	98	157	8,75 %
Alumnado	51	190	241	13,43 %
Organos de Participación	3	2	5	0,28 %
Educación Infantil 0-3 Años	123	16	139	7,74 %
Formación Profesional	44	26	70	3,90 %
Educación Permanente	1	1	2	0,11 %
Enseñanzas de Regimen Especial	28	22	50	2,79 %
Enseñanza Universitaria	45	47	92	5,13 %
Otras Cuestiones. Educación	85	155	240	13,37 %
EXTRANJERÍA	256	436	692	2,74 %
Incidentes y Malos Tratos	-	2	2	0,29 %
Visados	3	10	13	1,88 %
Expulsiones	3	14	17	2,46 %
Autorizaciones Iniciales	19	98	117	16,91 %
Renovaciones	4	58	62	8,96 %
Reagrupaciones Familiares	4	4	8	1,16 %
Nacionalidad	27	30	57	8,24 %
Inscripciones Registrales	1	15	16	2,31 %
Condiciones de Trabajo	1	7	8	1,16 %
Asilo y Refugio	41	47	88	12,72 %
Otras Cuestiones. Extranjería	153	151	304	43,93 %
IGUALDAD DE GÉNERO	9	57	66	0,26 %
Políticas Para la Igualdad	-	2	2	3,03 %
Violencia de Género	9	33	42	63,64 %
Otras Cuestiones. Igualdad de Género	-	22	22	33,33 %
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	11	2.742	2.753	10,91 %
Información Sobre Institución	1	212	213	7,74 %
Información Jurídico-Privada	3	29	32	1,16 %
Otras Cuestiones. Información y Atención al Ciudadano	7	2.501	2.508	91,10 %
MEDIO AMBIENTE	536	657	1.193	4,73 %
Espacios Naturales Protegidos	7	4	11	0,92 %
Protección Flora y Fauna	51	19	70	5,87 %
Caza	4	-	4	0,34 %
Vías Pecuarias	1	4	5	0,42 %
Prevención y Calidad Ambiental	13	6	19	1,59 %
Sanidad y Salubridad Ambiental	24	55	79	6,62 %
Aguas	40	12	52	4,36 %
Protección del Litoral	9	1	10	0,84 %
Residuos Urbanos	40	46	86	7,21 %
Residuos Especiales	2	3	5	0,42 %
Contaminación Atmosférica	15	25	40	3,35 %
Contaminación Electromagnética	7	5	12	1,01 %
Contaminación de Suelos	1	1	2	0,17 %
Participación	2	1	3	0,25 %
Promoción Ambiental	-	7	7	0,59 %
Contaminación Acústica	243	370	613	51,38 %
Otras Cuestiones. Medio Ambiente	77	98	175	14,67 %
INFANCIA Y ADOLESCENCIA	569	951	1.520	6,02 %

Menores en Situación de Riesgo	56	143	199	13,09 %
Maltrato	21	14	35	2,30 %
Guarda Administrativa	1	19	20	1,32 %
Desamparo y Tutela Administrativa	45	82	127	8,36 %
Acogimiento	19	40	59	3,88 %
Adopción	9	9	18	1,18 %
Responsabilidad Penal de los Menores	30	24	54	3,55 %
Menores con Necesidades Especiales	11	20	31	2,04 %
Menores Extranjeros y Minorías Étnicas o Culturales	9	9	18	1,18 %
Conductas Contrarias a la Convivencia Social	3	19	22	1,45 %
Derechos Personales	11	17	28	1,84 %
Servicios de Información y Comunicación	9	13	22	1,45 %
Familia	303	408	711	46,78 %
Administraciones y Entidades Colaboradoras	2	2	4	0,26 %
Cultura, Ocio y Deportes	19	21	40	2,63 %
Juventud	1	-	1	0,07 %
Otras Áreas Temáticas	10	7	17	1,12 %
Otras Cuestiones. Infancia y Adolescencia	10	104	114	7,50 %
ORDENACIÓN ECONÓMICA Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA	213	279	492	1,95 %
Industria	55	30	85	17,28 %
Turismo	7	12	19	3,86 %
Comercio	9	14	23	4,67 %
Fomento. Subvenciones y Ayudas	7	21	28	5,69 %
Contratación	6	7	13	2,64 %
Bienes	8	5	13	2,64 %
Administración Electrónica y Protección de Datos	21	9	30	6,10 %
Transparencia, Participación y Buena Administración	45	51	96	19,51 %
Organización Local	28	81	109	22,15 %
OE99.Otras Cuestiones. Ordenación Económica y Gestión Administrativa.	27	49	76	15,45 %
OBRAS PÚBLICAS Y EXPROPIACIONES	65	83	148	0,59 %
Mantenimiento y Conservación	31	40	71	47,97 %
Demanda de Infraestructuras	4	6	10	6,76 %
Expropiaciones en Obras Públicas	8	2	10	6,76 %
Otras Cuestiones. Obras Públicas y Expropiaciones	22	35	57	38,51 %
POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO	35	75	110	0,44 %
Incentivos a la Contratación	1	2	3	2,73 %
Orientación e Inserción	-	7	7	6,36 %
Escuelas Talleres de Empleo	-	2	2	1,82 %
Contratación Temporal	-	9	9	8,18 %
Autoempleo	2	2	4	3,64 %
Centros Especiales de Empleo	-	1	1	0,91 %
Emprendimiento	-	1	1	0,91 %
Formación Profesional	23	27	50	45,45 %
Otras Cuestiones. Políticas Activas de Empleo	9	24	33	30,00 %
SEGURIDAD CIUDADANA Y POLÍTICA INTERIOR	91	172	263	1,04 %
Seguridad Ciudadana	76	119	195	74,14 %
Política Interior	3	7	10	3,80 %
Otras Cuestiones. Seguridad Ciudadana y Política Interior	12	46	58	22,05 %

PERSONAL DEL SECTOR PÚBLICO	1.485	793	2.278	9,02 %
Personal Funcionario de Adm. Gral. Junta de Andalucía	256	105	361	15,85 %
Personal Laboral de Adm. Gral. Junta de Andalucía	58	32	90	3,95 %
Personal Docente	159	127	286	12,55 %
Personal Sanitario	753	173	926	40,65 %
Personal de Justicia	9	7	16	0,70 %
Personal de Entidades Instrumentales	14	30	44	1,93 %
Personal de Administración Local	168	180	348	15,28 %
P.A.S. Universidades Andaluzas	5	8	13	0,57 %
Otras Cuestiones. Personal del Sector Público	63	131	194	8,52 %
PRISIONES	237	61	298	1,18 %
Traslados	31	9	40	13,42 %
Toxicómanos	1	-	1	0,34 %
Permisos y Clasificaciones	12	8	20	6,71 %
Suspensión Condena	-	1	1	0,34 %
Malos Tratos	23	5	28	9,40 %
Indulto	3	-	3	1,01 %
Prisión Preventiva	1	1	2	0,67 %
Libertad Condicional	2	-	2	0,67 %
Asistencia Sanitaria	29	4	33	11,07 %
Régimen Penitenciario	7	4	11	3,69 %
Infraestructura Penitenciaria	5	-	5	1,68 %
Talleres y Actividades	1	1	2	0,67 %
Mujeres Presas	2	-	2	0,67 %
Sanciones E Incidentes	10	1	11	3,69 %
Forma Especial Ejecución Pena	1	1	2	0,67 %
Indigentes	1	-	1	0,34 %
Procesal	-	2	2	0,67 %
Disminuidos y Enfermos Psíquicos	14	2	16	5,37 %
Acumulación y Refundición de Condenas	4	-	4	1,34 %
Extranjeros (Expulsión Sí/No)	6	-	6	2,01 %
Otras Cuestiones. Prisiones	84	22	106	35,57 %
SALUD	1.151	1.144	2.295	9,09 %
Policía Sanitaria Mortuoria	-	1	1	0,04 %
Salud Pública	12	17	29	1,26 %
Atención Primaria	304	88	392	17,08 %
Atención Especializada	102	178	280	12,20 %
Atención Pediátrica	43	30	73	3,18 %
Salud Mental	63	141	204	8,89 %
Lista de Espera	347	208	555	24,18 %
Urgencias y Emergencias	23	28	51	2,22 %
Gestión Administrativa	2	43	45	1,96 %
Centros y Servicios Sanitarios	33	55	88	3,83 %
Prestación Farmacéutica	28	15	43	1,87 %
Prestaciones Complementarias	38	16	54	2,35 %
Colegios Profesionales	-	3	3	0,13 %
Control Incapacidad Temporal	28	26	54	2,35 %
Biomedicina/Investigación	2	3	5	0,22 %
Políticas de Salud	13	11	24	1,05 %

Derechos Usuarios Salud	53	73	126	5,49 %
Praxis Asistencial	30	66	96	4,18 %
Otras Cuestiones. Salud	30	142	172	
SEGURIDAD SOCIAL	297	763	1.060	4,20 %
Prestaciones Contributivas	63	165	228	21,51 %
Prestaciones No Contributivas	84	240	324	30,57 %
Devolución de Prestaciones Indevidas	7	26	33	3,11 %
Cotizaciones	30	24	54	5,09 %
Ingreso Mínimo Vital	98	201	299	28,21 %
Otras Cuestiones. Seguridad Social	15	107	122	11,51 %
SERVICIOS SOCIALES	718	1.475	2.193	8,69 %
Mayores	46	108	154	7,02 %
Discapacitados	444	474	918	41,86 %
Minorías étnicas	1	4	5	0,23 %
Exclusión Social y Servicios Sociales.	128	413	541	24,67 %
Políticas/Planes de Servicios Sociales	2	16	18	0,82 %
Adicciones	6	13	19	0,87 %
Programas de Solidaridad	81	313	394	17,97 %
Otras Cuestiones. Servicios Sociales	10	134	144	6,57 %
TIC Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN	23	43	66	0,26 %
Infraestructuras (Excepto Servicio Universal)	2	3	5	7,58 %
Brecha Digital (Excepto Servicio Universal)	-	2	2	3,03 %
Sociedad de la Información	3	1	4	6,06 %
Televisión (Frecuencias / Autorizaciones)	2	17	19	28,79 %
Radio (Frecuencias / Autorizaciones)	2	2	4	6,06 %
Contenidos de Medios de Comunicación	9	8	17	25,76 %
Otras Cuestiones. Tic y Medios de Comunicación	5	10	15	22,73 %
TRABAJO	110	174	284	1,13 %
Gestión del Empleo	11	47	58	20,42 %
Relaciones Laborales	15	44	59	20,77 %
Seguridad y Salud Laboral	6	7	13	4,58 %
Necesidad de Empleo	34	26	60	21,13 %
Otras Cuestiones Laborales	9	12	21	7,39 %
Otras Cuestiones. Trabajo	35	38	73	25,70 %
MOVILIDAD	240	286	526	2,08 %
Tráfico	172	175	347	65,97 %
Servicios de Transporte Público	43	67	110	20,91 %
Responsabilidad Patrimonial. Movilidad	25	44	69	13,12 %
URBANISMO	285	527	812	3,22 %
Planeamiento	13	16	29	3,57 %
Disciplina Urbanística	99	215	314	38,67 %
Gestión Urbanística	32	61	93	11,45 %
Ordenación del Territorio	8	10	18	2,22 %
Regeneración y Rehabilitación Urbana	13	30	43	5,30 %
Barreras	32	38	70	8,62 %
Otras Cuestiones. Urbanismo	88	157	245	30,17 %
VIVIENDA	475	1.352	1.827	7,24 %
Infracciones al Régimen Legal de V.P.O.	7	27	34	1,86 %
Infracciones al Régimen Legal de V.P.P.	7	32	39	2,13 %

Necesidad de Vivienda	130	491	621	33,99 %
Irregularidades Ocupación de Viviendas Protegidas	6	25	31	1,70 %
Ayudas a la Vivienda	118	123	241	13,19 %
Desahucio de Viviendas	50	207	257	14,07 %
Viviendas Marginales	3	4	7	0,38 %
Protección Consumidores y Usuarios	3	20	23	1,26 %
Planes de Viviendas	-	4	4	0,22 %
Discapacidad	4	5	9	0,49 %
Permuta de Viviendas	11	63	74	4,05 %
Propiedad Horizontal	5	57	62	3,39 %
Barreras Arquitectónicas	1	13	14	0,77 %
Intermediación con Entidades Financieras	2	3	5	0,27 %
Otras Cuestiones. Vivienda	128	278	406	22,22 %
PENDIENTE DE DETERMINAR	201	-	201	0,80 %
Otras Cuestiones. Pendiente de Determinar	201	-	201	100,00 %
TOTAL	9.661	15.583	25.244	

Relación Actuaciones. Interesados por Materias

Área de actuación	Quejas Oficio	Quejas l.de parte	Nº de Firmantes en Quejas	Consultas	Total Personas Interesadas	Porcentaje	Nº Total Expedientes	Porcentaje
Administración de Justicia	2	269	269	523	792	2,27 %	794	3,15 %
Agricultura, Ganadería y Pesca	-	45	46	29	75	0,22 %	74	0,29 %
Administraciones Tributarias	-	216	216	232	448	1,28 %	448	1,77 %
Cultura y Deportes	1	84	84	112	196	0,56 %	197	0,78 %
Consumo	2	507	763	843	1.606	4,60 %	1.352	5,36 %
Dependencia	1	590	590	916	1.506	4,32 %	1.507	5,97 %
Educación	8	929	2.454	858	3.312	9,49 %	1.795	7,11 %
Extranjería	-	256	256	436	692	1,98 %	692	2,74 %
Igualdad de Género	1	8	8	57	65	0,19 %	66	0,26 %
Información y Atención al Ciudadano	-	11	11	2.742	2.753	7,89 %	2.753	10,91 %
Medio Ambiente	1	535	1.366	657	2.023	5,80 %	1.193	4,73 %
Infancia y Adolescencia	24	545	545	951	1.496	4,29 %	1.520	6,02 %
Ordenación Económica y Gestión Administrativa	2	211	1.010	279	1.289	3,70 %	492	1,95 %
Obras Públicas y Expropiaciones	-	65	65	83	148	0,42 %	148	0,59 %
Políticas Activas de Empleo	-	35	35	75	110	0,32 %	110	0,44 %
Seguridad Ciudadana y Política Interior	-	91	114	172	286	0,82 %	263	1,04 %
Personal del Sector Público	2	1.483	1.538	793	2.331	6,68 %	2.278	9,02 %
Prisiones	-	237	237	61	298	0,85 %	298	1,18 %
Salud	4	1.147	3.596	1.144	4.740	13,59 %	2.295	9,09 %
Seguridad Social	-	297	297	763	1.060	3,04 %	1.060	4,20 %
Servicios Sociales	18	700	737	1.475	2.212	6,34 %	2.193	8,69 %
Tic y Medios de Comunicación	-	23	23	43	66	0,19 %	66	0,26 %
Trabajo	-	110	110	174	284	0,81 %	284	1,13 %
Movilidad	1	239	244	286	530	1,52 %	526	2,08 %
Urbanismo	-	285	3.975	527	4.502	12,91 %	812	3,22 %
Vivienda	1	474	509	1.352	1.861	5,34 %	1.827	7,24 %
Pendiente de Determinar	-	201	201	-	201	0,58 %	201	0,80 %
TOTAL	68	9.593	19.299	15.583	34.882	100,00 %	25.244	100,00 %

Distribución por materia de las actuaciones, iniciadas en el año, por sexo del promotor

	Mujeres			Hombres			Sin Determinar			Desglose Expedientes I. Partes				QJ Oficio	Total Edtes			
	Quejas I.Partes	Csults	Total	%	Quejas I.Partes	Csults	Total	%	Quejas I.Partes	Csults	Total	%	Quejas I.Partes			Total Exptes I.Partes	%	
Administración de Justicia	119	304	423	3,06%	138	213	351	3,24%	12	6	18	3,39%	269	523	792	3,15%	2	794
Agricultura, Ganaderia y Pesca	11	11	22	0,16%	32	17	49	0,45%	2	1	3	0,56%	45	29	74	0,29%	-	74
Administraciones Tributarias	70	98	168	1,22%	134	133	267	2,47%	12	1	13	2,45%	216	232	448	1,78%	-	448
Cultura y Deportes	17	37	54	0,39%	56	75	131	1,21%	11	-	11	2,07%	84	112	196	0,78%	1	197
Consumo	212	441	653	4,73%	282	397	679	6,27%	13	5	18	3,39%	507	843	1.350	5,36%	2	1.352
Dependencia	381	623	1.004	7,27%	207	292	499	4,61%	2	1	3	0,56%	590	916	1.506	5,98%	1	1.507
Educación	636	629	1.265	9,16%	259	220	479	4,42%	34	9	43	8,10%	929	858	1.787	7,10%	8	1.795
Extranjería	117	220	337	2,44%	97	206	303	2,80%	42	10	52	9,79%	256	436	692	2,75%	-	692
Igualdad de Género	8	50	58	0,42%	-	6	6	0,06%	-	1	1	0,19%	8	57	65	0,26%	1	66
Información y Atención al Ciudadano	5	1.520	1.525	11,04%	6	1.125	1.131	10,44%	-	97	97	18,27%	11	2.742	2.753	10,94%	-	2.753
Medio Ambiente	217	267	484	3,50%	278	370	648	5,98%	40	20	60	11,30%	535	657	1.192	4,73%	1	1.193
Infancia y Adolescencia	307	567	874	6,33%	227	361	588	5,43%	11	23	34	6,40%	545	951	1.496	5,94%	24	1.520
Ordenación Económica y Gestión Administrativa	44	111	155	1,12%	154	161	315	2,91%	13	7	20	3,77%	211	279	490	1,95%	2	492
Obras Públicas y Expropiaciones	27	38	65	0,47%	36	45	81	0,75%	2	-	2	0,38%	65	83	148	0,59%	-	148
Políticas Activas de Empleo	15	15	30	0,22%	20	54	74	0,68%	-	6	6	1,13%	35	75	110	0,44%	-	110
Seguridad Ciudadana y Política Interior	38	77	115	0,83%	47	92	139	1,28%	6	3	9	1,69%	91	172	263	1,04%	-	263
Personal del Sector Público	986	359	1.345	9,74%	479	427	906	8,37%	18	7	25	4,71%	1.483	793	2.276	9,04%	2	2.278
Prisiones	39	48	87	0,63%	198	12	210	1,94%	-	1	1	0,19%	237	61	298	1,18%	-	298
Salud	586	638	1.224	8,86%	550	494	1.044	9,64%	11	12	23	4,33%	1.147	1.144	2.291	9,10%	4	2.295
Seguridad Social	179	445	624	4,52%	118	313	431	3,98%	-	5	5	0,94%	297	763	1.060	4,21%	-	1.060
Servicios Sociales	365	860	1.225	8,87%	328	605	933	8,61%	7	10	17	3,20%	700	1.475	2.175	8,64%	18	2.193
Tic y Medios de Comunicación	7	13	20	0,14%	13	28	41	0,38%	3	2	5	0,94%	23	43	66	0,26%	-	66
Trabajo	52	101	153	1,11%	54	72	126	1,16%	4	1	5	0,94%	110	174	284	1,13%	-	284
Movilidad	73	122	195	1,41%	157	161	318	2,94%	9	3	12	2,26%	239	286	525	2,09%	1	526
Urbanismo	110	215	325	2,35%	156	292	448	4,14%	19	20	39	7,34%	285	527	812	3,23%	-	812
Vivienda	300	988	1.288	9,32%	169	361	530	4,89%	5	3	8	1,51%	474	1.352	1.826	7,25%	1	1.827
Pendiente de Determinar	97	-	97	0,70%	103	-	103	0,95%	1	-	1	0,19%	201	-	201	0,80%	-	201
TOTAL	5.018	8.797	13.815	54,87%	4.298	6.532	10.830	43,02%	277	254	531	2,11%	9.593	15.583	25.176	100,00%	68	25.244

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	Ponderación de Expedtes I.Partes
	Quejas I.Partes	Csults	Total	%	Quejas I.Partes	Csults	Total	%	Quejas I.Partes	Csults	Total		
Almería	277	462	739	5,35 %	240	263	503	4,64 %	31	29	60	1.302	183,55
Cádiz	609	946	1.555	11,26 %	595	852	1.447	13,36 %	29	16	45	3.047	245,98
Córdoba	423	522	945	6,84 %	300	381	681	6,29 %	8	6	14	1.640	208,85
Granada	444	659	1.103	7,98 %	374	492	866	8,00 %	13	13	26	1.995	218,73
Huelva	219	427	646	4,68 %	211	287	498	4,60 %	5	1	6	1.150	221,18
Jaén	196	336	532	3,85 %	236	339	575	5,31 %	2	10	12	1.119	175,36
Málaga	678	1.131	1.809	13,09 %	649	961	1.610	14,87 %	23	18	41	3.460	210,83
Sevilla	1503	3.256	4.759	34,45 %	1234	2.185	3.419	31,57 %	39	36	75	8.253	425,00
Otras Provincias	83	224	307	2,22 %	106	186	292	2,70 %	2	-	2	601	601
Extranjero	7	8	15	0,11 %	3	5	8	0,07 %	-	-	-	23	23
Sin Determinar	579	826	1.405	10,17 %	350	581	931	8,60 %	125	125	250	2.586	2.586
Expedientes de Oficio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	68
TOTAL	5.018	8.797	13.815		4.298	6.532	10.830		277	254	531	25.176	8.386,408
													25.244

Registro General

Registro	Documentos	Porcentaje
ENTRADA		
Correo postal	3.449	10,49 %
Entrega en mano, Interesado	977	2,97 %
Fax	14	0,04 %
Via Internet	28.321	86,14 %
E-mail ordinario	20.929	
E-mail firmado digitalmente		
Formulario Web	1.624	
Telemática (certificado digital)	5.768	
Oficina Información (Comp. Interesado)	108	0,33 %
Otros	8	0,02 %
Total Entrada	32.877	
QUEJAS		
Correo postal	628	6,50 %
Entrega en mano, Interesado	474	4,91 %
Fax	7	0,07 %
Via Internet	8.384	86,78 %
E-mail ordinario	5.873	
Formulario Web	1.083	
Telemática (certificado digital)	1.428	
Oficina Información (Comp. Interesado)	88	0,91 %
Otros	80	0,83 %
Total Quejas	9.661	
CONSULTAS		
Correo postal	39	0,25 %
Presencial	1.147	7,36 %
Telefónica	12.040	77,26 %
Internet	1.352	8,68 %
Teléfono del Menor	361	2,32 %
Redes Sociales	644	4,13 %
Total Consultas	15.583	
SALIDA		
Correo postal	14.804	30,69 %
Entrega en mano	10	0,02 %
Fax	1	0,00 %
Via Internet	33.388	69,22 %
E-mail ordinario	24.468	
Telemática (certificado digital)	8.920	
Otros	35	0,07 %
Total Salida	48.238	

Entrada Electrónica de Quejas por mes	
Mes	Total Quejas
Enero	659
Febrero	701
Marzo	1129
Abril	480
Mayo	960
Junio	631
Julio	686
Agosto	491
Septiembre	582
Octubre	745
Noviembre	686
Diciembre	634
Total Quejas	8.384

Entrada Electrónica de Consultas por mes	
Mes	Total Consultas
Enero	52
Febrero	97
Marzo	124
Abril	126
Mayo	122
Junio	121
Julio	125
Agosto	149
Septiembre	133
Octubre	126
Noviembre	96
Diciembre	81
Total Consultas	1.352

Entidades de primer orden Afectadas en las Quejas iniciadas en el año.	
Entidades	Total Quejas afectadas
Junta de Andalucía	5.030
Entes Locales	2.271
Otras Instituciones	17
Universidades	49
Órganos Judiciales	229
Administración del Estado	795
Otras Administraciones territoriales	49
Colegios Profesionales	42
Empresas pretadoras de servicios de interés general	235
Otras Entidades	15
Total Entidades	8.732
Sin Entidades afectadas	579
Sin determinar	350
Total Quejas	9.661

JUNTA DE ANDALUCÍA	5.030
Presidencia Junta de Andalucía	4
Consejería de Agricultura, Pesca, Agua y Desarrollo Rural	64
Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía	23
Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional	996
Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos	38
Consejería de Empleo, Empresa y Trabajo Autónomo I	82
Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda	202
Consejería de Industria, Energía y Minas	84
Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad	1.427
Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública	337
Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa	20
Consejería de Salud y Consumo	1.661
Consejería de Sostenibilidad, Medio Ambiente y Economía Azul	43
Consejería de Turismo, Cultura y Deporte	41
Consejería de Universidad, Investigación e Innovación	8
ENTES LOCALES	2.271

AYUNTAMIENTOS	2.073
Provincia de Almería	181
Ayuntamiento de Almería	30
Ayuntamiento de Níjar	72
Ayuntamiento de Carboneras	6
Ayuntamiento de Huércal de Almería	2
Ayuntamiento de Viator	1
Ayuntamiento de Ríoja	1
Ayuntamiento de Sorbas	1
Ayuntamiento de Alhama de Almería	1
Ayuntamiento de Huécija	2
Ayuntamiento de Fondón	1
Ayuntamiento de Lújar de Andarax	1
Ayuntamiento de Gérgal	1
Ayuntamiento de Huércal-Overa	2
Ayuntamiento de Cuevas del Almanzora	4
Ayuntamiento de Vera	2
Ayuntamiento de Garrucha	5
Ayuntamiento de Mojácar	1
Ayuntamiento de Turre	1
Ayuntamiento de El Ejido	8
Oficina Municipal de Aguadulce. Almería	1
Ayuntamiento de Vúcar	1
Ayuntamiento de Roquetas de Mar	21
Ayuntamiento de La Mojonera	1
Ayuntamiento de Dalías	1
Ayuntamiento de Adra	3
Ayuntamiento de Albox	3
Ayuntamiento de Vélez Rubio	1
Ayuntamiento de Chirivel	1
Ayuntamiento de Cantoria	2
Ayuntamiento de Lúcar	1
Ayuntamiento de Bayarque	1
Ayuntamiento de Serón	2
Provincia de Cádiz	325
Ayuntamiento de Cádiz	40
Ayuntamiento de San Fernando	22
Ayuntamiento de Chiclana de la Frontera	18
Ayuntamiento de Conil de la Frontera	7
Ayuntamiento de Vejer de la Frontera	12
Ayuntamiento de Barbate	13
Ayuntamiento de Paterna de Rivera	5
Ayuntamiento de Benalup-Casas Viejas	4
Ayuntamiento de Algeciras	15
Ayuntamiento de La Línea de la Concepción	10
Ayuntamiento de Jimena de la Frontera	1
Ayuntamiento de San Roque	12
Ayuntamiento de Los Barrios	13
Ayuntamiento de Tarifa	5

Ayuntamiento de Jerez de la Frontera	31
Ayuntamiento de El Puerto de Santa María	52
Ayuntamiento del Puerto Real	11
Ayuntamiento de Rota	14
Ayuntamiento de Sanlúcar de Barrameda	9
Ayuntamiento de Chipiona	10
Ayuntamiento de Trebujena	4
Ayuntamiento de Ubrique	1
Ayuntamiento de Arcos de la Frontera	2
Ayuntamiento de Villamartín	4
Ayuntamiento de Prado del Rey	3
Ayuntamiento de El Bosque	1
Ayuntamiento de Algodonales	1
Ayuntamiento de Olvera	3
Ayuntamiento de Setenil de las Bodegas	1
Ayuntamiento de Alcalá del Valle	1
Provincia de Córdoba	145
Ayuntamiento de Córdoba	59
Ayuntamiento de La Carlota	3
Ayuntamiento de Fuente Palmera	1
Ayuntamiento de Guadalcazar	1
Ayuntamiento Peñaroya-Pueblonuevo	4
Ayuntamiento de Espiel	3
Ayuntamiento de Belmez	3
Ayuntamiento Villanueva del Duque	1
Ayuntamiento de Hinojosa del Duque	1
Ayuntamiento de Fuente Obejuna	1
Ayuntamiento de Villaviciosa de Córdoba	2
Ayuntamiento de Obejo	1
Ayuntamiento de Pozoblanco	1
Ayuntamiento de Villafranca de Córdoba	3
Ayuntamiento Villanueva de Córdoba	1
Ayuntamiento de Añora	1
Ayuntamiento de Alcaracejos	1
Ayuntamiento de Puente Genil	2
Ayuntamiento de Moriles	1
Ayuntamiento Fernán Núñez	2
Ayuntamiento de La Guijarrosa	1
Ayuntamiento de Montalbán de Córdoba	3
Ayuntamiento de Montilla	3
Ayuntamiento de Montoro	3
Ayuntamiento de Villa del Río	1
Ayuntamiento de Palma del Río	6
Ayuntamiento Almodóvar del Río	2
Ayuntamiento de Posadas	1
Ayuntamiento de Hornachuelos	2
Ayuntamiento de Priego de Córdoba	3
Ayuntamiento de Baena	3
Ayuntamiento de Luque	2

Ayuntamiento de Lucena	5
Ayuntamiento de Benamejí	1
Ayuntamiento de Encinas Reales	3
Ayuntamiento de Aguilar de la Frontera	6
Ayuntamiento de Cabra	4
Ayuntamiento de Rute	4
Provincia de Granada	182
Ayuntamiento de Granada	35
Ayuntamiento de Armilla	4
Ayuntamiento de Las Gubias	4
Ayuntamiento de la Malahá	1
Ayuntamiento de la Zubia	5
Ayuntamiento de Gójar	1
Ayuntamiento de Ogíjares	4
Ayuntamiento de Dílar	2
Ayuntamiento de Huétor Santillán	1
Ayuntamiento de Vegas del Genil	2
Ayuntamiento de Monachil	3
Ayuntamiento de Churriana de la Vega	5
Ayuntamiento de Pulianas	1
Ayuntamiento de Huétor Vega	3
Ayuntamiento de Cájar	1
Ayuntamiento de Maracena	5
Ayuntamiento de Peligros	4
Ayuntamiento de Güevéjar	1
Ayuntamiento de Jun	1
Ayuntamiento de Nívar	1
Ayuntamiento de Albolote	5
Ayuntamiento de Atarfe	4
Ayuntamiento de Pinos Puente	2
Ayuntamiento de Íllora	3
Ayuntamiento de Loja	1
Ayuntamiento de Santa Fe	2
Ayuntamiento de Chauchina	2
Ayuntamiento de Cijuela	2
Ayuntamiento de Fuente Vaqueros	1
Ayuntamiento de Huétor-Tájar	1
Ayuntamiento de Villanueva de Mesía	1
Ayuntamiento de Órgiva	1
Ayuntamiento de Bubión	1
Ayuntamiento de La Tahá	1
Ayuntamiento de Trevélez	1
Ayuntamiento de Lanjarón	1
Ayuntamiento de Almegíjar	1
Ayuntamiento de Ugíjar	2
Ayuntamiento de Guadix	3
Ayuntamiento de Fonelas	1
Ayuntamiento de Cogollos de Guadix	1
Ayuntamiento de Jerez del Marquesado	1

Ayuntamiento de Morelábor	1
Ayuntamiento de Montillana	2
Ayuntamiento de Motril	10
Ayuntamiento de Molvízar	1
Ayuntamiento de Otura	2
Ayuntamiento de Padul	1
Ayuntamiento de Dúrcal	2
Ayuntamiento de Albuñuelas	1
Ayuntamiento de Vélez de Benaudalla	1
Ayuntamiento de Salobreña	2
Ayuntamiento de Almuñécar	12
Ayuntamiento de Albuñol	1
Ayuntamiento de Albondón	2
Ayuntamiento de Rubite	2
Ayuntamiento de Gualchos	2
Ayuntamiento de Baza	9
Ayuntamiento de Zújar	3
Ayuntamiento de Freila	1
Ayuntamiento de Cuevas del Campo	1
Ayuntamiento de Puebla de Don Fadrique	1
Ayuntamiento de Galera	2
Ayuntamiento de Cúllar	1
Provincia de Huelva	111
Ayuntamiento de Huelva	35
Ayuntamiento de Punta Umbría	4
Ayuntamiento de Aljaraque	1
Ayuntamiento de Aracena	4
Ayuntamiento de Cortelazor	1
Ayuntamiento de los Marines	1
Ayuntamiento de Zufre	1
Ayuntamiento de Cala	1
Ayuntamiento de Arroyomolinos de León	1
Ayuntamiento de Jabugo	2
Ayuntamiento de Cumbres de San Bartolomé	1
Ayuntamiento de Ayamonte	11
Ayuntamiento de Isla Cristina	2
Ayuntamiento de Lepe	5
Ayuntamiento de Cartaya	4
Ayuntamiento de Gibraleón	3
Ayuntamiento de San Bartolomé de la Torre	1
Ayuntamiento de Valverde del Camino	1
Ayuntamiento de San Juan del Puerto	1
Ayuntamiento de Trigueros	1
Ayuntamiento de Bollullos Par del Condado	3
Ayuntamiento de Rociana del Condado	1
Ayuntamiento de Almonte	7
Ayuntamiento de Hinojos	2
Ayuntamiento de Moguer	10
Ayuntamiento de Palos de la Frontera	1

Ayuntamiento de Lucena del Puerto	1
Ayuntamiento de Bonares	2
Ayuntamiento de Niebla	1
Ayuntamiento de Chucena	2
Provincia de Jaén	107
Ayuntamiento de Jaén	14
Ayuntamiento de Pegalajar	1
Ayuntamiento de Cambil	2
Ayuntamiento de Noalejo	1
Ayuntamiento de Valdepeñas de Jaén	1
Ayuntamiento de los Villares	1
Ayuntamiento de Fuerte del Rey	1
Ayuntamiento la Carolina	1
Ayuntamiento de Guarromán	1
Ayuntamiento de Santa Elena	1
Ayuntamiento de Vilches	1
Ayuntamiento de Castellar	2
Ayuntamiento de Chiclana de Segura	1
Ayuntamiento de Beas de Segura	1
Ayuntamiento de Hornos	2
Ayuntamiento de Villacarrillo	1
Ayuntamiento de Torreperogil	1
Ayuntamiento de Villanueva del Arzobispo	2
Ayuntamiento de Úbeda	2
Ayuntamiento de Sabiote	2
Ayuntamiento de Ibro	1
Ayuntamiento de Cazorla	1
Ayuntamiento de Quesada	1
Ayuntamiento de Pozo Alcón	2
Ayuntamiento de Jódar	2
Ayuntamiento de Cabra de Santo Cristo	1
Ayuntamiento de Huelma	3
Ayuntamiento de Martos	2
Ayuntamiento de Mengíbar	2
Ayuntamiento de Torredelcampo	2
Ayuntamiento de Alcalá la Real	2
Ayuntamiento de Linares	36
Ayuntamiento de Bailén	2
Ayuntamiento de Andújar	3
Ayuntamiento de Lahiguera	1
Ayuntamiento de Arjonilla	1
Ayuntamiento de Marmolejo	1
Ayuntamiento de Lopera	5
Provincia de Málaga	364
Ayuntamiento de Málaga	83
Ayuntamiento de Coín	7
Ayuntamiento de Guaro	1
Ayuntamiento de Tolox	1
Ayuntamiento de Alhaurín El Grande	1

Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre	3
Ayuntamiento de Casabermeja	2
Ayuntamiento de Colmenar	9
Ayuntamiento de Antequera	11
Ayuntamiento de Cuevas de San Marcos	5
Ayuntamiento de Cuevas Bajas	1
Ayuntamiento de Archidona	3
Ayuntamiento de Villanueva de Algaidas	2
Ayuntamiento de Sierra de Yeguas	3
Ayuntamiento de Cañete la Real	1
Ayuntamiento de Cortes de la Frontera	1
Ayuntamiento de Ronda	3
Ayuntamiento de Montecorto	2
Ayuntamiento de Cartajima	1
Ayuntamiento de Jubrique	2
Ayuntamiento de Álora	5
Ayuntamiento de Alameda	1
Ayuntamiento de Humilladero	4
Ayuntamiento de Mollina	1
Ayuntamiento de Pizarra	1
Ayuntamiento de Casarabonela	1
Ayuntamiento de Cártama	2
Ayuntamiento de Marbella	30
Ayuntamiento de Ojén	3
Ayuntamiento de Torremolinos	19
Ayuntamiento de Benalmádena	25
Ayuntamiento de Fuengirola	6
Ayuntamiento de Mijas	21
Tenencia de Alcaldía de San Pedro de Alcántara	1
Ayuntamiento de Estepona	11
Ayuntamiento de Casares	4
Ayuntamiento de Manilva	4
Ayuntamiento de Vélez Málaga	34
Ayuntamiento de Periana	2
Ayuntamiento de La Viñuela	1
Ayuntamiento de Arenas	1
Ayuntamiento de Benamargosa	1
Ayuntamiento de Benamocarra	2
Ayuntamiento del Rincón de la Victoria	17
Ayuntamiento de Algarrobo	2
Ayuntamiento de Sayalonga	1
Ayuntamiento de Torrox	12
Ayuntamiento de Nerja	10
Provincia de Sevilla	654
Ayuntamiento de Sevilla	334
Ayuntamiento de Coria del Río	4
Ayuntamiento de Bollullos de la Mitación	6
Ayuntamiento de Almensilla	2
Ayuntamiento de Gelves	1

Ayuntamiento de La Puebla del Río	6
Ayuntamiento de Alcalá del Río	4
Ayuntamiento de Guillena	3
Ayuntamiento de Burguillos	4
Tenencia de Alcaldía de San José de la Rincónada	1
Ayuntamiento de La Rinconada	9
Ayuntamiento de Brenes	6
Ayuntamiento de Villaverde del Río	5
Ayuntamiento de Cantillana	1
Ayuntamiento de Tocina	1
Ayuntamiento de Villanueva del Río y Minas	2
Ayuntamiento de Cazalla de la Sierra	2
Ayuntamiento de Écija	1
Ayuntamiento de Carmona	6
Ayuntamiento de Fuentes de Andalucía	1
Ayuntamiento de la Campana	2
Ayuntamiento de la Luisiana	1
Ayuntamiento de Lora del Río	3
Ayuntamiento de Constantina	3
Ayuntamiento de Las Navas de la Concepción	2
Ayuntamiento de la Puebla de los Infantes	2
Ayuntamiento de Alcalá de Guadaira	25
Ayuntamiento de Mairena del Alcor	1
Ayuntamiento de El Viso del Alcor	1
Ayuntamiento de Morón de la Frontera	10
Ayuntamiento de la Puebla de Cazalla	4
Ayuntamiento de Pedrera	1
Ayuntamiento de Herrera	1
Ayuntamiento de El Rubio	1
Ayuntamiento de Marinaleda	1
Ayuntamiento de Badolatosa	1
Ayuntamiento de Arahal	3
Ayuntamiento de Paradas	3
Ayuntamiento de Marchena	3
Ayuntamiento de Lantejuela	1
Ayuntamiento de Osuna	2
Ayuntamiento de Los Corrales	2
Ayuntamiento de Villanueva de San Juan	1
Ayuntamiento de Dos Hermanas	30
Ayuntamiento de Utrera	15
Ayuntamiento de los Palacios y Villafranca	6
Ayuntamiento de Las Cabezas de San Juan	4
Ayuntamiento de Lebrija	2
Ayuntamiento de El Cuervo de Sevilla	1
Ayuntamiento de El Coronil	1
Ayuntamiento de Montellano	1
Ayuntamiento de Coripe	1
Ayuntamiento de Sanlúcar la Mayor	6

Ayuntamiento de Olivares	3
Ayuntamiento de Benacazón	11
Ayuntamiento de Umbrete	5
Ayuntamiento de Espartinas	6
Ayuntamiento de Villanueva del Ariscal	5
Ayuntamiento de Carrión de los Céspedes	3
Ayuntamiento de Huévar del Aljarafe	4
Ayuntamiento de Pilas	1
Ayuntamiento de Aznalcázar	2
Ayuntamiento de Villamanrique de la Condesa	2
Ayuntamiento de Gerena	4
Ayuntamiento de Aznalcóllar	3
Ayuntamiento de Camas	18
Ayuntamiento de Valencina de la Concepción	5
Ayuntamiento de Salteras	2
Ayuntamiento de San Juan de Aznalfarache	7
Ayuntamiento de Mairena del Aljarafe	5
Ayuntamiento de Palomares del Río	2
Ayuntamiento de Bormujos	7
Ayuntamiento de Tomares	6
Ayuntamiento de Castilleja de la Cuesta	2
Ayuntamiento de Gines	5
Ayuntamiento de Santiponce	1
Ayuntamiento de La Algaba	5
Ayuntamiento de otras Provincias	4
ENTES LOCALES AUTÓNOMOS Y/O MENORES	2
DIPUTACIONES	114
Diputación Provincial de Almería	9
Diputación Provincial de Cádiz	15
Diputación Provincial de Córdoba	6
Diputación Provincial de Granada	12
Diputación Provincial de Huelva	9
Diputación Provincial de Jaén	11
Diputación Provincial de Málaga	31
Diputación Provincial de Sevilla	21
EMPRESAS MUNICIPALES	81
FEDERACIONES Y FUNDACIONES DE ENTES LOCALES	-
MANCOMUNIDADES - CONSORCIOS	1
OTRAS INSTITUCIONES	17
UNIVERSIDADES	49
Universidad de Almería	6

Universidad de Cádiz	5
Universidad de Córdoba	3
Universidad de Granada	7
Universidad de Huelva	3
Universidad de Jaén	1
Universidad de Málaga.	4
Universidad de Sevilla.	17
Otras Universidades	3
ÓRGANOS JUDICIALES	229
ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO	795
OTRAS ADMINISTRACIONES TERRITORIALES	49
COLEGIOS PROFESIONALES	42
EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE INTERÉS GENERAL	235
OTRAS ENTIDADES	15

Anexo 2. Publicaciones

del Defensor del Pueblo Andaluz y de la Defensoría de la Infancia y Adolescencia de Andalucía (antes Defensor del Menor de Andalucía)

Informes anuales

En ellos damos cuenta al Parlamento de Andalucía de la gestión que realiza la Institución en un año. A la fecha de la presente publicación se han editado en papel los [Informes Anuales del Defensor del Pueblo Andaluz](#) desde el año 1985 hasta el año 2005 y, posteriormente del 2014 al 2023 y los resúmenes de los Informes Anuales del 2006 al 2023.

También se han editado los [Informes Anuales de la Defensoría de la Infancia y Adolescencia de Andalucía](#) (antes Defensor del Menor de Andalucía) desde el año 2003 hasta el año 2022.

Informes especiales o monográficos

- ▷ [Cultura de Paz y Mediación desde la perspectiva del Defensor del Pueblo Andaluz](#). Octubre 2023.
- ▷ [La atención educativa en los colegios públicos rurales: retos y oportunidades](#). Febrero 2023. Informe especial de la Defensoría de la Infancia y Adolescencia de Andalucía,
- ▷ [Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19. Primera ola de la pandemia](#). Noviembre 2020.
- ▷ [Los Equipos Psico-sociales de Andalucía al servicio de la Administración de Justicia](#). Julio 2018.
- ▷ [Morir en Andalucía. Dignidad y derechos](#). Diciembre 2017.
- ▷ [Acoso escolar y ciberacoso: Prevención, detección y recuperación de las víctimas](#). Diciembre 2016.
- ▷ [25 años del programa de solidaridad de los andaluces para la erradicación de la marginación y la desigualdad en las actuaciones del Defensor del Pueblo Andaluz](#). Diciembre 2016
- ▷ [Las unidades de custodia hospitalarias: La asistencia sanitaria especializada para las personas internas en las prisiones de Andalucía](#). Diciembre 2015.
- ▷ [Servicios de suministro de agua. Garantía y derechos](#). Diciembre 2015.
- ▷ [La atención a menores infractores en centros de internamiento de Andalucía](#). Diciembre 2014. Informe especial del Defensor del Menor de Andalucía.
- ▷ [Seguridad, accesibilidad y calidad ambiental en los espacios urbanos peatonales de las ciudades andaluzas](#). Marzo 2014.
- ▷ [La situación de los enfermos mentales en Andalucía](#). Abril 2013.

- ▷ [Menores expuestos a violencia de género: víctimas con identidad propia](#). Septiembre 2012. Informe especial del Defensor del Menor de Andalucía.
- ▷ [Incidencia en el ocio juvenil en Andalucía de la ley 7/2006 \(Ley Antibotellón\)](#). Enero 2012.
- ▷ [Las personas mayores y las TIC en Andalucía](#). Noviembre 2011
- ▷ [La intervención de la Junta de Andalucía en el sistema penitenciario: colaboraciones más destacadas](#). Noviembre 2011.
- ▷ [Los centros específicos de educación especial en Andalucía](#). Noviembre 2010. Informe especial del Defensor del Menor de Andalucía.
- ▷ [El parque residencial sin ascensor en Andalucía: una apuesta por la accesibilidad](#). Septiembre 2010.
- ▷ [Normativa sobre la participación ciudadana en las Diputaciones Provinciales y en los grandes Municipios de Andalucía](#). Diciembre 2009.
- ▷ [Ordenación del territorio y urbanismo en los informes del Defensor del Pueblo Andaluz](#). Diciembre 2009.
- ▷ [Universidades y discapacidad](#). Diciembre 2008.
- ▷ [Lugares de custodia de personas detenidas: depósitos municipales y otros calabozos policiales](#). Diciembre 2008.
- ▷ [La atención a las personas mayores dependientes en Andalucía](#). Diciembre 2007
- ▷ [Menores con trastornos de conducta en Andalucía](#). Noviembre 2007. Informe especial del Defensor del Menor de Andalucía.
- ▷ [Vivir en la calle: La situación de las personas sin techo en Andalucía](#). Diciembre 2006.
- ▷ [Mujeres privadas de libertad en centros penitenciarios de Andalucía](#). Octubre 2006.
- ▷ [Los servicios domiciliarios de agua en Andalucía](#). Diciembre 2005.
- ▷ [Chabolismo en Andalucía](#). Diciembre 2005.
- ▷ [La situación de los servicios sociales comunitarios en Andalucía](#). Septiembre 2005.
- ▷ [La inmigración en la provincia de Granada](#). Febrero 2005.
- ▷ [Discapacitados y acceso al empleo de las Administraciones Públicas](#). Noviembre 2004.
- ▷ [La incidencia de las drogas en la población inmigrante y extranjera comunitaria](#). Julio 2004.
- ▷ [Menores inmigrantes en Andalucía](#). Enero 2004. Informe especial del Defensor del Menor de Andalucía.
- ▷ [Veinte años de intervenciones del Defensor del Pueblo Andaluz en defensa de los derechos de las personas con discapacidad en Andalucía](#). Diciembre 2003.
- ▷ [Personas prisioneras en sus viviendas](#). Noviembre de 2003.
- ▷ [Situación de los juzgados de paz en Andalucía](#). Noviembre de 2003.
- ▷ [Protección y seguridad en centros docentes de Andalucía](#). Octubre 2003.
- ▷ [La situación de las drogas y otras adicciones en Andalucía](#). Diciembre 2002.

- [Internet como instrumento de participación y garantía de transparencia en el ámbito urbanístico.](#) Octubre 2002.
- [La atención ciudadana en Andalucía: Los servicios de información administrativa y atención ciudadana en Andalucía.](#) Julio 2002.
- [La prostitución: realidad y políticas de intervención pública en Andalucía.](#) Abril 2002.
- [Recolección de aceitunas en la provincia de Jaén: programas de apoyo para trabajadores temporeros.](#) Octubre 2001.
- [El alojamiento y la vivienda de los trabajadores inmigrantes en la provincia de Huelva.](#) Julio 2001.
- [Estudio de actualización del Informe: Pasos a nivel en Andalucía.](#) Julio 2001.
- [El acogimiento familiar en Andalucía.](#) Julio 2001.
- [El alojamiento y la vivienda de los trabajadores inmigrantes en el Poniente Almeriense y Campo de Níjar.](#) Febrero 2001.
- [Bibliotecas públicas municipales: El derecho de todos a acceder a la cultura.](#) Diciembre 2000.
- [Servicios municipales de protección civil y su coordinación.](#) Diciembre 2000.
- [Las urbanizaciones ilegales en Andalucía.](#) Julio 2000.
- [Deficientes mentales internados en centros penitenciarios andaluces.](#) Julio 2000.
- [Las estaciones de autobuses en Andalucía.](#) Diciembre 1999.
- [Residuos de cebaderos y granjas avícolas en Andalucía.](#) Diciembre 1999.
- [Los arrestos de fin de semana: Su desarrollo en Andalucía.](#) Diciembre 1999.
- [El sistema de protección de menores.](#) Julio 1999.
- [La situación de los drogodependientes en las cárceles andaluzas.](#) Mayo 1999.
- [El absentismo escolar: un problema educativo y social.](#) Noviembre 1998.
- [Las Viviendas provisionales en Andalucía.](#) Noviembre 1998.
- [Colaboración entre la Junta de Andalucía y la Administración Central en materia penitenciaria.](#) Octubre 1998.
- [La contaminación visual del patrimonio histórico andaluz: el impacto visual en los bienes del patrimonio histórico-artístico causado por el cableado, antenas y otras instalaciones.](#) Marzo 1998.
- [La atención socio-sanitaria a los enfermos de SIDA en Andalucía.](#) Diciembre 1997.
- [Situación de los enfermos mentales internados en centros penitenciarios andaluces.](#) Diciembre 1997.
- [Temporeros y educación: la atención educativa a los hijos de trabajadores temporeros.](#) Abril 1997.
- [Pasos a nivel en Andalucía.](#) Enero 1997.
- [Situación de los presos andaluces que cumplen condena en centros penitenciarios fuera de Andalucía.](#) Noviembre 1996.
- [Contaminación acústica en Andalucía derivada de actividades recreativas y consumo de bebidas en las vías públicas.](#) Mayo 1996.

- ▷ [Los depósitos municipales de detenidos en Andalucía](#). Abril 1996.
- ▷ [El servicio de ayuda a domicilio en las capitales andaluzas](#). Enero 1995.
- ▷ [Las Barreras en Andalucía: La accesibilidad y eliminación de las barreras arquitectónicas, urbanísticas y en el transporte en Andalucía](#). Noviembre 1994.
- ▷ [La situación de las listas de espera de prótesis de cadera en Andalucía](#). Diciembre 1992.
- ▷ [El estado sanitario y ambiental de las playas andaluzas](#). Diciembre 1991.

Otros estudios

- ▷ [Infancia huérfana de la violencia de género: La víctima más invisible del drama](#). En Informe Anual 2022 de la Defensoría de la Infancia y Adolescencia de Andalucía. Septiembre 2023.
- ▷ [La salud mental infantil y juvenil: una prioridad en las políticas públicas andaluzas](#). En Informe Anual 2021 de la Defensoría de la Infancia y Adolescencia de Andalucía. Julio 2022.
- ▷ [Impacto de la pandemia en la pobreza infantil: mirando al futuro con enfoque de infancia](#). En Informe Anual 2020 del Defensor del Menor de Andalucía. Junio 2021.
- ▷ [Acceso de niños y adolescentes a material pornográfico en internet: de la prohibición a la educación](#). En Informe Anual 2019 del Defensor del Menor de Andalucía. Junio 2020
- ▷ [Juegos de azar por adolescentes y jóvenes: un fenómeno en auge sin respuestas. "jugando su presente y su futuro"](#). En Informe Anual 2018 del Defensor del Menor de Andalucía. Junio 2019.
- ▷ [El otro rostro de la inmigración: Menores no acompañados y jóvenes inmigrantes extutelados](#). En Informe Anual 2017 del Defensor del Menor de Andalucía. Junio 2018.
- ▷ [La apuesta por la ciudad en clave peatonal exige acabar con comportamientos incívicos que usurpan el espacio público, entre otros los aparcamientos ilegales y la colocación de cartelería sin autorización municipal](#). Octubre 2017.
- ▷ [La figura de Juan Relinque como síndico procurador y defensor del pueblo \(1500-1544\)](#). Julio 2017.
- ▷ [Consumo de alcohol en los Menores](#). En Informe Anual 2016 del Defensor del Menor de Andalucía. Mayo 2017.
- ▷ [Seguridad Vial y Drogas](#). Abril 2017.
- ▷ [Puntos limpios y recogida de aceite doméstico en el contexto del plan de residuos urbanos no peligrosos de Andalucía](#). Marzo 2017.
- ▷ [Niños refugiados: las víctimas más vulnerables](#). En Informe Anual 2015 del Defensor del Menor de Andalucía. Junio 2016.
- ▷ [La contaminación acústica provocada por la emisión de música no autorizada en establecimientos de hostelería. Incidencia en los derechos constitucionales de la ciudadanía](#). Mayo, 2016.
- ▷ [Violencia filioparental \(asunto a debate\)](#). En Informe Anual 2014 del Defensor del Menor de Andalucía. Julio 2015.
- ▷ [Informe epidemiológico Campo de Gibraltar](#). Junio, 2014
- ▷ [Informe epidemiológico Ría de Huelva](#). Junio, 2014.

- ▶ [Consideraciones del Defensor del Pueblo Andaluz sobre el régimen de actuación de los entes instrumentales privados con ocasión de la aprobación de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.](#) Noviembre, 2007
- ▶ [Consideraciones del Defensor del Pueblo Andaluz en relación con el Proyecto de Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.](#) Junio, 2006
- ▶ [Estudio sobre los andaluces que sufrieron prisión.](#) Junio, 2006
- ▶ [Actuaciones del Defensor del Pueblo Andaluz en materia de igualdad 1990-2004.](#) Abril, 2005.
- ▶ [La participación de las asociaciones de vecinos de Andalucía en los asuntos municipales.](#) Abril 1999.
- ▶ [La utilización de motos acuáticas en las playas andaluzas: medidas de control y seguridad.](#) Junio 1998.
- ▶ [Ordenación y protección del litoral andaluz: el cumplimiento de las directrices regionales del litoral de Andalucía.](#) Octubre 1995.
- ▶ [La calidad residencial de los centros hospitalarios andaluces.](#) Diciembre 1993.

Otras publicaciones

Serie Documentos

- ▶ 15. [Propuesta de coordinación en los procesos de incapacitación relativos a personas con discapacidades psíquicas.](#) Octubre 2013.
- ▶ 14. [Los derechos políticos de los residentes extranjeros: la ciudadanía inclusiva.](#) Diciembre 2012.
- ▶ 13. [II Jornada de seguridad vial: menores y jóvenes.](#) Málaga, 19 de octubre de 2011.
- ▶ 12. [La seguridad vial de los peatones en zonas urbanas.](#) Jornada celebrada en Málaga el 17 de noviembre de 2010.
- ▶ 11. [El libro de familia. Un G.P.S. educativo.](#) Abril 2011.
- ▶ 10. [Los retos de los Defensores del Pueblo autonómicos ante el nuevo marco estatutario. Jornadas conmemorativas del 25º aniversario de la Ley del Defensor del Pueblo Andaluz.](#) Baeza, 19 y 20 de junio de 2008.
- ▶ 9. [Jornada sobre la Ley de Inclusión Social. "Avanzando en los derechos sociales: Ley de Inclusión Social de Andalucía.](#) Sevilla, 29 de enero de 2009
- ▶ 8. [Guía de intervención en procesos de jurisdicción civil relativos a personas con discapacidad derivadas de distintos tipos de problemas psíquicos.](#) 2009.
- ▶ 7. [Jornada sobre el derecho a la vivienda.](#) Sevilla, 6 de Noviembre de 2007.
- ▶ 6. [La ciudadanía ante el desarrollo de las telecomunicaciones en la sociedad de la información.](#) Sevilla, Noviembre de 2006.
- ▶ 5. [Jornadas sobre reformas estatutarias, derechos sociales y defensores del pueblo autonómicos.](#) Baeza, 5 y 6 de Mayo de 2005.
- ▶ 4. [Jornadas sobre Vivienda y Personas Mayores.](#) Sevilla, Mayo de 2004.
- ▶ 3. [Jornadas sobre el Defensor del Pueblo Andaluz.](#) Baeza, 18,19 y 29 de Abril de 2001.
- ▶ 2. [La Identidad del Pueblo Andaluz.](#) Marzo 2001.

- ▶ 1. Recursos sobre protección de los derechos de la mujer en internet. Enero 2001.

Jornadas organizadas por el dPA o/y DIAA (antes DMA):

- ▶ [La Salud Mental de la Infancia y Adolescencia en Andalucía](#). Sevilla, 14 de diciembre de 2023.
- ▶ [Bioética y Salud Mental: desafíos comunes de la población vulnerable](#). Sevilla, 6 de noviembre de 2023.
- ▶ [Administración electrónica e inteligencia artificial: los derechos de la ciudadanía ante un nuevo modelo de Administración](#). Granada, 20 de octubre de 2023.
- ▶ [La implantación de la figura de coordinación de bienestar y protección en los centros educativos de Andalucía](#). Sevilla, 16 de octubre de 2023.
- ▶ [La atención educativa en los colegios públicos rurales de Andalucía: retos y oportunidades](#). Granada, 29 de junio de 2023
- ▶ [Bioética y Salud mental: raíces comunes en la atención a los mayores, infancia y adolescencia](#). Cádiz, 13 de Abril 2023
- ▶ [Colaboración: Jornada Abriendo camino a un nuevo contrato social. Desde la infancia, adolescencia y juventud](#). Sevilla, 15 y 16 de Marzo 2023
- ▶ [Electrodependencia. Propuestas para una regulación justa](#). Sevilla, 23 de enero 2023
- ▶ [Jornada "Los Derechos de la Infancia en Andalucía: Retos y Propuesta](#). Sevilla, 30 de noviembre 2022
- ▶ [Jornada: Protección integral a la Infancia víctima de violencia sexual](#). Córdoba, 10 de noviembre 2021
- ▶ [Brecha digital: La nueva exclusión](#). Sevilla, 20 de mayo 2021
- ▶ [Jornada: Invertir en Infancia para eliminar desigualdades](#). Sevilla, junio 2019
- ▶ [Jornada: Presentación del Informe Especial "Los equipos psicosociales de Andalucía al servicio de la Administración de Justicia"](#). Granada, abril 2019
- ▶ [Jornada: Las personas consumidoras ante el reto de la economía colaborativa](#). Sevilla, Marzo 2019
- ▶ [Jornada: La inclusión de las personas con discapacidad como personal docente e investigador en las universidades andaluzas. Del derecho a los hechos](#). Sevilla, diciembre 2018
- ▶ [Seminario sobre exclusión financiera](#). Sevilla, junio 2018
- ▶ [Jornada sobre Menores Extranjeros No Acompañados](#). Málaga, junio 2018
- ▶ [Jornada del Informe Especial: Morir en Andalucía. Dignidad y Derechos](#). Córdoba, abril 2018
- ▶ [Una visión de la inmigración desde los derechos humanos](#). Sevilla, diciembre 2017
- ▶ [Jornada Infancia y Adolescencia](#). Sevilla, noviembre 2017
- ▶ [Jornada "Violencia sexual contra la infancia y adolescencia"](#). Cádiz, septiembre 2017
- ▶ [Los gobiernos locales ante la nueva agenda urbana](#). Sevilla, mayo 2017
- ▶ [Juan Relinque como síndico procurador y defensor del pueblo 1500-1544](#). Vejer de la Frontera (Cádiz), mayo 2017
- ▶ [Jornada ciudades inteligentes, ciudades inclusivas](#). Sevilla, octubre 2016

- ▷ [Jornada sobre las Unidades de Custodia Hospitalaria y la atención sanitaria a personas internas en prisión.](#) Sevilla, Mayo 2016
- ▷ [Jornada sobre servicios de suministro de agua. Garantías y derechos.](#) Málaga, mayo 2016
- ▷ [Jornada sobre acoso escolar y ciberacoso: prevención, detección y recuperación de las víctimas "Tu no juegas".](#) Granada, febrero 2016
- ▷ [Jornada sobre "Ciudades inteligentes, ciudades sostenibles".](#) Sevilla, octubre 2015
- ▷ [II Jornada sobre atención a menores infractores en centros de internamiento de Andalucía.](#) Almería, octubre 2015
- ▷ [Jornada sobre atención a menores infractores en centros de internamiento de Andalucía.](#) Sevilla, junio 2015
- ▷ [Jornada de renta de garantía de ingresos mínimos: avanzando en derechos y cobertura social.](#) Sevilla, diciembre 2014
- ▷ [Jornada sobre personas vulnerables y suministros mínimos: pobreza energética, pobreza hídrica y garantía de suministros mínimos.](#) Sevilla, diciembre 2014
- ▷ [Jornada "concienciación y sensibilización sobre trata de menores".](#) Sevilla, junio 2014
- ▷ [V Jornada sobre seguridad vial: seguridad vial y mayores.](#) Sevilla, junio 2014
- ▷ [Jornada "Extranjería, derechos ante la crisis".](#) Sevilla, noviembre 2013
- ▷ [II Jornada de presentación de la propuesta de coordinación en los procesos de incapacitación relativos a personas con discapacidades psíquicas.](#) Jaén, diciembre 2013
- ▷ [IV Jornada sobre seguridad vial: Las sanciones de tráfico como medida educativa y preventiva.](#) Sevilla, noviembre 2013
- ▷ [Jornada de presentación de la propuesta de coordinación en los procesos de incapacitación relativos a personas con discapacidades psíquicas.](#) Sevilla, noviembre 2013
- ▷ [Jornada sobre transparencia y medioambiente: el derecho de acceso a la información ambiental.](#) Sevilla, abril 2013
- ▷ [III Jornada sobre seguridad vial: seguridad vial y drogas.](#) Sevilla, noviembre 2012
- ▷ [Jornada "el derecho de mujeres y menores a una vida sin violencia".](#) Sevilla, octubre 2012
- ▷ [Jornada: personas mayores y tic en Andalucía.](#) Sevilla, junio 2012
- ▷ [La Ley Antibotellón, seis años después: la evolución del ocio juvenil en Andalucía.](#) Granada, mayo 2012
- ▷ [II Jornada Seguridad Vial: Menores & Jóvenes.](#) Málaga, octubre 2011
- ▷ [Jornada "El parque residencial sin ascensor en Andalucía".](#) Jaén, abril 2011
- ▷ [Jornada "Empleo inclusivo ante la crisis".](#) Sevilla, diciembre 2010
- ▷ [Jornada sobre Seguridad Vial: "La Seguridad Vial de los peatones en las zonas urbanas".](#) Málaga, noviembre 2010
- ▷ [Jornada sobre la Ley de Inclusión Social.](#) Sevilla, enero 2009
- ▷ [Los retos de los Defensores del Pueblo autonómicos ante el nuevo marco estatutario.](#) Baeza (Jaén), junio 2008

- ▷ [Jornada sobre el derecho a vivienda](#). Sevilla, noviembre 2007
- ▷ [Jornadas: La ciudadanía ante el desarrollo de los servicios de telecomunicaciones en la sociedad de la información](#). Sevilla, noviembre 2006
- ▷ [Jornadas sobre Reformas Estatutarias, Derechos Sociales y Defensores del Pueblo Autonómicos](#). Baeza (Jaén), Mayo 2005
- ▷ [II reunión de la oficina del Defensor del Pueblo Andaluz y la Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía](#). Sevilla, Marzo 2005
- ▷ [Jornadas sobre vivienda y personas mayores](#). Sevilla, Mayo 2004
- ▷ [Sesión de trabajo con defensores universitarios](#).
- ▷ [VII Jornada de formación y sensibilización “familia, menores y barrio”](#). Sevilla, Marzo

Jornadas de Coordinación de las Defensorías organizadas por el dPA:

- ▷ [34 Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo: La atención a Menores Extranjeros No Acompañados](#). Sevilla y Tarifa (Cádiz), 15 y 16 de octubre de 2019.
- ▷ [XXIV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo: Derechos de la ciudadanía y las tecnologías de la información y la comunicación](#). Sevilla, 18 a 20 de Octubre de 2009.
- ▷ [XII Jornadas de coordinación de Defensores del Pueblo](#). Sevilla, 1, 2 y 3 de octubre de 1997

Sobre Mediación:

- ▷ [Diálogos de Mediación. El papel de la mediación y otras herramientas adaptativa en la gestión de conflictos en las Defensorías de America Latina](#). Marzo 2023
- ▷ [Diálogos de Mediación. La experiencia de mediación en el Ilustre Colegio de Abogados de Huelva](#). Octubre 2022
- ▷ [Diálogos de Mediación. Instituciones de Mediación. Experiencias en el ámbito laboral. SERCLA](#). Mayo 2022
- ▷ [Diálogos de Mediación. La mediación como excusa para superar la rigidez del trámite](#). Enero 2022
- ▷ [Diálogos de Mediación. La comunicación y la gestión de emociones en mediación](#). Septiembre 2021
- ▷ [Diálogos de Mediación. Habilidades negociadoras y desequilibrios de poder en la gestión de conflictos](#). Junio 2021.
- ▷ [Diálogos de Mediación. Las ventajas de la mediación entre ciudadanía y administraciones Públicas](#). Marzo 2021
- ▷ [Taller práctico de Mediación: las especificidades de la mediación con la administración pública](#). Huelva, Julio 2019
- ▷ [Mediación: conclusiones](#). Abril, 2018
- ▷ [Resumen ejecutivo del Servicio de Mediación del Defensor del Pueblo Andaluz](#). Abril 2018

Tus derechos:

- ▷ Guía de recursos en materia de vivienda (en actualización). Marzo 2023.
- ▷ [Acceso a pensiones no contributivas de la Seguridad Social](#). Marzo 2021

- ▷ [Información de interés en relación con el incremento por algunas entidades financieras del importe de las comisiones de mantenimiento de cuentas bancarias.](#) Octubre 2020
- ▷ [Guía sobre las ayudas extraordinarias al alquiler de vivienda. Real Decreto Ley 11/2020, Orden TMA/336/2020, Orden TMA/378/2020 y Orden 8-6-2020 Junta de Andalucía.](#) Junio 2020
- ▷ [Guía sobre medidas urgentes y extraordinarias de protección de deudores hipotecarios para hacer frente al impacto económico y social de la declaración del estado de alarma \(Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el Estado de Alarma\).](#) Abril 2020.
- ▷ [Los derechos de la Ciudadanía en el transporte público.](#) Diciembre 2019.
- ▷ [Plusvalía: Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana \(IIVTNU\). Información sobre la Sentencia del Tribunal Constitucional de 11 de mayo de 2017. Mayo 2017.](#)
- ▷ [Reclamación de los gastos de formalización de la hipoteca.](#) Marzo 2017.
- ▷ [Cláusulas suelo: Información sobre el procedimiento de reclamación.](#) Febrero 2017.
- ▷ [El derecho a un domicilio libre de ruidos.](#) Diciembre 2016.
- ▷ [Acceso al empleo público para las personas con discapacidad. Medidas positivas para promoverlo.](#) Noviembre 2016
- ▷ [Guía de los derechos de las personas mayores.](#) Abril, 2016
- ▷ [Los derechos de la ciudadanía en los procedimientos instruidos con motivo de la imposición de sanciones de tráfico.](#) Diciembre, 2015
- ▷ [Preguntas sobre familias numerosas.](#) Diciembre 2015
- ▷ [Sobre la memoria democrática.](#) Diciembre, 2015
- ▷ [Qué hacer ante una situación de acoso por empresas de cobro de morosos.](#) Diciembre, 2015
- ▷ [Derecho a la salud de las personas menores de edad en Andalucía.](#) Junio, 2015
- ▷ [Los derechos de la ciudadanía en relación con la ordenación urbanística.](#) Marzo, 2015
- ▷ [Listas de espera. Plazos garantizados para la atención sanitaria.](#) Marzo, 2015
- ▷ [Guía sobre la Ley de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia \(LAAD\).](#) Febrero, 2015
- ▷ [El derecho a obtener ayudas para el alquiler de vivienda en supuestos de emergencia social por haber perdido la vivienda habitual.](#) Enero, 2015
- ▷ [Sobre transparencia y acceso a la información.](#) Diciembre, 2014
- ▷ [La atención a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual.](#) Diciembre, 2014
- ▷ [Procedimiento de aplazamiento y fraccionamiento de deudas tributarias.](#) Mayo, 2014
- ▷ [Sobre el derecho a la educación y el acceso al sistema educativo.](#) Marzo, 2014
- ▷ [Sobre el Derecho de Asistencia Jurídica Gratuita.](#) Marzo, 2014
- ▷ [Sobre el empleo público y la forma de acceder a éste. Especial referencia a la Junta de Andalucía.](#) Marzo, 2014
- ▷ [El derecho de acceso a la información ambiental.](#) Septiembre, 2013

- ▷ [¿Qué se puede hacer ante un desahucio o un lanzamiento sobre nuestra vivienda habitual?](#) Julio, 2013
- ▷ [Guía del derecho de acceso a la información ambiental](#). Diciembre 2012.
- ▷ [Acciones en defensa al derecho constitucional a una vivienda digna y adecuada](#). Noviembre, 2012
- ▷ [Medidas de protección de deudores hipotecarios que se encuentren situados en el umbral de exclusión](#). Octubre, 2012.
- ▷ [XXIV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo. “La protección de los derechos derivados de la aplicación de las nuevas tecnologías \(TIC\)”](#). Andalucía, 19, 20 y 21 de Octubre de 2009.
- ▷ [Guía para relacionarse con la administración electrónica](#). 2009.
- ▷ [Guía de Derechos sobre protección de datos personales](#). Octubre 2008.
- ▷ [Guía de los derechos de los usuarios de las tecnologías de la información y de la comunicación. 2ª edición, rev.](#) Agosto 2008.
- ▷ Manual de Derechos de la Ciudadanía. Junio 2002.
- ▷ Defensor del Pueblo Andaluz: informes 1990-2000. Base de datos en disco compacto. Junio 2002.
- ▷ [XII Jornadas de coordinación entre Defensores del Pueblo. Sevilla 1, 2 y 3 de octubre de 1997](#). Octubre 1998.

Otras publicaciones en colaboración

- ▷ [Principales modificaciones legislativas en el marco de Protección de la Infancia y Adolescencia en España](#). Julio 2016.
- ▷ [Las urgencias hospitalarias en el sistema nacional de salud: derechos y garantías de los pacientes \(Estudio conjunto de los Defensores del Pueblo\)](#). Enero 2015.
- ▷ [Navega seguro: Derecho de los niños y niñas](#). Mayo, 2011
- ▷ [Navega seguro: Deberes de los padres y madres](#). Mayo 2011

Boletines informativos

Material divulgativo:

- ▷ [Régimen jurídico del Defensor del Pueblo Andaluz](#). Enero 2017
- ▷ [Carta de servicios y buena práctica administrativa](#). Enero 2013

Se autoriza a reproducir el contenido de nuestros Informes, Estudios y otras publicaciones cuya autoría corresponda al Defensor del Pueblo Andaluz, siempre que se respeten las condiciones de nuestra licencia.

Las publicaciones se pueden consultar y descargar gratuitamente en Internet: <http://www.defensor-delpuebloandaluz.es>. Para obtener más información acerca de las publicaciones podrán dirigirse a: Defensor del Pueblo Andaluz. Departamento de Documentación y Biblioteca C/ Reyes Católicos, 21. 41001 Sevilla. Teléfono: 954212121. Fax: 954214497

Correo electrónico: documentacion@defensordelpuebloandaluz.es



defensordelpuebloandaluz.es