

# GUIÓN PARA LA COMPARENCIA ANTE LA COMISIÓN DE GOBIERNO INTERIOR Y PETICIONES PARA EXPONER EL RESUMEN DEL INFORME ANUAL DE 2013 DEL DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ

Sevilla, 20 de mayo de 2014

Señor Presidente, Señoras y Señores Diputados:

Comparezco ante esta Comisión para darles cuenta de la actividad de la del Defensor del Pueblo Andaluz en el ejercicio 2013. Un año singular de inicio del sexto mandato de esta Institución, y en el que se ha desarrollado, con absoluta normalidad, el proceso de renovación institucional que culminó con la designación para el mismo del Defensor y sus Adjuntías.

El Informe que presentamos tiene añadida una especial significación por integrar las actuaciones e intervenciones que han desarrollado los dos equipos de dirección que han estado al frente de la Institución en este ejercicio y que tienen un idéntico denominador común: defender y proteger los derechos y libertades de todas las personas en Andalucía.

Y, en esta tarea, quiero reiterarles mi reconocimiento y gratitud a la labor desarrollada por mi antecesor en las funciones de Defensor, don José Chamizo de la Rubia, y a su equipo, cuyos trabajos también se reflejan en los datos y comentarios que les expondré a continuación.

Como es habitual en estas comparencias, voy a comenzar mi intervención aproximándoles a la actividad desarrollada por esta Institución durante el año 2013 a través de sus **datos estadísticos**:

Destacaré haciendo referencia al que, para este Defensor, es el más significativo. Son los rostros de nuestra actividad. El de los ciudadanos y ciudadanas que han confiado en esta Institución y se han dirigido a la misma solicitando ayuda para la protección y defensa de sus derechos.

En el año 2013 han sido 42.568 ciudadanos y ciudadanas, -un 5,5% más que el ejercicio anterior-, quiénes se han dirigido a esta Institución para que les amparemos en el ejercicio de sus derechos. A lo que habría que añadir, además, los 130 colectivos y entidades sociales que han trabajado con nosotros en la denuncia y protección de los mismos.

Entre éstas, la Junta de Coordinación de esta Institución ha considerado oportuno destacar en este Informe, la colaboración prestada por Cruz Roja de Andalucía en la encomiable labor que vienen desempeñando de protección y tutela de los niños y niñas que se ven afectados por la actividad delictivas de bandas organizadas dedicadas a la trata de menores.

La actividad institucional ha significado la realización de un total de 18.779 actuaciones en defensa y protección de los derechos de la ciudadanía por parte de la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz; es decir, una media de 1.564 actuaciones al mes.

Estos datos se desglosan en 9.624 quejas; 8.691 consultas y 461 actividades de promoción de los derechos sociales.

En términos porcentuales, esta actividad ha significado un aumento de las consultas (4%) y de las actuaciones de promoción de los derechos (24%). El número de quejas tramitadas ha sido de 9.624, con el resultado de 6.755 de las quejas concluidas (un 70%),

de las que el 53,5% se admitieron a trámite. También han experimentado una subida las mediaciones (137 en total, un 19% más) y un descenso las actuaciones de oficio (152, un 38% menos).

Por materias concretas, la actividad del Defensor del Pueblo Andaluz ha estado especialmente atenta a los retrasos y demoras de las ayudas a la Dependencia (588 quejas en 2013); o a la desesperación de muchos ciudadanos y ciudadanas ante unas cláusulas de suelo de sus hipotecas que consideran abusivas (487 casos), que ha copado buena parte del capítulo de las mediaciones de la Institución.

También ha sido muy significativo el número de quejas sobre la desprotección que sufren nuestros Menores (345), a las que habría de sumar las más de 200 denuncias presentadas por desahucios, donde buena parte son familias con niños; o las más de 330 quejas presentadas por el funcionamiento de la Justicia, ante las situaciones de colapso y graves disfunciones.

Existe un indicador de presencia que nos importa mucho. Y es el manteniendo de presentación de quejas a través de vías telemáticas, que se ha consolidado y es ya la vía mayoritaria utilizada por la ciudadanía. De hecho, en el año 2013 el 52,71% de las quejas se han presentado a través de internet.

También destacar, en esta línea, el desarrollo de iniciativas dirigidas a la aplicación de las TIC a nuestro funcionamiento para facilitar el acceso a la Institución de la ciudadanía y su participación en la misma. A tal fin, el Defensor del Pueblo Andaluz ha desarrollado en este ejercicio un proyecto de implantación y presencia de la Institución en las redes sociales, alcanzando en 2013 más de 1.000 seguidores en Facebook y 1.200 en Twitter.

Otra de las prioridades institucionales durante los últimos años ha sido la adecuación de su funcionamiento interno a sistemas de calidad acreditados que permiten su mejora permanente. En este sentido, cabe destacar en este ejercicio la aprobación y publicación de la reforma de la Carta de Servicios y Buena Práctica Administrativa del Defensor del Pueblo Andaluz en la que se renuevan y refuerzan los compromisos públicos de buena atención y prestación de servicios de calidad a la ciudadanía por parte de la Institución y las personas a su servicio.

En el texto del Informe Anual de 2013 disponen de un anexo completo de datos estadísticos para consultar y analizar. Por mi parte, la valoración que les dejo de este cúmulo de datos y actuaciones es que, un año más, nuestra Memoria de actividades es el reflejo de las consecuencias y secuelas de una **crisis económica** que sigue golpeando duramente a la sociedad andaluza.

Me hubiera gustado estrenarme en estos menesteres con otros mensajes: pero la realidad que les he apuntado ratifica el absoluto protagonismo de la crisis y sus efectos expresada con angustia y agotamiento en la mayoría de los mensajes de la ciudadanía a esta Institución. Y les anticipo que, en orden a posibles tendencias de cambio, lamentablemente, no podemos dejar de seguir constatando que la premisa que posibilitaría ese giro no se ha manifestado durante 2013. Al Defensor no ha llegado la finalización de la crisis económica,

En efecto, 2013 ha sido un año que en relación a la crisis económica ha seguido una evolución importante y su incidencia en la sociedad andaluza. No creemos equivocarnos al calificar este proceso de nefasto. Porque, a pesar de los datos que se atisban en el horizonte y por más venturas que anticipen los analistas

macroeconómicos, la realidad cotidiana de la mayoría de los ciudadanos y ciudadanas de Andalucía sigue marcada por la penuria, el desempleo, la falta de medios, las dificultades para llegar a fin de mes, el drama mensual del pago de la hipoteca....

Unas quejas y consultas que constituyen un auténtico compendio de situaciones y dramas que desvelan la amplitud de la crisis, la extensión de sus efectos a todos los ámbitos de la vida de la ciudadanía y su perjudicial incidencia sobre los derechos sociales que han venido configurando nuestro estado del bienestar.

Quizás sólo les puedo anticipar un cierto giro. Ya no es tanto el relato de la crisis que permanece y se extiende; sino la angustia por no encontrar ningún resorte de ayuda. Hemos pasado del aumento de demandas asistenciales a la inquietud por su restricción o el agotamiento.

Y, como primera constatación de esta realidad marcada por las secuelas de la crisis, quisiera referirme a una categoría de quejas y consultas habituales pero cualificadas en atención al drama social que suponen, como son las que afectan al **derecho de acceso a la vivienda**. Estas demandas ciudadanas traslucen el agravamiento de las circunstancias económicas, sociales y personales de las familias demandantes de vivienda, así como el aumento de la demanda de familias en situación de desempleo y con mínimos recursos económicos, que por dicha razón no pueden pagar un alquiler en el mercado libre y por tanto en situación de vulnerabilidad y en riesgo de exclusión.

Muchas han sido desahuciadas por impago de alquiler o han perdido su vivienda por ejecuciones hipotecarias o daciones en pago al no poder hacer frente a los préstamos hipotecarios. Y, ante esta situación que se ha ido agravando, se percibe una escasa

respuesta por parte de las Administraciones públicas que no cuentan con recursos para poder satisfacer el derecho a la vivienda de tantas y tantas familias.

Ello, en un contexto en el que hemos seguido teniendo conocimiento de viviendas protegidas por la Administración desocupadas o vacías, además del fenómeno añadido de las ocupaciones irregulares, tanto de viviendas de propiedad privada como públicas, siendo más graves estas últimas, por cuanto no tiene justificación alguna el que viviendas propiedad de la Administración, promovidas con fondos públicos, estén sin servir al fin último que justificó su construcción, cual es: satisfacer la necesidad de alojamiento habitual y permanente de las familias necesitadas de acceder a este bien básico.

Ante esta situación, siguen estando total y plenamente vigentes muchas de las propuestas que en materia de vivienda ha venido efectuando esta Institución a lo largo de años anteriores en sus Informes Anuales al Parlamento de Andalucía y que vamos a retomar y actualizar.

Junto al agravamiento del problema de la vivienda, la crisis económica ha dejado también a muchas familias en situación de riesgo al **carecer de ingresos suficientes para atender el pago de suministros básicos** como son el agua, la luz o el gas.

La principal consecuencia de esta realidad es que se han incrementado considerablemente los casos de cortes de suministros básicos por incapacidad de pago de las facturas. Según los datos que ofrece la Red Andaluza de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social, un 12% de las familias tiene serios problemas para costear los gastos de recursos básicos como la alimentación, la ropa, el agua o la luz.

Cuando la interrupción del suministro afecta a una unidad familiar en situación de vulnerabilidad económica, se produce una degradación de la situación de los afectados, incrementando su grado de vulnerabilidad y el riesgo de caer en la pura exclusión.

A pesar de algunas medidas adoptadas, como el “bono social”, que permite fijar una tarifa eléctrica especialmente reducida para determinados consumidores considerados vulnerables, los servicios sociales y las asociaciones del tercer sector se han constituido en el último asidero de estas familias para evitar esos cortes, pero los síntomas de agotamiento de estos recursos son cada vez más evidentes ante el continuo incremento de la demanda y los recortes en sus presupuestos.

Las medidas puestas en marcha por las Administraciones que tratan de paliar en algo el problema creado, aun siendo loables, sólo sirven para poner de manifiesto la urgencia de una regulación común de este tipo de situaciones que evite la aparición de desigualdades y discriminaciones entre las familias vulnerables en función de su lugar de residencia.

Es, necesario, por tanto, que se apruebe en Andalucía una norma que atienda las situaciones de pobreza energética de las familias vulnerables y ofrezca soluciones efectivas que impidan el corte de suministros básicos por imposibilidad de pago de los mismos. Máxime ante un escenario inestable de regulación y fijación de tarifas que no permite un pronóstico tranquilizador.

Ante este panorama, **el salario social** constituye hoy en día la única fuente de ingresos para muchas familias en situación de precariedad económica.

Al tratarse de un ingreso periódico, que se percibe mensualmente, las familias beneficiarias, como cualquier otra, suelen organizar su economía doméstica confiando en estos fondos para atender sus necesidades mensuales. Sin embargo, desde hace ya varios años y como si de una maldición invernal se tratara, cuando llega febrero esta Institución comienza a recibir quejas de personas, sorprendidas y desesperadas, denunciando no haber cobrado aún la prestación correspondiente al mes de enero.

Como en años anteriores, también en el 2013 nos dirigimos a la Administración para conocer las razones del problema, demandar una solución inmediata a la falta de pago y plantear la necesidad de adoptar medidas para evitar que esta situación siga produciéndose un año tras otro. Una vez más, cuando ya se ha solventado el problema, ésta nos remite un prolijo informe en el que se detalla la complejidad técnica y contable del abono de la prestación, y los datos cuantitativos de solicitudes, pagos y créditos presupuestarios que acreditan estos extremos. Pero, lamentablemente, una vez más nos quedamos sin conocer las medidas que se van adoptar para evitar que esta situación de impago de la prestación en el mes de enero vuelva a producirse.

Las circunstancias actuales exigen que se resuelva definitivamente este problema cíclico y reclamamos las mismas garantías de abono en plazo que actualmente tienen el cobro de las pensiones o los salarios públicos.

En el ámbito de la **protección de la salud**, las razones que motivan la mayoría de las quejas nos trasladan más consecuencias de la crisis económica como son: la imposibilidad de asumir el coste de medicamentos tras las nuevas normas que se han aprobado sobre el copago farmacéutico; la falta de recursos para acceder a tratamientos prescritos imprescindibles para la atención de la



enfermedad que padecen; los retrasos en la asignación de especialistas, en intervenciones quirúrgicas, o en la realización de pruebas diagnósticas por la insuficiencia de medios personales.

Igualmente, en relación con el **derecho a la educación** también se han incrementado notablemente las quejas que tienen como motivación las consecuencias de la crisis. Particular importancia han tenido las relativas al incremento de las tasas universitarias y la denegación de becas, que están impidiendo a muchos jóvenes carentes de medios económicos acceder al estudio de titulaciones universitarias o les están obligando a abandonar tales estudios, a pesar de haber superado incluso varios cursos; también se ha notado esta incidencia en las quejas sobre impagos o retrasos en los pagos de conciertos educativos, actividades complementarias y centros de educación infantil; la supresión, reducción o mal funcionamiento de los servicios educativos municipales de limpieza, conservación, mantenimiento y vigilancia; la pérdida de refuerzos educativos y profesorado de apoyo; y el incremento de la demanda de plazas en FP por parte de personas desempleadas y afectadas por la crisis.

El problema se agrava cuando estas circunstancias también afectan a la garantía que puede amparar estas situaciones. La **tutela judicial efectiva** es la última ayuda, es el recurso insustituible para merecer el mejor auxilio que persigue la superación de una situación injusta.

Sin embargo, a lo largo del año 2013, hemos recibido numerosas quejas que tienen un elemento en común; y es que, a la angustia por la situación que se ha volcado contra las personas o sus familias por un hecho injusto, se le suma la desatención de la Administración de Justicia. Hablamos de desatención, cuando no de

una manifiesta trasgresión a las más elementales nociones de respuesta y tutela.

Sólo así se puede calificar una demanda que cita para la vista del juicio tres años más tarde o, como ante la demanda presentada para la baremación de una incapacidad, se cita para 2017.

Ante estos casos y muchos más que nos llegan, la respuesta que recibe el Defensor del Pueblo Andaluz de órganos judiciales y Fiscalías constatan esas dilaciones con el argumento de que los asuntos se ordenan por estricto criterio de fecha de entrada en los tribunales.

Así están las cosas. La situación de retrasos y acumulación de asuntos es tan endémica en muchos juzgados que ha alcanzado la categoría de perfectamente común; “estructural” le llaman.

Lo cotidiano por repetido se disfraza de habitual, frecuente y ordinario. Pero no debemos asumirlo como normal, ni mucho menos como correcto. La situación no admite más que una reacción ciudadana y de las Administraciones implicadas para ofrecer el servicio que una sociedad moderna exige. En suma; pedimos Justicia para la crisis y no excusas porque también la crisis se ha instalado en la Justicia.

En otro orden, también hemos detectado que estas circunstancias subyacen en muchas quejas que nos envía la ciudadanía coincidentes con un debate, que también está en la calle y que ha trascendido a los medios de comunicación, acerca de si en tiempos de crisis, no existe la tentación por parte de muchos Ayuntamientos de utilizar el instrumento de las **sanciones de tráfico** para fines ajenos al interés general que se pretende

proteger con la ordenación y la regulación del tráfico, como pueden ser los de **carácter recaudatorio**.

Y, en este sentido, el Defensor del Pueblo Andaluz decidió iniciar una actuación de oficio ante los municipios de más de 20.000 habitantes de Andalucía que concluyó dando traslado a las Corporaciones Municipales de una Sugerencia por la que el importe de las sanciones económicas obtenidas por infracciones a la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, se destine íntegramente a la financiación de actuaciones y servicios en materia de seguridad vial, prevención de accidentes de tráfico y ayuda a las víctimas.

Otro escenario que se agrava como consecuencia de la crisis es el del **Vertido "0" de aguas para 2015**. La Directiva 2000/60, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de Octubre de 2000, obliga a que se garantice el ciclo urbano del agua de forma que, en la fecha límite de 2015, las aguas de los estados miembros tengan garantizado el "*buen estado*".

Sin embargo, el plazo avanza inexorablemente hacia esa fecha y pese al esfuerzo realizado, que no ha sido poco –ya que más del 80 % del agua que se vierte después de uso urbano es depurada-, no es posible, con la ingente tarea pendiente, que todas las estaciones depuradoras y sus infraestructuras correspondientes, incluidos los emisarios con las características técnicas que deban poseer, estén terminadas a esa fecha.

La imprescindible la colaboración financiera de las distintas administraciones públicas para la ejecución de estos sistemas de saneamiento, se ha visto muy limitada por efecto de la crisis. Y, aunque esta insuficiencia financiera se ha intentado paliar con el canon de mejora de infraestructuras hidráulicas establecido en la

Ley de Aguas de Andalucía, ni siquiera con ello se consigue el presupuesto suficiente para el cumplimiento del objetivo del “*vertido 0*” en la fecha límite establecida.

Se trata de un problema de primer orden, por cuanto, salvo que se apruebe una prórroga por parte de las autoridades comunitarias, los estados miembros que no cumplan con el objetivo, pueden ser sancionados, al igual que los ayuntamientos que permitan en su término municipal vertidos urbanos no depurados.

Urge, por tanto, buscar alternativas a esta situación y conseguir el compromiso sincero de nuestras Administraciones de buscar fórmulas que permitan el cumplimiento de este objetivo.

De las quejas recibidas en el año 2013 en **materia de consumo**, seguimos constatando la creciente importancia que tiene para la ciudadanía la prestación de lo que han venido en denominarse servicios de interés general, entre los que podemos incluir a los servicios que suministran energía –electricidad y gas-; los que se encargan del suministro domiciliario de agua potable; los servicios relacionados con las tecnologías de la información y la comunicación; los servicios de transporte y los servicios financieros.

Estos servicios, aunque no cuentan con un grado de protección y tutela en nuestro ordenamiento jurídico similar al que se otorga a los derechos fundamentales o a los denominados derechos sociales, constituyen en la sociedad actual un elemento imprescindible para el normal desenvolvimiento de la vida cotidiana. Hoy, su inadecuado funcionamiento puede ser causa de importantes perjuicios, e incluso llegar a afectar a derechos más básicos, como hemos visto.

La tutela de los derechos de los usuarios de servicios de interés general choca con frecuencia con un marco regulatorio

técnicamente muy complejo y con frecuencia más preocupado de asegurar unos márgenes adecuados de beneficios a las empresas prestadoras que de garantizar unos servicios de calidad y respetuosos con los derechos e intereses de los consumidores.

Ante esta situación, consideramos que es necesario plantearse la oportunidad de mejorar la protección de los usuarios de servicios de interés general, mejorando la regulación de estos servicios, simplificando y potenciando los organismos de control y supervisión e incrementando la eficacia y eficiencia de los procedimientos de reclamación.

**Termino ya.** Señor Presidente. Mientras llegan los anunciados finales de ciclo y cambios de tendencias, sólo les puedo testimoniar que las secuelas que ha traído consigo la situación que les he descrito en nuestra sociedad son profundas y que tardarán en curar.

Los impactos de la crisis han sido voraces con muchas políticas sociales que, hasta hace muy poco, calificábamos de justas, necesarias y merecidas. Ojalá esos brotes verdes ayuden a recuperar el páramo de un Estado Social que nadie ha derogado en nuestra Constitución y que profundizamos en el Estatuto.

Tarea no nos faltará, ni honesto compromiso en asumirla. Muchas gracias.-