



1. Administraciones Locales

En el desglose de cada tema hemos incluido todo lo que se dice en el Informe Anual sobre ese tema, tanto en la **materia principal** como en **otras materias**. Asimismo, hemos incluido los artículos de la **Revista Resumen** del Informe Anual que afectan a este tema.

PARTE GENERAL	5
2.2.1.2.3.1. Gobernanza local	5
ESTE TEMA EN OTRAS MATERIAS	7
Balance	7
B2.1.2. Los retos del futuro y el impacto en la población más vulnerable	7
B2.1.7. El código postal, a veces, influye más que el código genético	7
B2.1.8. Trabajamos por la erradicación total de los asentamientos	8
B2.2.4. La transición digital: oportunidades y riesgos de nuevas formas de exclusión	8
B2.2.5. Ciudades inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles	9
B2.2.7. El transporte sostenible y la movilidad son fundamentales para el desarrollo sostenible	9
B.2.3.2. La ciudadanía sigue quejándose de procedimientos lentos y burocráticos	9
B2.3.3. Escuchar y conocer la problemática in situ en las visitas comarcales	10
B2.3.5. Los procesos de mediación para la resolución de conflictos	10
B2.3.7. Hemos continuado colaborando estrechamente con el movimiento social y los agentes sociales	11
1.2. Compromiso del Defensor del Pueblo Andaluz con la igualdad de género y trato	11
1.2.2.1. Situaciones de violencia y discriminación contra la mujer	11
1.2.2.5. Necesidad de vivienda	12
1.2.2.11. Acciones de formación y sensibilización	12
2.1.1. Dependencia y personas mayores	12
2.1.1.1.6. Servicio residencial	12
2.1.1.1.7. Servicio de Ayuda a Domicilio	13
2.1.1.2.2. Respeto a la autonomía de la voluntad	13
2.1.1.2.3. La respuesta administrativa en situaciones de vulnerabilidad: diligencia, eficacia y coordinación interadministrativa	14
2.1.1.3. Actuaciones de Oficio	16
2.1.2. Educación y Universidades	16
2.1.2.1.2.1. Educación Infantil 0-3 años	16
2.1.2.1.2.4. Instalaciones escolares	16
2.1.3 Infancia y adolescencia	17
2.1.3.2.1. Situaciones de riesgo de la infancia y adolescencia	17
2.1.3.2.3. Infancia especialmente vulnerable	19
2.1.3.3. Actuaciones de oficio	19



2.1.4. Personas en situación y/o riesgo de vulnerabilidad	20
2.1.4.2.1.1.1. Ingreso Mínimo Vital: una renta básica garantizada (IMV)	20
2.1.4.2.1.2. La vivienda: un derecho difícil de alcanzar	20
2.1.4.2.1.2.3. Déficit de viviendas de promoción pública	22
2.1.4.2.1.2.4. Las órdenes de lanzamiento: el último recurso al que acudir	23
2.1.4.2.1.3.1. Barriadas de promoción pública	24
2.1.4.2.1.3.2. Asentamientos humanos informales	26
2.1.4.2.1.3.3. Sinhogarismo: Un problema sin resolver y un reto para la sociedad	28
2.1.4.2.2.1. Desequilibrios relacionados con el derecho a la vivienda	29
2.1.4.2.2.1.2. Oportunidades de la rehabilitación del parque residencial	30
2.1.4.2.3.1.1. El empadronamiento, una obligación que abre la puerta a derechos	31
2.1.4.2.3.1.2. Residencia por circunstancias excepcionales: El arraigo social	32
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	34
2.1.4.2.3.2. Personas privadas de libertad	36
2.1.4.2.3.3.1. Dificultades del Pueblo Gitano para alcanzar la plena inclusión	36
2.1.4.2.4.1. El empadronamiento: una obligación que otorga derechos	38
2.1.4.2.4.2. Servicios sociales comunitarios	40
2.2.1. Administración Tributaria, Ordenación Económica y Gobernanza Pública	42
2.2.1.2.1.2. Tributos locales	42
2.2.1.2.2.2. Comercio	44
2.2.1.2.2.3. Turismo	45
2.2.1.2.3.2. Transparencia, participación ciudadana y protección de datos	46
2.2.1.2.3.3. Transición digital	48
2.2.2. Cultura y deportes	49
2.2.2.2.1.1. Amenazas al patrimonio histórico y monumental	49
2.2.2.2.2. Deporte	51
2.2.3. Empleo Público	51
2.2.3.2.1. Procesos selectivos de acceso a la Administración Pública	51
2.2.3.2.5. Personas empleadas del ámbito local	53
2.2.4. Movilidad y Accesibilidad	54
2.2.4.1.1. Ordenación del tráfico	54
2.2.4.1.2. Régimen sancionador de tráfico	54
2.2.4.1.3. Aparcamientos	54
2.2.4.1.4. Servicios de transporte público	55
2.2.4.2. Accesibilidad	55
2.2.4.2.1. Discapacidad en materia de tráfico	56
2.2.4.2.2. Personas con discapacidad y transportes públicos	56
2.2.6. Servicios de Interés General y Consumo	57
2.2.6.1.1. Servicios de interés general	57



2.2.6.1.1.2. Suministro domiciliario de agua	57
2.2.6.1.1.4. Telefonía e Internet	60
2.2.6.1.2. Otras cuestiones relacionadas con Consumo	60
2.2.7. Sostenibilidad y Medio Ambiente	61
2.2.7.1. Contaminación acústica	61
2.2.7.1.1. Actividades sujetas a autorización previa o declaración responsable	61
2.2.7.1.2. Otros focos de contaminación acústica	64
2.2.7.2. Contaminación atmosférica, calidad ambiental, sanidad y salubridad	66
2.2.7.3. Residuos	68
2.2.7.5. Aguas	69
2.2.8. Urbanismo y ordenación del territorio	71
2.2.8.1. Introducción	71
2.2.8.2. Ordenación del territorio	73
2.2.8.3. Urbanismo	74
2.2.8.3.1. Planeamiento urbanístico	74
2.2.8.3.2. Disciplina Urbanística	74
2.2.8.3.3. Gestión urbanística	76
2.2.8.3.4. Responsabilidad patrimonial y silencio en materia urbanística	76
2.2.8.4. Obras públicas	77
2.3.1. Atención a la ciudadanía	78
2.3.1.3. Temática general de las consultas	78
2.3.1.4. Acceso a la información y derechos fundamentales	78
2.3.1.5.3. Diseñar e implementar un modelo de relaciones menos burocráticas. Las visitas a los Servicios Sociales y ayuntamientos	81
2.3.2. Justicia, Memoria Democrática y Política Interior	82
2.3.2.4. Política interior	82
2.3.3. Mediación	84
2.3.3.2.2. Quejas relativas al eje de Planeta	84
2.3.3.2.3. Quejas relativas al eje de Prosperidad	86
2.4.1. Personas	88
2.4.1.4. Personas en situación y/o riesgo de vulnerabilidad	88
2.4.2. Planeta y Prosperidad	89
2.4.2.1. Administración Tributaria, Ordenación económica y Gobernanza pública	89
2.4.2.3. Empleo Público y Trabajo	91
2.4.2.4. Servicios de Interés General y Consumo	93
2.4.2.5. Sostenibilidad y Medioambiente	94
2.4.2.6. Urbanismo y ordenación del territorio	96
2.4.3. Justicia y Cultura de Paz	97
2.4.3.1. Justicia y Memoria Democrática	97



3.1. Relaciones institucionales	101
3.1.5. Relaciones de colaboración con administraciones públicas	101
4.2. Casos de No colaboración. Análisis por bloques temáticos de materias	101
4.2.1.3. Infancia y adolescencia	101
4.2.1.4. Personas en situación y/o riesgo de vulnerabilidad	101
4.2.2.1. Administración Tributaria, Ordenación económica y Gobernanza pública	102
4.2.2.2. Cultura (Patrimonio) y Deportes	102
4.2.2.3. Empleo Público	102
4.2.2.4. Servicios de interés general y Consumo	102
4.2.2.5. Sostenibilidad y Medio Ambiente	102
4.2.2.6. Urbanismo y Ordenación del Territorio	103
4.2.3. Justicia y cultura de paz	103
4.2.3.1. Actuaciones Cuerpos de Policía Local y Autonómica	103
4.2.3.2. Memoria Democrática	103
4.3. Declaraciones de actitud entorpecedora	104
<hr/>	
REVISTA DEL INFORME ANUAL	105
Intervenciones públicas ante situaciones de riesgo desde el enfoque de los derechos de niños y niñas	105
La intermediación para el alquiler: un recurso imprescindible para la población más vulnerable	107
La Administración Pública en su faceta de empleadora	109
Del medioambiente a la sostenibilidad. La vis expansiva de un concepto	111
La mediación del Defensor del Pueblo Andaluz, un diálogo entre la ciudadanía y las administraciones más cercano	113
Una Defensoría a tu lado: acercando la Institución a las personas	114
La importancia del Tercer Sector como vertebrador de las políticas públicas	117
AGENDA 2030: Políticas palanca que favorecen la inclusión de las personas más vulnerables	120
El derecho de las personas a acceder a una información de calidad. Acceso a la información y derechos fundamentales	122



Parte general

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 derivado 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 más 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.



Este tema en otras materias

Balance

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.

B2.1.7. 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 reside, 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.

B2.2.4. 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 más 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**.



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.

...

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.**

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.

B2.3.5. 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.



B2.3.7. 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 representando 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.

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

1.2.2.1. Situaciones de violencia y discriminación contra la mujer

...
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](#).

...



1.2.2.5. Necesidad de vivienda

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 condición 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.

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.

2.1.1. Dependencia y personas mayores

2.1.1.1.6. Servicio residencial



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 autogobierno 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.

...

2.1.1.1.7. Servicio de Ayuda a Domicilio

...

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.

...

2.1.1.2.2. Respeto a la autonomía de la voluntad

...

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.

...

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

...

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.

...

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.



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

2.1.1.3. 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

2.1.2.1.2.1. Educación Infantil 0-3 años

...

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.

...

2.1.2.1.2.4. Instalaciones escolares

...

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 edifica-



ciones 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.

...

2.1.3 Infancia y adolescencia

2.1.3.2.1. Situaciones de riesgo de la infancia y adolescencia

...

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).

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).

2.1.3.2.3. Infancia especialmente vulnerable

...

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](#)).

...

2.1.3.3. Actuaciones de oficio

- ▶ [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.



2.1.4. Personas en situación y/o riesgo de vulnerabilidad

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.

2.1.4.2.1.2. La vivienda: un derecho difícil de alcanzar

...



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.

2.1.4.2.1.2.3. 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 *padece 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.

2.1.4.2.1.3.1. Barriadas de promoción pública

...

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 ERASCIS, 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 ERASCIS, 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 [publicaciones 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

...

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 ellas 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 vi-



vienda en la que residía desde hace una década con motivo del Plan de Realajo 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

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 prevenir 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 [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 mediado 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.

2.1.4.2.2.1. 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.

2.1.4.2.2.1.2. 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 redundan 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.

2.1.4.2.3.1.1. 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 procedimiento 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.



Previa 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

...

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.

...

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 trasladado 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.

2.1.4.2.4.1. 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 realizaran 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 Autónoma 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 cabra 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](#) (RPMDDVP).

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.

2.2.1. Administración Tributaria, Ordenación Económica y Gobernanza Pública

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. 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

...

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.

...

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 mas 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 acuden 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.

2.2.2. Cultura y deportes

2.2.2.2.1.1. Amenazas al patrimonio histórico y monumental

Además, procuramos permanecer atentos a otros casos que llegan al conocimiento de la Institución y que merecen actuaciones por propia iniciativa del Defensor del Pueblo Andaluz; y así hemos desplegado 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 Andaluz 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 Andaluz, reiterando la importancia de impulsar decididamente los proyectos anunciados en el Baluarte o Fuerte de Santa Barbara 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.

...

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.

2.2.2.2.2. Deporte

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.

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.

2.2.3. Empleo Público

2.2.3.2.1. Procesos selectivos de acceso a la Administración Pública

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.

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.

2.2.4. Movilidad y Accesibilidad

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, centrandó 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.

...

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 desplazamiento 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.



2.2.6. Servicios de Interés General y Consumo

2.2.6.1.1. Servicios de interés general

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.

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 sociales².

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.

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 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).



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 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.

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 Bermejás (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.

2.2.6.1.1.4. Telefonía e Internet

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.

2.2.6.1.2. Otras cuestiones relacionadas con Consumo

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.

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.

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.



2.2.7.5. Aguas

...

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.

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.



2.2.8. 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 las 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

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 beneficien 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 atribuirla, 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.

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 obligaciones 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 más frecuentes 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 motivó 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.

2.3.1. Atención a la ciudadanía

2.3.1.3. Temática general de las consultas

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, "...quisiera decirte... que por tu culpa estoy pensando... 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*”³

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](#)⁴.

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 contante 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 normal⁵.

3 Rafael Jimenez Asencio: [La tiranía del procedimiento administrativo y el sufrido ciudadano.](#)

4 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.

5 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*



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. 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 tramites con la Administración se han vuelto cada vez más digitales. A pesar de que responden a unos criterio 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:

- 6.** Hay que ampliar el conocimiento de las prestaciones sociales para evitar que las potenciales personas beneficiarias no las soliciten por simple desconocimiento.
- 7.** 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.
- 8.** 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.
- 9.** 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.

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.html



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.
- ▶ 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 quedan 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

2.3.2.4. Política interior

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, señalar 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.

2.3.3. Mediación

2.3.3.2.2. Quejas relativas al eje de Planeta

...

A la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz 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 una 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

...

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 Urbánica 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 aquélla, 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-electoral), 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.

...

- ▶ 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 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.



2.4.1. Personas

2.4.1.4. Personas en situación y/o riesgo de vulnerabilidad

[Queja 22/3304](#)

- ▶ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra
- ▶ **Estado de tramitación:** Abierta
- ▶ **Descripción de la actuación:** Ayuda vivienda Ayuntamiento Alcalá de Guadaíra 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 22/4939](#)

- ▶ **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 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.

2.4.2. 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 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.

2.4.2.3. Empleo Público y Trabajo

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 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.

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.



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 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 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 Administra-



ción, 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.



3.1. Relaciones institucionales

3.1.5. Relaciones de colaboración con administraciones públicas

...

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.

...

4.2. Casos de No colaboración. Análisis por bloques temáticos de materias

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](#).

4.2.2.1. 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.

...

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 polvero, 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).



Revista del Informe Anual

Intervenciones públicas ante situaciones de riesgo desde el enfoque de los derechos de niños y niñas

“Nos enfrentamos a un fenómeno de suma complejidad ante la pluralidad de factores que pueden tener incidencia en la situación de riesgo, por la especial vulnerabilidad de 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”.

La Agenda 2030 de Naciones Unidas 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 en 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.** Su regulación prevé que el proyecto de actuación ante dicha situación pueda ser consensuado con los progenitores u otros responsables legales, respondiendo así al principio de primar las soluciones consensuadas frente a las impuestas. En caso de que la familia se niegue a su suscripción o no colabore posteriormente en el mismo, se declarará la situación de riesgo mediante resolución administrativa, a fin de garantizar la información de cómo deben actuar para evitar una ulterior declaración de desamparo.

Con posterioridad, la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia (LOPVI) detalla los diferentes indicadores de riesgo a tener en cuenta.

Son ejemplos de estas situaciones la negligencia en el cuidado de las personas menores de edad, la existencia de un hermano o hermana declarado en situación de riesgo o desamparo, la utilización del castigo habitual y desproporcionado y de pautas de corrección violentas, la evolución negativa de los programas de intervención, las prácticas discrimina-



torias, por parte de los responsables parentales, contra los niños, niñas y adolescentes que conlleven un perjuicio para su bienestar y su salud mental y física, la identificación de las madres como víctimas de trata, las niñas y adolescentes víctimas de violencia de género y, con carácter general, cualquier otra circunstancia que implique violencia sobre las personas menores de edad que, en caso de persistir, pueda evolucionar y derivar en su desamparo.

El interés superior del niño, niña o adolescente debe prevalecer sobre cualquier otro interés legítimo, incluido el de padres y madres

Sea cual fuese el indicador 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 ante 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.

Y 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, las defensorías del pueblo de España han dedicado la 36 Jornadas de Coordinación al **análisis de las situaciones de riesgo de la infancia y adolescencia**.

El Taller I de las mencionadas jornadas titulado “Las situaciones de riesgo de la infancia y adolescencia: análisis de instituciones garantistas desde un enfoque de Derechos del Niño”, se celebró en la ciudad de Sevilla los días 18 y 19 de septiembre de 2022. Este documento contiene una serie de conclusiones y recomendaciones con el propósito de mejorar la atención a la infancia y adolescencia en situación de riesgo.



La intermediación para el alquiler: un recurso imprescindible para la población más vulnerable

La búsqueda de una vivienda en régimen de alquiler se convierte en un objetivo casi imposible para quienes no disponen de rentas económicas o éstas son escasas, cuestión que se dificulta más cuando no se tiene una nómina con la que responder a los pagos de la mensualidad ni quien te avale.

En la Defensoría se reciben quejas que nos trasladan las dificultades para encontrar una vivienda de alquiler, en un mercado en el que los precios suelen estar por encima de la capacidad económica de las personas sin recursos estables cuando no sin ingresos, y sin un parque público de viviendas que dé respuesta a sus necesidades.

Ni tan siquiera quienes son beneficiarios del Ingreso Mínimo Vital, que por sus características ofrece una respuesta a familias con ingresos insuficientes, reúnen condiciones para contratar un alquiler en el mercado privado.

Es una de esas situaciones de desamparo que se produce dejando a las personas indefensas para propiciar a sus familias un techo en el que residir. Es cuando acuden a la administración, principalmente a los servicios sociales solicitando una solución a sus problemas.

Si bien existen algunos programas para ofrecer ayudas puntuales, como son las ayudas de emergencia de los ayuntamientos, éstas precisamente por ese carácter “puntual” no aportan la solución al problema, dado que la situación de vulnerabilidad económica de una persona no revierte en pocos meses, es más se agrava con el tiempo.

Las **ayudas al alquiler para personas vulnerables**, contempladas en el Plan Vive (Plan de vivienda, rehabilitación y regeneración urbana de Andalucía), aunque aportan un tiempo de estabilidad económica a quienes encuentran un alquiler asequible, tampoco es una solución que resuelva este tipo de problemas dado que la principal dificultad se encuentra en buscar un arrendador que esté dispuesto a fiarse de la capacidad económica del arrendatario.

Es aquí cuando cobra una especial importancia los programas de intermediación para el alquiler. En las quejas tramitadas hemos podido conocer algunas prácticas de referencia que han podido dar respuestas a quienes han necesitado un respaldo para afianzar el alquiler de la vivienda.

Así el Plan de Ayudas al acceso a una vivienda de alquiler a familias en situación de exclusión social y necesidad urgente de vivienda del Instituto Municipal de la Vivienda de Málaga (en adelante IMV), puede ser tenido en cuenta como un referente para el apoyo de quienes encuentran dificultades para la búsqueda del alquiler y no disponen de una red de apoyo familiar.

Es ésta una ayuda de carácter excepcional y urgente para el pago del alquiler de la vivienda habitual, de quienes estando **empadronados en el municipio de Málaga**, con la antigüedad que se publiquen en las bases de la convocatoria, se **encuentren en situaciones de exclusión social y con necesidad urgente de vivienda**, que deberán ser valoradas por el Área de Derechos Sociales del Ayuntamiento de Málaga.

Para obtener la condición de beneficiario de esta ayuda, se ha de **ser solicitante del Registro Municipal de Demandantes** y aportar “una propuesta de contrato de arrendamiento de vivienda” sometido a la Ley 29/1994 de 24 de noviembre de Arrendamientos Urbanos con destino a residencia habitual y permanente.

Unas **ayudas con carácter plurianual**, previstas para cuatro años, pudiendo prorrogarse hasta un quinto, que se van reduciendo con el paso de las distintas anualidades desde el 100% de la renta mensual hasta el 30% en el último semestre del cuarto año.

Las ayudas se abonan a la persona arrendadora tras la firma del contrato por adelantado, más la fianza y los honorarios profesionales que generan las búsquedas y gestión del arrendamiento de la vivienda, siendo éstos últimos conceptos necesarios para facilitar la búsqueda de vivienda.



En las quejas tramitadas hemos podido conocer algunas prácticas de referencia que han podido dar respuestas a quienes han necesitado un respaldo para afianzar el alquiler de la vivienda.

Si bien el contrato de arrendamiento se suscribe entre arrendador y arrendatario, asumiendo éstos últimos todas las obligaciones legales que les corresponden por tal relación jurídica, sin que el IMV forme parte del contrato, **se suscribe en dependencias municipales y ante un empleado municipal** o facultativo designado, debiendo comprobar previamente que la vivienda se encuentra en un estado de habitabilidad idóneo y que la renta se ajusta al mercado.

Una cuestión ésta que aporta una **doble seguridad, a los propietarios** de las viviendas al conocer que los inquilinos cuentan con un respaldo económico y por otro lado **a los inquilinos** que accederán a un inmueble en condiciones adecuadas para su uso.

Hemos de destacar las referencias a los compromisos que han de asumir las personas beneficiarias, dado que por sus especiales características requieren un apoyo para superar los obstáculos que les impiden acceder al mundo laboral en igualdad de condiciones.

Así, entre los requisitos a tener en cuenta para la valoración de las unidades familiares se contempla un **compromiso de colaboración mediante la firma de un proyecto de intervención social** tanto por el personal profesional encargado del seguimiento como por las personas, que, formando parte de la unidad familiar, deben cumplir los compromisos socio laborales, que serán objeto de seguimiento cada año para poder renovar la ayuda.

Cada miembro de la unidad familiar que haya firmado el compromiso deberá realizar las acciones relacionadas con la búsqueda activa de empleo, a través de la realización de los currículos, la asistencia a determinados cursos de formación acordados en base a sus características formativas y laborales que posibiliten el fomento de la inserción sociolaboral como medida prioritaria de la intervención social, a renovar su tarjeta de demanda de empleo y a cuántas iniciativas se requieran para mejorar su empleabilidad.

Por su parte, **Provivienda**, contempla un Programa de Mediación en Alquiler, entre propietarios y quienes tienen dificultades para acceder a una vivienda. Un proyecto que se dirigió en su inicio a los jóvenes y que posteriormente se amplió a otros grupos de riesgo de exclusión.

Conforme se indica en su página web, a través de los distintos programas ha creado una bolsa de viviendas que **ofrece tranquilidad a las personas propietarias** gracias al seguimiento del contrato, ofreciendo una serie de servicios gratuitos relacionados con la selección de inquilinos, formalización del contrato, etc. Una mediación que añade un valor social a las gestiones del alquiler dado que de otra forma las personas inquilinas no hubiesen podido acceder a un recurso residencial.

Es por tanto **la mediación un programa necesario que necesita de respaldo público de las distintas administraciones**, tal y como se puso de manifiesto en la queja de oficio 17/0036. Teniendo como marco tanto la Ley 4/2013 de 1 de octubre, de medidas para asegurar el cumplimiento de la Función Social de la vivienda, como la Ley 1/2010, de 8 de marzo, reguladora del derecho a la Vivienda en Andalucía, se valoró el impacto en la ciudadanía del Programa de intermediación en el Mercado del Alquiler de vivienda en Andalucía y el de Cesión de viviendas a Entes Públicos, para el alquiler a un precio asequible a aquellas personas previamente inscritas en los registros municipales de demandantes de vivienda protegida.

El denominado Plan PIMA, que a priori no pareció haber tenido un calado en la población destinataria, que entendíamos requería una reflexión al amparo de la normativa vigente, el anterior plan de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía 2016-2020 y en concreto al artículo 41 y 43 que regulaba los programas de intermediación y de alquiler de edificios deshabitados, como medidas de fomento del parque residencial de viviendas de alquiler.

En los distintos informes que hemos recibido de la hoy Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda se ha puesto en conocimiento la necesidad de potenciar el mercado del alquiler dentro del sector más desfavorecido de la sociedad reformulando dicho programa.



En este sentido, se trabajó en un proyecto de modificación de la orden de 17 de marzo de 2013 que flexibilizara los requisitos para poder acceder a este tipo de ayudas como eran la eliminación de disponer de ingresos mínimos, la simplificación del proceso de subvención y la ampliación del mercado potencial de viviendas en arrendamiento, eliminando el requisito de que la vivienda haya permanecido deshabitada en los tres meses anteriores a la formalización del contrato de alquiler.

El 17 de octubre de 2018, se publicó la Resolución de 4 de octubre del mismo año, de la Secretaría General de Vivienda, por la que se efectúa convocatoria de ayudas para la concesión de pólizas de seguro de impago de renta y de defensa jurídica, así como multirriesgo de hogar, que dé cobertura a los contratos de arrendamiento que se concierten dentro de los programas previstos en la Orden de 17 de octubre de 2013, contemplándose en la misma un plazo de presentación de solicitudes hasta el 30 de octubre de 2019.

Una convocatoria que no tuvo el éxito esperado dado que, tal y como se expuso en un informe posterior, las personas propietarias de viviendas no deseaban incluirlas en las bolsas creadas a tal efecto, quizás provocado por el procedimiento administrativo que aportaba una complejidad añadida a los portales web de intermediación de viviendas. Tras valorar estas dificultades, se procedió desde la propia Consejería a derogar expresamente la mencionada Orden en el contexto del Plan Vive en Andalucía, de Rehabilitación y Regeneración Urbana de Andalucía 2020/2030.

Tras la valoración de la información aportada en años anteriores, en 2022 se consideró dirigir a la Consejería Resolución en el sentido de Sugerir que se *“revisen los criterios y requisitos por los que anteriormente se ha regido el Plan PIMA, a fin de corregir los problemas que pudieron dar lugar a su fracaso, debiéndose valorar, especialmente, la necesidad de participación de los agentes o entidades colaboradoras”*

Ante la mencionada Sugerencia, en marzo de 2023 se aporta un informe en el que nos trasladan los programas destinados a satisfacer el derecho a la vivienda, como son el programa de fomento del parque público de viviendas protegidas en alquiler, el Bono Alquiler Joven y las líneas referidas a ampliar la oferta de viviendas en alquiler a través del programa de ayuda a las víctimas de violencia de género, personas objeto de desahucio de su vivienda habitual, personas sin hogar y otras personas especialmente vulnerables, entre otras.

Unas ayudas que si bien son necesarias para la población más vulnerable, no ofrecen en muchos casos soluciones a quienes, tal y como hemos puesto de manifiesto, buscan una vivienda encontrándose con la desconfianza de la persona propietaria.

Es por ello que, a juicio de esta Defensoría, **es necesario contar con un programa de intermediación del alquiler que ofrezca una mediación real y efectiva entre propietario e inquilino teniendo en cuenta algunos de los principios rectores antes mencionados como son el carácter plurianual de las ayudas, la intervención de personal de la administración que ofrezca seguridad tanto a los inquilinos como a los propietarios, incluyendo compromisos de inserción sociolaboral que mejore la situación socioeconómica de las personas destinatarias a través del mercado laboral.**

La Administración Pública en su faceta de empleadora

Las personas empleadas públicas, pieza fundamental para la consecución del éxito

La Administración Pública está constituida en una doble vertiente: la vertiente externa, en cuanto prestadora de servicios públicos, que se proyecta hacia fuera en su relación con la ciudadanía; y la vertiente interna, relativa a su faceta de empleadora, que se desarrolla hacia el interior de la organización y engloba las relaciones laborales con sus empleados. Podríamos decir que ambas vertientes son las dos caras de una misma moneda, que se complementan y necesitan.

En esta ocasión, nos interesan las relaciones laborales que se desenvuelven en el interior de la organización, pues las condiciones de trabajo de las personas empleadas públicas, que facilitan o dificultan cada día el desempeño de las tareas encomendadas, afectan directamente a la **calidad de los servicios públicos prestados**. Constituyen las personas empleadas públicas la plataforma desde la cual se interactúa con la ciudadanía, siendo un factor esencial en la conse-



cución del objetivo principal de la Administración, como prestadora de servicios públicos, que es dar cumplimiento al mandato constitucional recogido en el artículo 103, relativo al derecho a una buena Administración.

No cabe duda de que la Administración Pública -referida a todo el sector público- es una importante y potente empleadora. Alrededor de tres millones y medio de personas trabajan en las Administraciones Públicas en España, según los datos de la Encuesta de Población Activa (EPA) correspondiente al tercer trimestre de 2023.

El empleo público se extiende por todo el territorio español, a través de sus distintos niveles administrativos de gobierno y abarca una importante complejidad sectorial; así, además de la Administración General, podemos hablar, entre otras, de la Administración sanitaria, la educativa o la judicial. En cada una de ellas encontramos profesionales dedicados al servicio público, cuyo trabajo será el vehículo para poder consolidar el **derecho a una buena administración**. Por ello, una de las mayores preocupaciones de la Administración ha de ser gestionar de manera eficiente sus recursos humanos.

En este sentido, la Administración, al igual que cualquier otra empresa, ha de adecuar su capital humano a la dimensión y estructura de su actividad (su cartera de servicios públicos), pues lo contrario conduce al colapso del sistema.

Las personas empleadas públicas “tienen un rol esencial en sus relaciones con la ciudadanía y en la forma de dar respuesta a sus necesidades, problemas y retos”

En los últimos años, hemos asistido a una paulatina pérdida de plantilla que no ha ido acompañada de una reducción de los servicios que se han de prestar, por lo que, dicho suceso se ha traducido en un empeoramiento de las condiciones laborales, con personas sometidas a una mayor carga de trabajo y, a su vez, ha supuesto las denuncias constantes de la ciudadanía por el retraso en la resolución de sus asuntos -que muchas veces afectan a áreas tan sensibles como el reconocimiento de prestaciones básicas de subsistencia o la atención sanitaria-, apartándonos de este modo de la consecución de un servicio público de calidad tendente a la satisfacción de necesidades.

Cada día, recibimos en esta Defensoría **quejas que evidencian las dificultades con las que se encuentran los profesionales públicos en el desempeño de sus puestos**. A lo largo de los años hemos podido constatar la permanencia de situaciones de discriminación no quedando garantizado el principio constitucional de igualdad; nos hemos encontrado con desarrollos normativos y decisiones administrativas que olvidan principios básicos como el principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres para el acceso al empleo público; o la temporalidad en el empleo público y los procesos de estabilización; las denuncias relativas a las condiciones de trabajo del personal de las empresas adjudicatarias de la prestación de servicios públicos externalizados; etc.

En este sentido, podríamos preguntarnos cómo aborda la Administración Pública los temas relacionados con la salud laboral de sus profesionales, en particular los riesgos psicosociales en áreas tan expuestas como por ejemplo la sanitaria; cómo se gestiona el síndrome del desgaste profesional -el burnout- que se desarrolla generalmente en los servicios de ayuda y de interrelación social; cómo se trata la solución de situaciones de acoso en el ámbito laboral; o si se respeta en todas las ocasiones el cupo de vacantes para ser cubiertas por personas con discapacidad y, posteriormente, una vez se incorporan al puesto de trabajo, cómo se adapta el mismo a sus necesidades; cómo se construye la igualdad entre mujeres y hombres; cuáles son los impedimentos con los que se encuentran los profesionales públicos para conciliar la vida personal o familiar; cómo se consolidan y protegen los derechos de las empleadas públicas que se encuentran embarazadas; o cómo se adapta la persona empleada pública al reto de la digitalización.

A través de las distintas quejas que hemos tenido la oportunidad de estudiar desde que en 1984 inició esta Institución su andadura, hemos apostado por construir una administración más moderna, contribuyendo al respeto y a la mejora de las condiciones de trabajo de las personas profesionales del sector público, lo que, a su vez, repercute directamente en la calidad del servicio público prestado. Muchas de nuestras resoluciones han sido aceptadas por la administración y han supuesto un paso adelante en la consecución de las distintas reivindicaciones laborales que nos han expuesto.

Recientemente, en el Plan Estratégico de los Recursos Humanos de la Administración General de la Junta de Andalucía 2022-2030, se reconoce expresamente que las personas empleadas públicas “tienen un rol esencial en sus relaciones con la ciudadanía y en la forma de dar respuesta a sus necesidades, problemas y retos”. Dicho Plan viene a recoger un conjunto de actuaciones destinadas a la gestión de los recursos humanos en el ámbito de la Administración General,



en tanto que “garantes del adecuado funcionamiento de la Administración e instrumento imprescindible para implementar las políticas públicas, con el fin último de responder eficaz y eficientemente a las necesidades, problemas y retos de la ciudadanía de los próximos años”.

Del medioambiente a la sostenibilidad. La vis expansiva de un concepto

El concepto de medioambiente ha evolucionado, uniéndose a la idea de sostenibilidad y ampliando su influencia al urbanismo, la ordenación del territorio o el patrimonio histórico.

Cuando esta Institución comenzó su andadura en los años 90 del pasado siglo conceptos como medioambiente o ecologismo estaban ya en el lenguaje común y concitaban un cierto interés social, pero su acepción para una mayoría de la población era aun muy limitada y se relacionaba fundamentalmente con la idea de preservación de la naturaleza, entendiendo por tal aquella que podía encontrarse en las zonas de selvas o bosques o en los espacios marinos.

La protección del medioambiente o el compromiso ecológico eran patrimonio de ciertos grupos políticos alternativos, de determinadas asociaciones o de personas implicadas en el tema por su profesión o por su vinculación personal.

Existía conciencia de los riesgos ambientales derivados, por ejemplo, de la contaminación, pero se relacionaban los mismos con unas determinadas industrias, rara vez con el tráfico o con la calefacción. Conceptos como el de contaminación acústica existían en el acervo terminológico pero no eran asumidos por la población como un problema relevante para la salud de las personas.

Se sabía lo que era el reciclaje pero el mismo no se concebía como una parte esencial en el tratamiento de los residuos. Ideas como economía circular no existían. El calentamiento global era un asunto que solo interesaba a los meteorólogos. Los climatólogos eran desconocidos como profesión. La huella de carbono solo evocaba la suciedad asociada al manejo de este material. **La sostenibilidad, como idea definitoria del objetivo último a conseguir en cualquier ámbito o actividad humana, sencillamente no existía.**

Hablamos de conceptos, ideas y términos que hoy en día son sobradamente conocidos y ocupan el centro de las preocupaciones sociales y del debate político, pero que hace no tanto tiempo eran absolutos desconocidos para la mayoría de las personas o un patrimonio lingüístico reservado al uso de determinadas profesiones o de ciertas personas.

El cambio ha sido profundo y se ha producido muy rápido, especialmente en los últimos años. **El concepto de medioambiente ha evolucionado, se ha unido a la idea de sostenibilidad y, amparado en ella, ha ampliado su influencia a ámbitos hasta entonces ajenos**, como el urbanismo, la ordenación del territorio, el patrimonio histórico o la agricultura.

La vis expansiva de un medioambiente, trasmutado en sostenibilidad, parece imparabile y amenaza con fagocitar todos los ámbitos del saber y del actuar humanos. Una actividad, un proyecto, un plan o una propuesta que no sean capaces de incorporar el apelativo de sostenibles está condenado al fracaso o cuando menos al cuestionamiento y la crítica.

Y esta Institución no ha sido ajena a este proceso de cambio y transfiguración, como lo demuestra, no solo el incremento continuado en el número de quejas recibidas y tramitadas bajo la etiqueta de medioambiente a lo largo de estos 40 años, sino también la creciente relevancia que todos los asuntos relacionados con este ámbito han ido adquiriendo dentro del esquema de cuestiones relevantes y objetivos preferentes de la Institución.

Prueba del interés que ha suscitado el medioambiente en esta Institución desde el comienzo de su andadura es que el primer Informe Especial elaborado por el Defensor del Pueblo Andaluz y presentado al Parlamento de Andalucía llevaba por título “El estado sanitario y ambiental de las playas andaluzas” (diciembre 1991). Un informe que se complementó en octubre de 1995 con un Estudio específico titulado: “ordenación y protección del litoral andaluz: el cumplimiento de las directrices regionales del litoral de Andalucía”.



Especialmente significativo fue el Informe Especial elaborado en mayo de 1996 “Contaminación acústica en Andalucía derivada de actividades recreativas y consumo de bebidas en las vías públicas”, ya que despertó un especial interés en la ciudadanía, como lo demostró el elevado número de ejemplares que nos solicitaron muchas personas a título particular y representantes de asociaciones de toda índole.

Un interés que nos sirvió para comprender que **la contaminación acústica había pasado de ser la menos conocida de las contaminaciones a convertirse en la principal causa de preocupación** para muchas personas y unos de los principales factores de riesgo para la salud pública.

Esta cuestión, la de los riesgos derivados de la contaminación acústica, nos preocupa especialmente porque hemos podido comprobar que, lejos de disminuir, se acrecienta año tras año por la incapacidad de las administraciones responsables de poner coto a un problema ambiental que no deja de escalar posiciones en el ranking de las principales preocupaciones de la ciudadanía.

Precisamente por esta preocupación creciente consideramos necesario en mayo de 2016 realizar un Estudio monográfico sobre esta misma cuestión que se tituló: “La contaminación acústica provocada por la emisión de música no autorizada en establecimientos de hostelería. Incidencia en los derechos constitucionales de la ciudadanía”. Un Estudio que complementamos ese mismo año con la elaboración de una Guía titulada: “El derecho a un domicilio libre de ruidos”.

En el transcurso de estos 40 años han sido numerosos los Informes Especiales, Estudios monográficos o Guías dedicadas a analizar cuestiones ambientales o relacionadas con el medio ambiente, pudiendo destacar entre ellos los siguientes:

- ▶ Residuos de cebaderos y granjas avícolas en Andalucía . Diciembre 1999
- ▶ Informe epidemiológico Ría de Huelva. Junio, 2014
- ▶ Informe epidemiológico Campo de Gibraltar. Junio, 2014
- ▶ Puntos limpios y recogida de aceite doméstico en el contexto del plan de residuos urbanos no peligrosos de Andalucía. Marzo 2017

Particularmente reseñable nos parece la “Guía del derecho de acceso a la información ambiental”, elaborada en diciembre 2012 contando con la colaboración de diversas asociaciones ecologistas y que presentamos públicamente en la “Jornada sobre transparencia y medioambiente: el derecho de acceso a la información ambiental”, que se celebró en Sevilla, en abril de 2013.

No podemos terminar este recorrido sin reseñar la inclusión dentro del Informe Especial “Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19” (noviembre 2020) de un Capítulo dedicado a exponer los retos y oportunidades para Andalucía tras la Covid-19, que contenía un apartado específico titulado: “Lucha contra el cambio climático. transición energética y sostenibilidad”.

En ese apartado, al analizar la vuelta a la normalidad tras la pandemia, señalábamos que **“las decisiones que adoptemos en esa vuelta a la normalidad deben incorporar ineludiblemente una componente de sostenibilidad ambiental”**. En este sentido, insistíamos en la necesidad de afrontar el problema del **cambio climático** y defendíamos la oportunidad de una **“declaración de emergencia climática y la adopción urgente de medidas de lucha, adaptación y mitigación del cambio climático”**.

Señalábamos también en este apartado que un lugar preponderante entre los objetivos a conseguir tras la pandemia debía ser **la transición energética**, por entender que **constituye el principal pilar de la lucha contra el cambio climático**. No obstante, advertíamos que **“una transición energética debe ser justa”**, aclarando que **“esa justicia debe traducirse en un apoyo a los sectores y colectivos afectados por el cambio de paradigma energético que les permita hacer la transición hacia modelos económicos sostenibles”**.

Seguimos convencidos actualmente de la vigencia de estos planteamientos e incluso el tiempo -y la sequía- nos han dado la razón respecto de otra de las cuestiones que destacábamos en este Informe de 2020: **“es imprescindible para Andalucía que apostemos por políticas de agua que incentiven un uso racional de este recurso”**.



También creemos en la vigencia y actualidad de otros retos y oportunidades definidos en este Informe como es el caso de los siguientes: la aplicación de los principios básicos de la economía circular; la reducción de la contaminación atmosférica; la aplicación de medidas de movilidad sostenible; medidas que incentiven el ahorro y la eficiencia energética de las viviendas; fomentar el autoconsumo; apostar por una estrategia que garantice a medio plazo la sostenibilidad del modelo turístico; fomentar formas de ocio y consumo responsables ambiental y socialmente.

Los retos y oportunidades que se recogían en este Informe constituyen una guía que, aun hoy, presiden la determinación de los objetivos de la Institución en relación con el medioambiente y la sostenibilidad. Creemos firmemente que **nuestro compromiso con el medioambiente debe traducirse en propuestas destinadas a impulsar nuestro modelo económico y social hacia fórmulas que sean mas sostenibles y garanticen la preservación de nuestro medio natural.**

La mediación del Defensor del Pueblo Andaluz, un diálogo entre la ciudadanía y las administraciones más cercano

La Institución del Defensor del Pueblo Andaluz ha sido pionera entre sus homónimas 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, en coexistencia lógica con la supervisión de la labor a las administraciones públicas.

Los valores que impregnan las actuaciones de la Institución para el cumplimiento de la misión que tiene encomendada la Defensoría del Pueblo Andaluz se ajustan en esencia a los valores y principios de la **cultura de paz**.

En este sentido, la Estrategia del Defensor del Pueblo Andaluz 2021–2024, pone una mirada interna a este respecto, enmarcando sus actuaciones basadas en los siguientes valores: el compromiso social, la inclusión y el apoyo a las personas vulnerables, la justicia y equidad, el diálogo y el consenso, la empatía y la 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 la defensoría andaluza, la mediación la ha dotado 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.

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.**

En Andalucía, el apoyo de administraciones y del arco parlamentario andaluz a la mediación del Defensor del Pueblo está siendo relevante y sostenido en el tiempo desde que se puso en marcha esta experiencia, en 2016. Por lo que respecta a las administraciones, el diálogo y el consenso, ejes de la mediación, se vinculan también directamente con el principio de buena administración, de flexibilidad, participación y transparencia, potenciando con ello la innovación social en la protección de derechos.

Se ha convertido en un proceso que humaniza la gestión y los roles de ciudadanía y administración a través de las personas que acuden a ella.

Un sistema de gestión informado en los principios de la cultura de paz (diálogo, cooperación, solución de problemas), pone a la persona en el centro de su eje de actuación y supone procesos de gestión de asuntos con una mayor adaptabilidad, flexibilidad, transversalidad, y cercanía. En este tipo de reto, tal y como ha manifestado el Defensor en numerosas ocasiones *“es fundamental tener clara la prevalencia del interés general, el equilibrio e independencia de los intereses partidistas y la capacidad de construir consensos a través de la cercanía y el acompañamiento. Todo ello fomentando la cultura de paz, la paz y la justicia, la prevalencia del servicio público y la cooperación, en una gestión más humana de la administración pública”*.



Hay que precisar que las intervenciones de mediación que lleva a cabo el Defensor del Pueblo Andaluz se derivan de conflictos no resueltos entre la ciudadanía (en su vertiente colectiva) y una o varias administraciones públicas, o los que se suscitan entre distintas administraciones públicas en la Comunidad Autónoma andaluza.

Ese entendimiento desde la diferencia y el espacio de interlocución que la mediación procura, forma parte de la respuesta que muchos ciudadanos y ciudadanas esperan recibir. Incluso cuando dicha respuesta no es la esperada, siempre el encuentro abre canales de comunicación directa entre la ciudadanía y su administración, cuyas relaciones perduran en el tiempo, más allá de la disputa planteada. Algo que resulta valioso para nuestras mediaciones, y así lo ha manifestado la ciudadanía incluso cuando no logran un acuerdo específico, es que se sienten escuchados en la mediación y encuentran un espacio para poder explicarse. Valoran obtener información y entendimiento sobre lo complejo de su asunto, y las dificultades que puede encontrar la Administración en su gestión.

En este sentido, la Comisión Europea para la Eficiencia de la Justicia (CEPEJ) en su Informe de 2022⁶, 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 de la Defensoría andaluza.

Por ello, entre los distintos estilos y propuestas para guiar una mediación que encontramos en la literatura científica⁷, la mediación del dPA tiene un marcado carácter facilitador y a veces transformativo en función del asunto. Será clave el análisis riguroso de cada conflicto, sobre el que las mediadoras diseñan su línea de intervención de forma flexible y adaptativa al contexto, de tal forma que no hay dos mediaciones exactamente iguales, aunque versen sobre la protección de los mismos derechos. Se puede apreciar la riqueza y diversidad de matices en las alternativas de solución que se plantean en distintos escenarios y con distintas personas involucradas.

Hoy **la mediación de la Institución andaluza** es una verdadera alternativa procedimental dentro de la institución, de naturaleza auto-compositiva, con sello propio, que pretende **velar y garantizar los derechos de la ciudadanía con su propia participación** a través de una intervención que les de protagonismo, le facilite el diálogo y la comprensión mutua de intereses. Además, el enfoque permite trabajar con la re-definición de la relación con perspectiva de futuro, con efecto preventivo de otros posibles conflictos o multiplicación de las controversias. Todo ello sin olvidar la consecución de una solución del problema que se plantea, o minimizar sus efectos, a través de lograr con un acuerdo que adopten las partes.

Tras la acumulación de la experiencia de esta Institución en el uso de la mediación como fórmula de intervención, puede afirmarse su fortaleza como método de gestión eficaz y eficiente para dar cumplimiento a los objetivos de la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible, que aprobó la Organización de Naciones Unidas.

Una Defensoría a tu lado: acercando la Institución a las personas

Este año, el Defensor del Pueblo andaluz (dPA) celebra 40 años desde que se creó la Institución en nuestra Comunidad Autónoma. Desde su creación, un 1 de diciembre de 1983, viene trabajando para acercar la labor de la Institución de garantía y defensa de derechos a toda la ciudadanía que vive y se relaciona con las administraciones públicas andaluzas.

Andalucía, con una superficie de 87.599 km², es la segunda comunidad autónoma más grande de España, detrás de Castilla y León, pero es la primera por población, 8.584.147 habitantes según el INE a 1 de enero de 2023. Estamos organizados en ocho provincias, 66 comarcas y 785 municipios.

6 Promoting mediation to resolve administrative disputes in Council of Europa member states CEPEJ (2022)

7 Clasificación por coordenadas ("grid") expuesta por Leonard L. Riskin, en 1997. Leonard L. Riskin: "Understanding Mediators' Orientations, Strategies, and Techniques: a Grid for the Perplexed". 1997. Así la clasificación que sostiene Leonard Riskin: la mediación evaluativa, que procura el análisis de las posturas de las partes para predecir sus puntos débiles y sus puntos fuertes, en aras de lograr un acuerdo. 1) la facilitadora, centrada en el restablecimiento de las relaciones entre las partes en disputa y tratando de impulsar el logro de un acuerdo, y 2) la transformativa, que se dirige a mejorar las relaciones de las partes, su comunicación y su capacidad mutua de entendimiento, apoyándoles mientras tratan de alcanzar una solución por sí mismas o no, sobre la cuestión en disputa. Esta clasificación permite observar cómo la mediación puede actuar desde distintas ópticas priorizando según el estilo de mediación diferentes fines. Ello resulta útil para identificar las características que definen el modelo, como se verá en adelante.



Andalucía es diversa. Junto a grandes núcleos de población conviven pequeños municipios alejados de las capitales de provincia, con pocas comunicaciones e infraestructuras y escasos servicios públicos.

Desde su inicio, el Defensor del Pueblo Andaluz ha querido estar presente en todo el territorio andaluz y escuchar a toda la ciudadanía pero la extensión de Andalucía y la idiosincrasia de su población nos hace difícil cumplir esa misión.

En la presentación del Informe Anual de 1986 un parlamentario de uno de los partidos representados en la Cámara andaluza ya decía que *“constituía un dato constatable que la institución del dPA era una perfecta desconocida para la inmensa mayoría de los andaluces y que de aquellos que han oído su nombre, muy pocos conocen cuál es su cometido y cuál es su función. Es preciso por tanto, acercar la institución al pueblo, intensificando la difusión de su existencia y competencias en todas las capas sociales y en todas las áreas geográficas de la Comunidad Autónoma andaluza, fundamentalmente en aquellas capas populares y en aquellas áreas geográficas más deprimidas o más subdesarrolladas. Y esto se lleva a cabo a través, tanto de la utilización de los medios de comunicación social, como de los viajes, visitas e intervenciones en actos de todo tipo; es decir, todo aquello que pueda contribuir a que haya un acercamiento, una intensificación del conocimiento por parte del pueblo de lo que es y de lo que significa la institución del Defensor del Pueblo Andaluz”.*

Desde su creación, la Institución siempre ha querido estar más presente en el conjunto de la sociedad andaluza y sus territorios, pero desgraciadamente sólo tiene sede física en la capital de la comunidad y aunque intenta que la ciudadanía pueda contactar con ella a través de todos los medios: telefónicos, internet, redes sociales, etc. Consciente de que falta mucho por llegar a todos los territorios y a todas las personas.

Y no han sido pocos los avances y cambios desde 1983. En aquellos primeros años de los inicios de la democracia en España, esta institución ha intentado caminar a la par de la ciudadanía a la que defiende. Y ha pasado de ser considerada un buzón de quejas, como algunos la llamaron, a constituir la defensa de los derechos humanos en cualquier parte del mundo, desde Andalucía.

Hoy día creemos que **nuestra institución es conocida, valorada y utilizada por los andaluces y andaluzas**. Si bien es cierto que compartimos en parte esa reflexión de la necesidad de estar más involucrados con la ciudadanía, también queremos ofrecer nuestros servicios de una manera más directa y asequible a toda la ciudadanía.

La evolución del número de consultas así lo manifiesta: hemos pasado de tener 245 consultas en el inicio de la oficina de información, cuando la mayoría de ellas eran presenciales, a las **más de 16.000 consultas de este último año**, en las que ya un importante número son por vía electrónica y, comparativamente, se han reducido las presenciales.

AÑO	CONSULTAS
1993	245
1996	2.710
2000	4.490
2005	6.594
2010	9.082
2015	9.343
2018	13.117
2020	16.828
2023	15.583

Desde que tomó posesión el actual Defensor del Pueblo Andaluz, durante el sexto mandato de la Institución, expuso la necesidad de acercar la Institución a la ciudadanía e intensificar fórmulas de participación con colectivos y organizaciones sociales en la defensa del interés público mediante una **presencia más intensa en las provincias**, junto con la creación de foros participativos y el desarrollo de una adecuada política de comunicación.



Así, en el año 2015 se potenció la Oficina de Atención e Información, figurando entre sus cometidos el de promover la presencia de nuestra Institución en todo el territorio andaluz, desarrollando un **plan de visitas institucionales a comarcas y localidades andaluzas**.

Igualmente, en la Estrategia del Defensor del Pueblo Andaluz 2021-2024 se establece la necesidad de incrementar la cercanía a la ciudadanía. Para ello se ha desarrollado un plan de visitas a las comarcas de Andalucía.

Desde que la Defensoría andaluza inició el programa de visitas a las comarcas andaluzas ha realizado **55 visitas**, con presencia en todas las capitales de provincia de Andalucía con los siguientes objetivos:

10. Acercar la institución a la ciudadanía
11. Estrechar relaciones con el movimiento asociativo
12. Escuchar a los Servicios Sociales comunitarios

Unas visitas que persiguen, por tanto, intensificar el papel de la Institución como receptora de las inquietudes ciudadanas y sociales. Para ello es necesario llegar de mejor forma a toda la población por lo que es clave aumentar la presencia de la Institución en el territorio, sobre todo en las zonas más despobladas, que es donde se dan las mayores carencias de servicios públicos básicos y de acceso a recursos comunitarios.

Dentro de esta estrategia es importante que el dPA se haga **presente y visible en todo el territorio andaluz**, aumentando su capacidad y cobertura de atención de cara a desarrollar su misión.

Más allá de la problemática concreta expuesta en cada visita, los desplazamientos de la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía permiten a la Institución conocer de primera mano las carencias y las inquietudes de los municipios y comarcas visitadas y la percepción y la valoración que tienen los habitantes de la zona de las administraciones con las que se relacionan.

La facilidad para acceder a la Institución del Defensor del Pueblo andaluz por diferentes canales (teléfono, correo postal, correo electrónico, formulario web, redes sociales, etc.) convive con la necesidad de muchas personas de tratar sus problemas personalmente, ser escuchadas sin filtros tecnológicos y sin tener que efectuar largos desplazamientos para tener este cara a cara.

Aunque las nuevas tecnologías están al alcance de sectores muy amplios de la población, constatamos que quedan otros, sobre todo personas mayores y personas en el umbral de exclusión social, que continúan necesitando y pidiendo un trato personalizado y directo.

En las recientes visitas el equipo de la Defensoría ha comprobado que muchas personas que se han acercado a su sede itinerante, no hubieran hecho uso de la Institución si no es gracias a haberse desplazado a su municipio.

En algunas localidades la presencia de la Oficina de Atención Ciudadana del dPA ha superado en un día el número de personas de esos municipios que se han dirigido al Defensor en toda la vida de la Institución. Por ejemplo, en nuestra visitas a la comarcas de La Alpujarra o del Poniente almeriense, los habitantes de ambas zonas apenas habían tramitado 80 quejas en los últimos 30 años ante la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz (y no precisamente porque no tengan motivos de queja).

Las visitas realizadas han sido las siguientes:

- ▶ **Almería:** 5 visitas. Almería capital, Comarca de Valle de Almanzora y los Vélez, Olula del Río y Poniente de Almería (El Ejido y Roquetas).
- ▶ **Cádiz:** 11 Visitas. San Fernando y Chiclana, Rota, Sanlúcar de Barrameda, Cádiz capital, Medina Sidonia, Barbate, Conil, Villamartin, Arcos de la Frontera y Jerez de la Frontera.
- ▶ **Córdoba:** 8 visitas. Valle de los Pedroches (Hinojosa del Duque y Pozoblanco); Comarca 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) y Valle de Lecrín (Dúrcal).
- ▶ **Huelva:** 7 visitas. Sierra de Aracena (Cortegana y Aracena); Huelva capital; El Andévalo (Puebla de Guzmán); Cuenca Minera (Minas de Riotinto) y 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; Marchena y Osuna.

El Defensor en su visita a la Alpujarra manifestaba: *“Me parece muy importante que la ciudadanía de cada provincia identifique al Defensor y que ese encuentro no sea a través de un papel, sino a través del rostro humano. Que yo perciba la sensibilidad, la importancia y la gravedad de lo que me plantean. Eso hace que la oficina funcione de forma mucho más eficaz”. “Yo no quiero tener un papel en las manos, sino conocer el rostro que está detrás de ese papel y para eso tengo que salir a la calle, leer a la gente, verla y sentirla”.*

En dichas visitas, también ha mantenido **reuniones con más de 500 colectivos y asociaciones provinciales y locales que se ocupan de diversas materias:** asociaciones de familiares de enfermos de Alzheimer, asociaciones de Inmigrantes, asociaciones de vecinos, asociaciones de Padres y Madres, asociaciones Pro Derechos Humanos, asociaciones contra las Drogas, asociaciones de Mujeres, Cruz Roja, Cáritas, asociaciones de personas con discapacidad, asociaciones contra el Cáncer, de Enfermos Mentales, asociaciones de Afectados por Enfermedades Raras, Personas sin Hogar, Plataformas en Defensa de la Educación, de Sanidad, Asociaciones de Ciclistas, Ecologistas, etc.

Durante esos desplazamientos, tiene la oportunidad de contactar directamente con las personas que forman parte de ese tejido asociativo y social; conocer en primera persona la problemática y los retos de dichos colectivos, así como los programas que están desarrollando.

La valoración realizada sobre estas visitas a las comarcas y la presencia personal del Defensor en muchas de ellas ha sido muy positiva y creemos que servirá para conseguir el objetivo planteado de **favorecer la participación ciudadana, promover un diálogo constante entre la Institución y sus grupos de interés,** especialmente agentes sociales y asociativos y la ciudadanía en general.

Igualmente, en cada visita, se ha prestado mucha atención a los **Servicios Sociales Comunitarios:** en todas las reuniones con el colectivo de trabajadores y trabajadoras sociales de cada lugar el Defensor destaca la importancia de los Servicios Sociales como primer punto de encuentro con la ciudadanía. En las 55 visitas realizadas a las distintas comarcas de Andalucía, **se ha reunido con más de 1.300 personas.**

Han sido 40 años poniendo voz a los sin voz, a las personas que no pueden acceder a la plenitud de sus derechos. Queremos **escuchar, atender y proteger a aquellas personas que a veces no son escuchadas debidamente por la administración:** hacer posible el pleno disfrute de los derechos a todas las personas en el marco de un estado social y democrático de derecho que permita ir reduciendo las desigualdades y las situaciones de injusticia social.

La importancia del Tercer Sector como vertebrador de las políticas públicas

Muchas de las políticas públicas están orientadas a acabar con la desigualdad cronicada a lo largo de los años, facilitando la inclusión social de quienes se encuentran en esta situación. Tal y como se recoge en el preámbulo de la Ley 43/2015 de 9 de octubre, del Tercer Sector de Acción Social, se considera que estas desigualdades no están causadas por hechos coyunturales, sino por la persistencia de problemas estructurales, económicos y sociales generadores de inequidad.



Sobre ello, la propia normativa reconoce que es una realidad que a pesar del crecimiento económico de nuestra sociedad determinados grupos aún no han alcanzado los estándares económicos y sociales que les permitan hacer efectivos los derechos de los que son titulares, con especial atención a las personas y grupos que se encuentran en situación de especial vulnerabilidad y centrando sus esfuerzos en que “nadie se quede atrás”. Y para ello es necesario involucrar a todos los actores.

El Tercer Sector, conocedor de estas situaciones de desigualdad, es un agente imprescindible para conseguir estos objetivos. Su compromiso como parte de la sociedad civil lo posiciona en una situación privilegiada no solo para ser correa de transmisión en el diseño de las políticas de inclusión, sino en la vertebración de las mismas.

Siguiendo el lema de la Fundación Vicente Ferrar, **es necesario hacer de la acción un motor del cambio social**, asumiendo todos los agentes responsabilidades conjuntas en la lucha contra la desigualdad. La sociedad civil organizada tiene un papel decisivo en nuestro Estado de Derecho, en el que la norma está orientada a proteger los derechos fundamentales y la libertades públicas sin excepción de personas y grupos, asegurando así *“una existencia digna, el libre desarrollo de la personalidad y una vida en comunidad pacífica y equilibrada sustentada en la libertad, la justicia, la igualdad, el pluralismo político y la solidaridad”*.

Esta Defensoría desde su constitución, hace ya 40 años, ha velado por los derechos y libertades de la ciudadanía, tal y como tiene encomendado por el Parlamento de Andalucía, constituyendo un objetivo prioritario la población más vulnerable de nuestra Comunidad Autónoma. Los múltiples problemas a los que estas personas se enfrentan día a día son objeto de un buen número de quejas y consultas donde nos trasladan las dificultades para atender sus necesidades básicas, ante la falta de recursos económicos, sociales y personales.

La sociedad civil organizada tiene un papel decisivo en nuestro Estado de Derecho, en el que la norma está orientada a proteger los derechos fundamentales y la libertades públicas sin excepción de personas y grupos

Conocer la realidad de la sociedad con la finalidad de alcanzar la vía para superar estos problemas es una constante de esta Institución. Y para ello el Tercer Sector, ha sido y sigue siendo, un aliado que aporta conocimiento, compromiso y capacidad de análisis y acción. Para poder orientar acciones que den respuesta a los problemas detectados es necesario tener una mirada poliédrica de la realidad y para ello se requiere tanto el compromiso de la administración responsable de la implementación de las políticas públicas como del Tercer Sector, que estando sobre el terreno cada día conoce bien el impacto de estas políticas sobre la población.

Es ésta una constante en las estrategias que se despliegan en la Defensoría en relación al conocimiento de los problemas a los que se enfrentan los grupos de población más desfavorecida. Así, desde hace años, hemos mantenido contacto directo con entidades del Tercer Sector que se convierten en nuestros ojos en el territorio.

Ejemplo de ello es la dación de cuentas en los distintos Informes Anuales al Parlamento de la gestión realizada para conocer la realidad de quienes se encuentran residiendo en los **asentamientos chabolistas** de la provincia de Huelva y Almería y que tras más de 20 años desde los primeros informes especiales en los que se describía esta situación y recomendaban acciones para su eliminación, no solo siguen existiendo si no que han aumentado en algunos municipios y se han cronificado en el tiempo.

En las numerosas reuniones mantenidas con los distintos agentes intervinientes para abordar esta problemática, ha sido el Tercer Sector quien nos ha aportado un análisis de esta realidad y propuestas de solución que nos ha permitido una mejor comprensión de los problemas a los que se enfrentan las personas que residen en estos entornos. Fueron ellos quienes estuvieron cada día de los que duró la covid-19 apoyándolos en un mundo de soledad extrema, confinados en lugares inhóspitos, y no adecuados a las necesidades de aquella situación. También los que han trasladado lo ineficaz de las políticas asistencialistas, que con el ánimo de paliar situaciones extremas dejan de ser transformadoras y por lo tanto ineficaces a largo tiempo.



A su lado hemos conocido a quienes viven desde hace años en estos asentamientos, poniendo rostro a problemas, que si bien no son anónimos, no se dimensionan de la misma forma desde la mesa del despacho. Nos han dado la voz de alarma ante situaciones extremas como la demolición del Walili en Nijar, que aún siendo una actuación valiente de un Ayuntamiento con objetivos dignos, consideramos que la falta de vertebración a través del Tercer Sector la convirtió en ineficaz para muchos de los moradores en este asentamiento chabolista.

Las **personas privadas de libertad** son también objeto de una estrategia de análisis contando con todos los agentes intervinientes, entre los que se encuentran el Tercer Sector, unos colectivos que también forman parte de los Consejos Sociales Penitenciarios Locales de cada establecimiento. En las distintas visitas a los centros penitenciarios de Andalucía, el Tercer Sector que trabaja en estos establecimientos ha sido un agente primordial e imprescindible para conocer la implementación de las distintas políticas públicas en el ámbito penitenciario.

Son estas entidades, el contacto directo de las personas privadas de libertad con el mundo exterior, con sus familias y núcleo de amistades, quienes rompen la monotonía diaria de estar encerrado, y quien ante la falta de recursos de la administración siguen trabajando, aún cuando se termina esa ansiada subvención que les permite anclarse a proyectos plurianuales.

Iniciativas como EnRedEs merece una especial atención por haber consolidado un trabajo en red en el ámbito penitenciario, **alejando los mitos y prejuicios del contexto penitenciario y dando a conocer el trabajo real de las organizaciones que intervienen en prisión. Conformada por una veintena de** organizaciones del Tercer Sector intervienen en las prisiones y su contexto, siempre en defensa de los Derechos Humanos. Comparten experiencia, fines, objetivos y desarrollan actuaciones encaminadas a la transformación del contexto penal y penitenciario, incluyendo el trabajo con otras plataformas estatales, Administraciones Públicas, entidades sociales y medios de comunicación. Son, un ejemplo del trabajo coordinado de las entidades sociales que intervienen en los centros penitenciarios de Sevilla pretendiendo visibilizar la realidad penitenciaria, así como incorporando sus problemáticas a la agenda política y mediática para acercarla a la sociedad.

Es por tanto el Tercer Sector, organizados en mesas de trabajo, con carácter permanente y sostenidas en el tiempo una voz crítica de quienes no encuentran solución a sus problemas. Quienes acuden a estas entidades los convierten en correa de transmisión de sus realidades dándoles por tanto una legitimidad indiscutible frente a instituciones y administraciones públicas.

Así, la sociedad civil organizada a través de las entidades que velan cada día por mejorar la vida de quienes se encuentran en situaciones difíciles, deben ser reconocidas por el trabajo que aportan y por su liderazgo. Su trayectoria ha demostrado que trabajando conjuntamente, compartiendo perspectivas y desde la mirada integral de los derechos humanos, se consiguen metas que de otra forma serían inalcanzables.

La creación de espacios de diálogo, de reflexión e intercambio de conocimientos potencia el trabajo en red bajo el paradigma del diálogo y la reflexión, siendo por tanto un agente indispensable para la consecución de las 5P de los ODS: **Planeta, Personas, Prosperidad, Paz y alianzas (Partnership)**.

Tal y como se indica en la Agenda 2030 para alcanzar estos objetivos es necesario la contribución de todos los agentes implicados, poderes públicos, sector privado y **sociedad civil organizada** que, por su papel de agente transformador es esencial en la construcción de propuestas así como en el seguimiento de los compromisos de los poderes públicos y la construcción de una ciudadanía activa, participativa y solidaria.

Terminamos este artículo con una mención especial a las más de 25 entidades que a lo largo de los 40 años de vida de la Institución del Defensor del Pueblo andaluz han sido reconocidas en sus respectivos informes anuales que presenta ante el Parlamento de Andalucía por su trabajo en favor de los colectivos más desfavorecidos y por su colaboración con la Defensoría.



AGENDA 2030: Políticas palanca que favorecen la inclusión de las personas más vulnerables

Los agentes implicados en el desarrollo de la Agenda 2030 han de corresponsabilizarse en la implementación de “políticas palanca” encaminadas a favorecer la inclusión de las personas más vulnerables para que sean realmente impulsoras. En caso contrario, se dejará un buen relato, pero no se alcanzarán las transformaciones esperadas.

La inclusión social, por su carácter multidimensional, conlleva la incapacidad de ejercer derechos sociales, por lo que su abordaje requiere transformaciones relacionadas con las políticas activas de empleo, educación, vivienda y servicios sociales, además de intervenciones que permitan a la población más desfavorecida cubrir sus necesidades básicas a corto plazo. Unas actuaciones que corresponden a **las Administraciones Públicas que han de remover los obstáculos que impiden o dificultan la inclusión social de la población más desfavorecida.**

Tomando como marco de referencia los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, que a través de sus metas y acciones, pretenden mejorar la vida de las personas, es difícil imaginar que en 2030 se van a superar los indicadores de vulnerabilidad analizados por los distintos informes sectoriales.

En Andalucía, solo referido al cumplimiento de las metas del ODS 1 que pretende de aquí a 2030, reducir al menos a la mitad la proporción de hombres, mujeres y niños de todas las edades que viven en la pobreza, **se requiere propiciar un marco real de efectividad de las prestaciones sociales**, ya que como vemos a través de las quejas recibidas, son muchos los casos en los que los retrasos son evidentes y lejos de ser un dato más, tienen nombres y apellidos.

Es necesario superar el carácter asistencialista de las prestaciones a través de intervenciones que permitan capacitar a las personas para enfrentarse a los desafíos de una sociedad exigente. Los itinerarios de inserción, la formación para el empleo o las cláusulas de inserción social en los expedientes de contratación con la administración, se convierten en buenas iniciativas que si bien ya consta en la normativa de referencia, suelen ser buenas intenciones, sin que por distintos motivos se activen o surtan los efectos previstos.

Contribuye a ello la deficiente dotación de recursos humanos que no llegan a alcanzar los ratios de los equipos sociales, el corto plazo de los programas y estrategias que sustenten los profesionales que trabajan con familias y una evaluación que sea objeto de análisis sobre los efectos producidos y no solo para cumplir con el diseño de los programas. Un compromiso que requiere una apuesta de inversión y la coordinación de varias administraciones.

Por su parte el ODS 8, que apuesta por un crecimiento económico, sostenido, inclusivo y sostenible, y el trabajo decente para todos, está íntimamente relacionado con **garantizar los derechos laborales de las personas**. Para ello el compromiso del empresariado es primordial. A modo de ejemplo, es urgente acabar con situaciones como las de muchos de los migrantes que residen en los asentamientos sin contratos y con horarios fuera de convenio o de aquellos empleos del sector servicios que ni tan siquiera llegan a final de mes, teniendo dificultades para pagar el alquiler de sus viviendas y hasta las facturas de los suministros básicos.

El ODS 11 que tiene como finalidad lograr que las ciudades sean inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles, asegurando de aquí a 2030 “el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar los barrios marginales”, está íntimamente relacionado con las carencias que hemos detectado en las quejas analizadas en el Informe Anual 2023. Para que una ciudad sea inclusiva y sostenibles es necesario acabar con las diferencias sociales que en ellas se aprecian con solo pasear desde los centros comerciales hasta los barrios de la periferia. **Las políticas de vivienda son imprescindibles para reducir las desigualdades y facilitar el acceso a un recurso residencial adecuado** a quienes carecen de él o no pueden asumir la rehabilitación del mismo.

Los problemas antes expuestos nos lleva a realizar una reflexión sobre el impacto en la población destinataria de la implementación de las distintas políticas públicas destinadas a satisfacer el derecho a la vivienda, identificando los elementos de mejora que pudieran tenerse en cuenta. Así, se requiere **apoyar a los municipios, como eslabón más**



débil de la cadena de protección social, para satisfacer las demandas residenciales de las personas más vulnerables que en ellos residen.

Es difícil, cuando no imposible, que en un mercado de viviendas de titularidad privada con precios de referencia por encima de las posibilidades económicas de estas familias, los Servicios Sociales Comunitarios den respuestas a las necesidades detectadas cuando no se dispone de un presupuesto suficiente destinado a ayudas al alquiler, ni de un Parque Público de Viviendas, ni tan siquiera para situaciones de emergencia.

En este contexto, las ayudas al alquiler de vivienda habitual a personas especialmente vulnerables son esenciales. Dada la situación en la que se encuentran quienes las solicitan, se requiere un presupuesto adecuado a las necesidades detectada y un plazo de resolución ajustado a las convocatorias, sin dilaciones. También del apoyo de recursos humanos, tanto en las Delegaciones Territoriales como en los Servicios Sociales Comunitarios, que les ayuden a resolver las incidencias relacionadas con las convocatorias.

Tal y como hemos podido constatar a lo largo de este año 2023, **este tipo de ayudas no solucionan los problemas de quienes, aún disponiendo de recursos económicos, especialmente provenientes del Ingreso Mínimo Vital o de empleos precarios, no se consideran solventes por los propietarios de las viviendas**. Consideramos de relevancia para solucionar algunas de estas situaciones el fomento del alquiler mediante programas de intermediación que ofrezca garantías a los propietarios, tanto del pago de las mensualidades como de la conservación de sus inmuebles.

La inclusión social requiere transformaciones relacionadas con las políticas activas de empleo, educación, vivienda y servicios sociales, además de intervenciones que permitan a la población más desfavorecida cubrir sus necesidades básicas a corto plazo

El parque público de viviendas en régimen de alquiler se puede considerar el recurso público más adecuado para satisfacer la demanda de quienes tienen dificultad para acceder a una vivienda. Un recurso de larga trayectoria en nuestra Comunidad Autónoma que, si bien está regulado en los artículos 25 y 26 *del Plan Vive en Andalucía*, requiere un impulso real y efectivo, tanto en el mantenimiento del mismo como en el fomento de nuevas promociones de viviendas.

Respecto a la conservación del Parque Público de Viviendas, es evidente la situación de abandono de muchas promociones, bien sea por las dificultades que conlleva su gestión o bien por la desidia de algunos operadores públicos. Llegar a esos indicadores de deterioro no solo revierte en la calidad de vida de las familias residentes sino que repercute en la falta de credibilidad de la ciudadanía en la gestión de lo público.

Para alcanzar los objetivos perseguidos en este ODS, **es necesario poner el acento en modelos de gestión en el que se incorporen actuaciones transversales que permitan aportar soluciones a los distintos factores de exclusión de las familias**. Como se ha puesto de manifiesto en los espacios de reflexión de los promotores públicos *“La profesionalización de los modelos de gestión de los parques públicos de vivienda y su rentabilidad social y económica son la primera garantía de impulso del derecho subjetivo a una vivienda digna”*

Para ello es imprescindible contar con un presupuesto público que permita atender las “tres patas de la gestión”: una administración ágil y eficaz a través de procedimientos administrativos al servicio de la ciudadanía, una programación encaminada al mantenimiento y renovación de las edificaciones así como equipos interdisciplinarios que contribuyan a la sostenibilidad socioeconómica del parque público de viviendas, de manera continuada.

Este deterioro residencial se hace más evidente aún en las barriadas de las ciudades que también han sido objeto de atención en el citado informe anual. Entornos que requieren continuar con las actuaciones previstas en la ERASCIS, **poniendo el acento en los programas de inserción laboral además de en aquellas otras actuaciones necesarias para la revitalización socioeconómica**. Así retomar la programación y el compromiso de administraciones gestoras de las políticas sociales, de vivienda, de formación, educación y salud es prioritario. El modelo de gobernanza local, previsto en los Planes Locales de Intervención son los instrumentos adecuados para que **cada Ayuntamiento se convierta en impulsor de las actuaciones programadas**, poniendo el acento en las que tienen carácter transformador además de en otras como los servicios de limpieza, de transporte urbano, de seguridad, de mejora de las instalaciones eléctricas, etc.



Y por último poner de manifiesto la importancia de los **Planes Municipales de Vivienda y Suelo** y los Registros Públicos de Demandantes de Vivienda Protegida, instrumentos indispensable para garantizar el fin social del derecho a la vivienda, dado que permiten tener un conocimiento de las personas solicitantes de vivienda protegida.

Para no asumir como normal lo que no funciona, es preciso que conforme se indica en el ODS 17, **se impulsen acciones de coordinación de todos los agentes implicados para conseguir los objetivos previstos.** Sin esta mirada no será posible superar las condiciones de desigualdad a las que se refiere el ODS 10, sin dejar nadie atrás, que requiere políticas transversales de género y de protección a las personas con discapacidad.

Así, entendemos desde la Defensoría que, para alcanzar estos objetivos, los agentes implicados en el desarrollo de la Agenda 2030 han de corresponsabilizarse en la implementación de estas **“políticas palanca” encaminadas a favorecer la inclusión de las personas más vulnerables para que sean realmente impulsoras.** En caso contrario se dejará un buen relato, pero no se alcanzarán las transformaciones esperadas.

El derecho de las personas a acceder a una información de calidad. 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.

En una antigua canción titulada Comunicando, la cantante chilena Monna Bell, cantaba: *“...quise decirte... que por tu culpa estoy pensando... pero no pude, pero no pude, porque estabas comunicando, comunicando, comunicando”.*

Resulta, que hoy, 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”.*

Incluso, cuando se llama a un teléfono específico de información: Servicio 012 de Información de la Junta de Andalucía, empiezan con una bienvenida eterna: *si quiere sanidad, pulse 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 pendiente y terminan no cogiendo el teléfono.*

Las personas quieren contarle a la administración lo que les está pasando: que no se arreglan sus pensiones o sus prestaciones; preguntar por su ayuda al alquiler joven, o el pago de 200 euros de la agencia tributaria; pero no pueden porque siempre están comunicando; quieren llamar para decir que se agrava su situación y no consiguen las prestaciones de dependencia, o que no pueden encontrar una cita para el médico de atención primaria; que hace más de 30 meses que solicitaron su reconocimiento de discapacidad y todavía no les han llamado y querrían saber cuándo les llamarán, pero *“mi vida, cómo y cuándo, si, cuando llaman siempre están comunicando”.*

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 del 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 del Pueblo de las Cortes Generales, como los autonómicos y entre ellos el Defensor del Pueblo 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.

2. Imposibilidad de contactar con los teléfonos de información

“¿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.” He 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 (qué vergüenza) de un dependiente fallecido y quiero enviar solicitud con toda documentación necesaria, pero no hay forma. Estamos hablando de personas de edad avanzada. En el teléfono de la Consejería de Igualdad, no llevan eso, en la Agencia de la Dependencia no lo cogen y la delegación está off. Ruego intenten llamar a los teléfonos y podrán comprobar lo manifestado”.

3. Derecho a que sus expedientes se resuelvan en plazo

La ciudadanía nos traslada su incapacidad y la desesperanza al saber que sus expedientes no se van a resolver en plazo. La propia administración te dice que no se van a cumplir los plazos. **Parece que se ha tomado como normal lo inasumible.**

Procedimientos en los que la norma marca un plazo de 2 meses como la Renta Mínima de Inserción Social, están tardando 8 meses; los títulos de familia numerosa acumulan un retraso de 6 meses; las ayudas al alquiler que se deberían resolver en seis meses se duplican en el mejor de los casos; la dependencia, que debe de tardar 6 meses tarda dos años; una pensión de jubilación no contributiva que tiene un plazo de tres meses, se está resolviendo en un año; la valoración de discapacidad que tiene un plazo de seis meses se está tardando 30 meses, y se asume como normal.

Desde una Delegación Territorial nos contestan a una petición de informe por retrasos en la valoración de la discapacidad: *“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. 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.*

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 tramites 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 muchas 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 redirigirlos 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 los procesos 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.

Tenemos por tanto que trabajar en la mejora de la gestión pública, para garantizar el cumplimiento de los principios jurídicos de buen gobierno y del derecho a una buena administración y conseguir que se hagan efectivos los derechos de la ciudadanía en sus relaciones con las administraciones.

