



## 3. Cultura y Deportes

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.

<b>PARTE GENERAL</b>	<b>2</b>
<b>2.2.2. Cultura y deportes</b>	<b>2</b>
2.2.2.1. Introducción	2
2.2.2.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	2
2.2.2.2.1. Cultura	3
2.2.2.2.2. Deporte	6
2.2.2.3. Actuaciones de oficio	7
<b>ESTE TEMA EN OTRAS MATERIAS</b>	<b>8</b>
<b>Balance</b>	<b>8</b>
B2.1.7. El código postal, a veces, influye más que el código genético	8
B2.2.5. Ciudades inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles	8
B2.3.3. Escuchar y conocer la problemática in situ en las visitas comarcales	9
B2.3.5. Los procesos de mediación para la resolución de conflictos	9
B2.3.7. Hemos continuado colaborando estrechamente con el movimiento social y los agentes sociales	9
<b>2.2.1. Administración Tributaria, Ordenación Económica y Gobernanza Pública</b>	<b>10</b>
2.2.1.2.3.3. Transición digital	10
<b>2.4.2. Planeta y Prosperidad</b>	<b>11</b>
2.4.2.2. Cultura y deporte	11
<b>4.2. Casos de No colaboración. Análisis por bloques temáticos de materias</b>	<b>13</b>
4.2.2.2. Cultura (Patrimonio) y Deportes	13
<b>REVISTA DEL INFORME ANUAL</b>	<b>14</b>
<b>La mediación del Defensor del Pueblo Andaluz, un diálogo entre la ciudadanía y las administraciones más cercano</b>	<b>14</b>
<b>Una Defensoría a tu lado: acercando la Institución a las personas</b>	<b>15</b>
<b>La importancia del Tercer Sector como vertebrador de las políticas públicas</b>	<b>18</b>
<b>El derecho de las personas a acceder a una información de calidad. Acceso a la información y derechos fundamentales</b>	<b>20</b>
<b>Previsiones normativas para usos compartidos de instalaciones deportivas entre menores y personas mayores de edad</b>	<b>23</b>



# Parte general

## 2.2.2. Cultura y deportes

### 2.2.2.1. Introducción

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

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

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

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

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

Con estos objetivos, nuestra labor de supervisión se extiende y afecta a todas las Administraciones andaluzas con competencias en materia de cultura y deporte, ya sean las Entidades Locales o los distintos órganos que conforman el actual departamento titular de dichas materias, como es la Consejería de Turismo, Cultura y Deporte.

### 2.2.2.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

Una vez expuestos los datos a los que antes nos referíamos, vamos a iniciar el relato de las principales actuaciones desarrolladas en varios apartados.



## 2.2.2.2.1. Cultura

### 2.2.2.2.1.1. Amenazas al patrimonio histórico y monumental

Este título ya alude a un **repertorio inagotable de urgencias que se deben atender con unos recursos públicos exiguos e inevitablemente insuficientes**. Con todas las dificultades que esta tarea de tutela y protección encierra, la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz procura atender las diferentes y repartidas demandas de intervención que llegan para lograr respuestas y actuaciones que protejan y pongan el valor los muy numerosos ejemplos de atención que merece, y exige, el patrimonio histórico y artístico andaluz.

Resulta casi imposible relatar el compendio de actuaciones que son, no ya necesarias, sino urgentes, a la hora de atender las necesidades del patrimonio histórico y cultural de un territorio como Andalucía y que recaen, mayoritariamente, en el ámbito de responsabilidad de la administración cultural sobre la que se vuelcan todas las peticiones de intervención y actuación. Por ello, durante este ejercicio de 2023 hemos seguido volcando nuestra atención ante numerosos ejemplos de las situaciones que expresan necesidades de protección del ingente patrimonio histórico-artístico que tiene Andalucía.

Además, procuramos permanecer atentos a otros casos que llegan al conocimiento de la Institución y que merecen actuaciones por propia iniciativa del Defensor del Pueblo 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.

En parecidos términos derivados de la complejidad de organismos implicados, analizamos la deficiente conservación de la fachada del edificio integrado en la Plaza de España de la ciudad de Sevilla, en la [queja 22/5036](#). El análisis de la situación implicó la constatación de un supuesto que, además de contravenir las medidas de protección que el edificio merece, también adolece de las omisiones que tanto la propiedad como las autoridades tutoras de sus valores han desplegado a lo largo del tiempo.

Respecto de la propiedad, comprobamos un proceso prolongado en el tiempo de la instalación de aparatos de climatización repartidos por las fachadas. Y, correlativamente, se acredita la desatención de las funciones de vigilancia e inspección a cargo de las autoridades culturales, de ámbito estatal, autonómica y municipal, que no han dispuesto —al menos no se han informado— reacción alguna ante este proceso continuado de sucesivos impactos repartidos por paramentos, niveles, vidrieras, ventanales y estancias de la fachada del edificio.

La única referencia que hemos obtenido de la Delegación Territorial de Turismo, Cultura y Deporte en Sevilla ha sido la manifestación de que con respecto a la instalación de máquinas de climatización en las fachadas de la Plaza de España de Sevilla no se han encontrado antecedentes en este Servicio de Bienes Culturales de solicitudes de autorización de dichos elementos. Tan distante posición no se compagina con las funciones que atribuye la normativa a la autoridad cultural frente a un incumplimiento flagrante de las medidas de protección y tutela que acredita el edificio en relación con la contaminación visual y contemplativa del edificio. Tampoco se puede decir que estas actuaciones contrarias a la protección del edificio permanezcan ocultas o desconocidas.

Afortunadamente, podemos también acoger de la detallada información —aportada desde la Delegación del Gobierno y desde la Delegación Especial de Andalucía del Ministerio de Hacienda y Administración Pública— que dichos organismos han venido trabajando en definir las necesidades de intervención que exige el edificio de la Plaza de España. Quedan descritos diversos proyectos de mejora y adecuación del edificio con unas dimensiones, monumentales y que exige un complejo y costoso esfuerzo de conservación.

Dicha información también incluía un proceso que evidencia significativos esfuerzos de mantenimiento y conservación del edificio que, de manera incongruente, se perjudica con una serie de instalaciones de climatización que contradicen las labores de cuidado que tan costosamente se vuelcan en el adecentamiento de inmueble, recientemente declarado BIC.

Por otro lado, pudimos concluir la [queja 21/8021](#) tramitada en un complejo proceso ante varias entidades para conocer la protección y tutela del Baluarte de San Salvador en Sanlúcar de Barrameda que mereció una Resolución formal promoviendo su protección. Una vez descritas las actuaciones seguidas, la Resolución dictada, las respuestas formales que ha merecido y los trámites seguidos ante los organismos de la Administración General del Estado, acogimos la coinci-



dencia 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.

#### ● 2.2.2.2.1.2. Mejoras en el régimen jurídico de tutela del patrimonio

Entre las actuaciones englobadas en aspectos que afectan a este epígrafe sobre el régimen jurídico de protección del patrimonio histórico-artístico, debemos relatar alguna intervención centradas en **la importancia de dotar a espacios significativos de nuestra riqueza monumental de instrumentos de gestión y ordenación que resultan sencillamente imprescindibles**: hablamos de los Planes Directores de las catedrales de Andalucía. Sobre tan especial cuestión, esta Institución acordó dirigir a la Consejería de Turismo, Cultura y Deporte con fecha 30 de diciembre de 2022 la Recomendación de disponer las medidas de elaboración, discusión y aprobación de un marco común para dotar a las catedrales de Andalucía de sus respectivos Planes Directores.

Pues bien, finalmente pudimos evaluar la respuesta recibida desde la Consejería de Turismo, Cultura y Deporte que comunicó las iniciativas que había adoptado en relación con la aprobación de dichos Planes Directores. En concreto, tomamos cumplida nota de las iniciativas anunciadas para disponer de los siguientes instrumentos: a) Protocolo General de Actuación entre la Consejería de Cultura y Patrimonio Histórico de la Junta de Andalucía y los Obispos de la Iglesia Católica de las diócesis comprendidas en el territorio, y b) Proyecto de Decreto por el que se crea y regula la composición y el funcionamiento de la Comisión Mixta Junta de Andalucía-Iglesia Católica de Andalucía para el patrimonio cultural.

Tales acciones aconsejan una posición de elemental prudencia a la vista de los precedentes del caso. Con todo, las actuaciones anunciadas desde la Consejería de Turismo, Cultura y Deporte coinciden con las necesidades que han sido ratificadas para que, con la mayor urgencia posible, se proceda a elaborar en concreto los Planes Directores para las Catedrales de Andalucía.

Precisamente la oportunidad y necesidad de este marco planificador se ha vuelto a poner de manifiesto con motivo de la queja 23/1514, al hilo de actividades programadas en la sede de la Mezquita-Catedral de Córdoba. Se debatía la oportunidad o conveniencia de un espectáculo que suscitaba la falta de idoneidad de este evento y se reproducía la ausencia de un marco programador y regulatorio en el régimen de uso del monumento cordobés y universal.

Por ello, la Institución emitió una nueva resolución para impulsar en unos plazos razonables los compromisos anunciados de continuar con los trabajos redactores del Plan Director de la Mezquita-Catedral de Córdoba hasta su conclusión y, en su caso, aprobación y, además, para que se adecúen los contenidos del Plan a la comprensión integradora de los valores culturales del recinto monumental. También hemos sugerido promover y garantizar un efectivo ejercicio de participación ciudadana en los debates de su redacción, y hemos recomendado que potencien las funciones de adecuación y supervisión a la legalidad de las actuaciones de gestión y uso del conjunto del señalado complejo monumental.



### ● 2.2.2.2.1.3. Patrimonio Arqueológico

En este particular apartado destacamos la queja 23/4660 en la que una redactora de un trabajo académico de tesis solicitaba, sin éxito, el acceso a los hallazgos depositados en un yacimiento en Cádiz para fundamentar su estudio académico.

La vocación cautelar de los gestores culturales para impedir estos trabajos no debía interpretarse como un impedimento en la labor de estudio doctoral sobre unos restos que viene a ratificar académicamente la relevancia de un esfuerzo de investigación arqueológico desplegado durante décadas y que aportaría conocimiento y valor al yacimiento y al singular trabajo ofrecido desde la comunidad académica.

Sin corresponder a esta Institución la definición concreta y técnica de las medidas oportunas para facilitar la conclusión de los trabajos doctorales, un elemental ejercicio de colaboración permitiría ratificar los restos arqueológicos de interés para el estudio, facilitar su acceso y concluir su análisis aprovechando la disponibilidad de los servicios del propio museo de Cádiz. En todo caso, una vez desarrolladas las actuaciones ajustadas al ámbito competencial de esta Institución, creímos oportuno impulsar de las autoridades culturales un comportamiento colaborador en el marco de las peticiones recogidas por la interesada.

### ● 2.2.2.2.2. Deporte

Este año volvimos a estudiar la ausencia de actividad reglamentaria para desarrollar aspectos muy importante de la Ley 5/2016, del Deporte de Andalucía. Se trata precisamente del desarrollo de aspectos reguladores que afectan a profesionales del deporte.

Recordamos que la cuestión analizada nace de la desatención ante las previsiones legislativas del texto aprobado en 2016. Una carencia regulatoria autonómica cuya elaboración en tan dilatados periodos de tiempo no sólo implica una desatención a las previsiones legislativas del Parlamento de Andalucía, sino la proliferación de un vacío normativo —durante siete años— que es susceptible de hallarse con sucesivas alteraciones normativas que terminan por erigirse en impedimentos atemporales para cumplir con las previsiones normativas de las que se ha dotado la Comunidad Autónoma.

En una valoración general de la situación expresada en la queja 23/7781 pudimos concluir que, más allá de argumentos exógenos respecto de la actividad normativa estatal o de omisiones atribuidas a responsabilidades pretéritas, la iniciativa reglamentaria de una Ley del Deporte fechada en 2016 permanece incólume a pesar de que también dicha disposición autonómica, aprobada en el ejercicio de una competencia exclusiva, establecía el obligado desarrollo reglamentario.

Por tanto, y con las actuaciones de coordinación normativa que resulten adecuadas, debimos recordar a través de una Sugerencia a la Consejería de Deporte la necesidad de contar con un marco regulador desarrollado de la normativa autonómica deportiva acorde con las previsiones recogidas en la Ley 5/2016, de 19 de junio.

También relatamos un caso específico (queja 23/7059) que surgió en el marco de los procesos de selección del alumnado de la Real Escuela de Arte Ecuéstre, 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 Ecuéstre, 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.

Como ha sucedido en anteriores ejercicios, los aspectos derivados de molestias o discrepancias con el régimen de uso de instalaciones deportivas suelen ocupar los motivos de otras quejas. Por ejemplo, molestias entre vecinos por campos de deporte escolares próximos (queja 22/7292), el horario de estas instalaciones (queja 22/7256), protestas por los mantenimientos (queja 23/2192), o los horarios de piscinas municipales (queja 23/3889).

Entre ellas destacamos la [queja 21/6745](#), por la ausencia de colaboración del ayuntamiento de Marbella, en el caso de un campo de golf con deficiencias en su diseño y falta de medidas de aislamiento y protección para el vecindario. A pesar de la resolución dictada y de acreditarse estas carencias, no logramos obtener una respuesta colaboradora desde la alcaldía marbellí, debiendo concluir la queja sin alcanzar las medidas correctivas necesarias.

### 2.2.2.3. Actuaciones de oficio

La queja de oficio que se ha iniciado en 2023 en materia de Cultura ha sido la siguiente:

- ▶ [Queja 23/2835](#), ante el Ayuntamiento de Baza y la Delegación Territorial de Turismo, Cultura y Deporte en Granada, relativa al seguimiento de las medidas de protección del patrimonio histórico y cultural de Baza.



# Este tema en otras materias

## Balance

### 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”.

### B2.2.5. 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.

...



### B2.3.3. 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 representa la colaboración con la iniciativa social.

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



En el desarrollo de la actividad institucional, a lo largo del año 2023 se han mantenido **605 reuniones y contactos con entidades, organizaciones y agentes sociales**, tanto en el curso de la tramitación de quejas como de otras iniciativas o actuaciones llevadas a cabo por la Institución.

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

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

## 2.2.1. Administración Tributaria, Ordenación Económica y Gobernanza Pública

### 2.2.1.2.3.3. Transición digital

Estamos inmersos en una era de cambios tecnológicos rápidos y profundos que están transformando la sociedad de maneras que antes apenas podíamos imaginar. En el contexto andaluz, esta transformación digital ha comportado beneficios notables para nuestra sociedad. Sin embargo, las quejas que hemos recibido en relación con este proceso nos indican que **estos beneficios no llegan a todos por igual, ni benefician en igual medida a todos los colectivos sociales**.

Actualmente la digitalización de la administración pública ha simplificado y agilizado numerosos procedimientos, permitiendo a la ciudadanía acceder a servicios públicos de manera más eficiente. La implementación de tecnologías como la inteligencia artificial ha contribuido a una toma de decisiones más precisa y al análisis de datos en tiempo real, mejorando la calidad de los servicios públicos.

Pero, **a pesar de los avances en la transformación digital, es crucial reconocer que no todos los andaluces se benefician por igual de estos avances**. Existe una brecha digital que afecta desproporcionadamente a ciertos colectivos. Una brecha que puede deberse a diversos factores como la situación económica; la discapacidad; la condición de persona migrante; el nivel educativo y cultural; la edad; el género; o el hecho de vivir en una zona rural.

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

Uno de los desafíos más notorios es la automatización de procedimientos administrativos. Si bien esta automatización puede ser beneficiosa al agilizar la gestión, puede resultar perjudicial para quienes carecen de habilidades digitales o acceso a la tecnología necesaria. **Muchas personas se sienten impotentes al no poder completar un procedimiento automatizado**, lo que a menudo afecta a su capacidad para acceder a servicios, prestaciones o ayudas esenciales.

Uno de los problemas fundamentales es que muchos procedimientos administrativos automatizados han sido diseñados sin tener en cuenta las necesidades de los ciudadanos. La administración electrónica, en su esfuerzo por ser eficiente, a menudo ha pasado por alto la diversidad de usuarios y sus capacidades digitales.

**Para abordar la brecha digital y lograr una administración electrónica inclusiva, es esencial adoptar un enfoque de diseño centrado en el ciudadano**. Esto implica considerar las necesidades, habilidades y limitaciones de todos los



usuarios al desarrollar servicios digitales. Se deben realizar evaluaciones de accesibilidad y usabilidad para garantizar que todas las personas puedan utilizar estos servicios de manera efectiva.

Una solución importante para abordar la exclusión digital es **garantizar que siempre exista una vía alternativa a la telemática para aquellos ciudadanos que carecen de medios o habilidades digitales**. Esto implica mantener la opción de realizar procedimientos de forma presencial o mediante otros métodos no digitales.

A este respecto, es importante reseñar la actuación de oficio [23/7738](#) [queja 23/7738 BOPA] iniciada por esta Institución y en la que se ha solicitado, tanto de la Junta de Andalucía como de los principales ayuntamientos andaluces lo siguiente:

Sugerencia: Que se proceda a **regular la cita previa** como medio de acceso de la ciudadanía a las dependencias públicas incluyendo en dicha regulación las siguientes prescripciones:

- ▶ La cita previa será el medio preferente para el acceso a las dependencias públicas y para recibir atención y auxilio de los empleados públicos
- ▶ Se **garantizará la posibilidad de atención presencial sin cita previa en todos los registros y dependencias durante el horario de atención al público**.
- ▶ Se estipulará la obligatoriedad de ofrecer diversos canales de acceso a la cita previa, incluyendo entre dichos canales formatos telemáticos, telefónicos y presenciales.
- ▶ Se incluirán garantías en favor de quienes precisan de cita previa para efectuar gestiones o trámites administrativos sujetos a plazo, de tal modo que la posible demora en la asignación de la cita no comporte la pérdida de derechos
- ▶ Se procurará una adecuada dotación de medios materiales y personales en las administraciones públicas para atender con la celeridad necesaria tanto los canales de solicitud de la cita previa como la atención presencial a quienes acudan a las dependencias públicas con y sin cita previa.

Asimismo, debemos reseñar que el pasado día 20 de octubre se celebró en Granada la [Jornada](#) titulada **“Administración electrónica e inteligencia artificial. Los derechos de la ciudadanía ante un nuevo modelo de administración”**.

El objetivo de la jornada ha sido **reflexionar sobre los cambios que está suponiendo para la sociedad el progresivo desarrollo de la administración electrónica**.

Para ello hemos partido del reconocimiento de los avances y mejoras que comporta la digitalización de la administración para abrir a continuación un debate acerca de la necesidad de garantizar los derechos de la ciudadanía frente a las deficiencias y carencias que aun presenta este proceso y los riesgos que comporta la incorporación al mismo de la inteligencia artificial.

El resultado de esta reflexión y debate ha sido muy positiva ya que, no solo hemos tenido la ocasión de conocer las valoraciones de reconocidos expertos en la materia, sino que hemos podido trasladar a los mismos las inquietudes que suscita en esta Institución la forma en que se está desarrollando el proceso de implementación de la Administración electrónica en Andalucía.

## 2.4.2. Planeta y Prosperidad

### 2.4.2.2. Cultura y deporte

#### [Queja 22/1262](#)

- ▶ **Administración afectada:** Consejería de Turismo Cultura y Deporte. Delegación Territorial en Cádiz y Ayuntamiento de La Línea de la Concepción (Cádiz)



- ▷ **Estado de la Tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Piden protección para el Fuerte de Santa Bárbara en La Línea de la Concepción

▷ **RESOLUCIÓN:**

- ▷ RECOMENDACIÓN a fin de que por el Ayuntamiento de La Línea de la Concepción se adopten las medidas previstas en la legislación cultural y patrimonial para la elaboración y definición de los proyectos de intervención, protección y conservación del Fuerte de Santa Bárbara, declarado Bien de Interés Cultural, asumiendo los deberes derivados de la titularidad del recinto.
- ▷ RECOMENDACIÓN para impulsar desde la Delegación Territorial de Turismo, Cultura y Deporte en Cádiz las actuaciones previstas en los artículos 14 y 22 de la Ley 14/2007, de Patrimonio Histórico de Andalucía.

### [Queja 22/5036](#)

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Turismo Cultura y Deporte. Delegación Territorial en Sevilla.
- ▷ **Estado de la Tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Denuncia por la maquinaria de climatización existente en la fachada del BIC Plaza de España en Sevilla.

▷ **RESOLUCIÓN:**

- ▷ RECOMENDACIÓN a fin de que se adopten las medidas previstas en la legislación cultural y patrimonial para instar la protección y conservación del edificio de la Plaza de España a través de los procedimientos previstos y dirigidos ante la propiedad.

### [Queja 22/7486](#)

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos. Delegación Territorial de Economía, Hacienda, Fondos Europeos, de Política Industrial y Energía en Córdoba; y el Ayuntamiento de Espiel (Córdoba).
- ▷ **Estado de la Tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Actuaciones para la conservación del Puente Mocarra del siglo XVII en Espiel.

▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA a fin de que coordinen las medidas de prevención y aseguramiento que resulten necesarias para el uso y el paso del Puente Mocarra.

RECOMENDACIÓN para que se promueva a cargo de la Delegación Territorial de Hacienda en Córdoba la potestad investigadora respecto de la titularidad del Puente Mocarra'.



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

### 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.



# Revista del informe anual

## 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 2022<sup>1</sup>, 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 científica<sup>2</sup>, 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 km<sup>2</sup>, 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.

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.

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

2 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.



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:

1. Acercar la institución a la ciudadanía
2. Estrechar relaciones con el movimiento asociativo
3. 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 de 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 Ferrer, **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 los 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: **P**laneta, **P**ersonas, **P**roprosidad, **P**az y alianzas (**P**artnership).

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.

## 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, sí, 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 trámites con la Administración se han vuelto cada vez más digitales. A pesar de que responden a unos criterios de eficacia y eficiencia, las recurrentes quejas y protestas de colectivos y personas individuales nos ponen en alerta de que dicha transformación no tiene en cuenta a todas las personas.

Los problemas de la relación digital con las administraciones públicas no solo afectan a las personas con escasos conocimientos digitales, como pueden ser las de mayor edad o las de bajo nivel cultural, sino también a 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.

►



## Previsiones normativas para usos compartidos de instalaciones deportivas entre menores y personas mayores de edad

En las instalaciones deportivas, la división de los vestuarios por sexos responde a una necesidad de moralidad pública, conforme con los usos y normas de comportamiento normalmente aceptadas en la sociedad actual. De igual modo es comúnmente aceptado que cuando se trata de niños o niñas de corta edad puedan acceder a dichas instalaciones acompañados de sus padres, madres, o personas adultas responsables de su cuidado. A partir de cierta edad, cuando las personas menores van ganando en autonomía personal, también es socialmente aceptado que concurren en solitario a dichas instalaciones accesorias, en función del respectivo sexo.

En el actual contexto social **cada vez más nos encontramos con personas menores de edad que participan en actividades deportivas o de ocio**, que en ocasiones acuden solas y otras veces lo hacen acompañadas de las personas adultas responsables de su cuidado, realizando la actividad en grupo bajo la supervisión de monitores o cuidadores.

Dicha actividad lleva aparejada la necesidad de uso de aseos y vestuarios, y es en este contexto donde suelen producirse no pocas controversias y situaciones en ocasiones nada deseables. Y resulta paradójico que **el posible conflicto moral entre personas de distinto sexo, referido a la utilización de vestuarios, haya quedado resuelto por la normativa con una diferenciación clara de las zonas respectivas y, sin embargo, no se pueda decir lo mismo de la controversia referida a personas adultas y menores de edad.**

Nuestra obligada perspectiva de defensa de los derechos de la infancia y adolescencia nos conduce a resaltar el reconocimiento de la dignidad de la persona y del libre desarrollo de su personalidad como fundamento del orden político según establece nuestra Carta Magna en su artículo 10. También hemos de resaltar el mandato a los poderes públicos de protección integral de las personas menores (artículo 39 de la Constitución), y en lo que atañe a la intimidad personal debemos incidir en su reconocimiento como derecho fundamental por el artículo 18 de la Constitución, especificando la Ley Orgánica 1/1996 de Protección Jurídica de Menor, en su artículo 4.1, que las personas menores tienen reconocido dicho derecho. En la misma línea se pronuncia la Ley 24/2021, de la Infancia y la Adolescencia en Andalucía.

### Mandato constitucional de protección de la intimidad del menor unido a la prevalencia de su interés superior sobre otros intereses

En nuestro criterio, el mandato constitucional de protección de la intimidad del menor unido a la prevalencia de su interés superior sobre otros intereses concurrentes, ha de servir para que se tenga **una especial cautela y se otorgue una especial protección cuando el usuario de las instalaciones deportivas o de ocio es menor de edad**, lo cual incluso podría llegar a requerir de una zona diferenciada, y cuando ello no fuera viable, de un tramo horario o condiciones de uso en que no hubieran de compartir dichos espacios tan íntimos con personas adultas.

Se trata de una cuestión que no ha sido abordada hasta el momento en disposiciones reglamentarias específicas, pero que puede ser fuente frecuente de conflictos, al ser cada vez más usual que personas menores participen en la vida social y, por tanto, en actividades de centros deportivos o de ocio, compartiendo las instalaciones auxiliares con las personas adultas que concurren a los mismos.

Normalmente, las posibles divergencias se resuelven gracias al respeto mutuo y el cumplimiento de reglas no escritas de urbanidad y comportamiento en comunidad. También contando con que las personas responsables de las instalaciones organizan su funcionamiento procurando evitar problemas de convivencia y garantizar un uso agradable y pacífico a sus usuarios.



Pero ocurren supuestos en que no se encuentra una solución clara, y el conflicto entre adultos y menores de edad puede persistir a pesar de haberse planteado de forma abierta la necesidad de una solución satisfactoria para todos.

Por ello, al demandarse una respuesta que supere la inviabilidad de solución autónoma del problema, es cuando se aprecia **la necesidad de un referente normativo que imponga a los gestores responsables de unas instalaciones de deporte o de ocio la necesidad de que de antemano resulte solventada esta controversia.**

Es innegable que la cuestión admite una pluralidad de posiciones y criterios para definir con detalle estas condiciones de uso. El análisis de otros precedentes ha venido a confirmar la ausencia de una solución diáfana; si bien ello no nos disuade de intentar impulsar al menos las pautas más compartidas y pacíficas para abordar la cuestión desde un punto de vista regulatorio.

Una pauta posible consistiría en una regulación mínima que dejase claro el derecho de las personas menores al uso de tales instalaciones accesorias, sin limitaciones por razón de su edad. A continuación habría que diferenciar los menores hasta cierta edad, en cuyo caso podrían concurrir acompañados de las personas adultas responsables de su cuidado, quienes serían los garantes de su intimidad y del uso conveniente de las instalaciones; de los menores a partir de la edad en que se les pudiera presumir una autonomía suficiente, en cuyo caso habría de quedar garantizado que pudieran concurrir solos al vestuario o aseos diferenciados en función de sexo, con normalidad y sin riesgo de incidentes con adultos.

Para dicha finalidad creemos conveniente que, siempre que fuera posible, se habilitara un vestuario infantil diferenciado. Y cuando por razones presupuestarias, arquitectónicas u otros motivos fundados no fuera posible, que se estableciera una regulación interna del uso de las instalaciones con tramos horarios u otros criterios organizativos para evitar la concurrencia simultánea de adultos y menores, o al menos que dicha concurrencia se produjera en condiciones que quedase garantizada la intimidad y pudor que demanda toda persona, máxime tratándose de niños y niñas.

Y, desde luego, existe otra acción que se nos antoja imprescindible para la labor propuesta: **promover un ejercicio de participación y audiencia ciudadana a la hora de definir estos usos** en espacios llamados a conformar una convivencia entre mayores y menores de edad.