



11. Medioambiente

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	3
2.2.7. Sostenibilidad y Medio Ambiente	3
2.2.7.1. Contaminación acústica	3
2.2.7.1.1. Actividades sujetas a autorización previa o declaración responsable	3
2.2.7.1.2. Otros focos de contaminación acústica	6
2.2.7.2. Contaminación atmosférica, calidad ambiental, sanidad y salubridad	8
2.2.7.3. Residuos	9
2.2.7.4. Prevención ambiental	10
2.2.7.5. Aguas	12
2.2.7.6. Actuaciones de oficio	14
ESTE TEMA EN OTRAS MATERIAS	15
Balance	15
B2.1.7. El código postal, a veces, influye más que el código genético	15
B2.2.6. La contaminación atmosférica siguen siendo motivo de preocupación	15
B2.2.7. El transporte sostenible y la movilidad son fundamentales para el desarrollo sostenible	16
B2.3.3. Escuchar y conocer la problemática in situ en las visitas comarcales	16
B2.3.5. Los procesos de mediación para la resolución de conflictos	16
B2.3.7. Hemos continuado colaborando estrechamente con el movimiento social y los agentes sociales	17
2.1.2. Educación y Universidades	17
2.1.2.1.1 Introducción	17
2.2.1. Administración Tributaria, Ordenación Económica y Gobernanza Pública	18
2.2.1.2.2.2. Comercio	18
2.2.1.2.2.3. Turismo	18
2.2.1.2.3.3. Transición digital	19
2.2.6. Servicios de Interés General y Consumo	20
2.2.6.1.1. Servicios de interés general	20
2.2.8. Urbanismo y ordenación del territorio	21
2.2.8.3.2. Disciplina Urbanística	21
2.3.1. Atención a la ciudadanía	22
2.3.1.4. Acceso a la información y derechos fundamentales	22



2.3.3. Mediación	24
2.3.3.2.1. Quejas relativas al eje de Personas	24
2.3.3.2.2. Quejas relativas al eje de Planeta	25
2.4.2. Planeta y Prosperidad	26
2.4.2.6. Urbanismo y ordenación del territorio	26
4.2. Casos de No colaboración. Análisis por bloques temáticos de materias	27
4.2.2.5. Sostenibilidad y Medio Ambiente	27
4.3. Declaraciones de actitud entorpecedora	28
<hr/>	
REVISTA DEL INFORME ANUAL	29
La mediación del Defensor del Pueblo Andaluz, un diálogo entre la ciudadanía y las administraciones más cercano	29
Una Defensoría a tu lado: acercando la Institución a las personas	30
La importancia del Tercer Sector como vertebrador de las políticas públicas	33
El derecho de las personas a acceder a una información de calidad. Acceso a la información y derechos fundamentales	35
Del medioambiente a la sostenibilidad. La vis expansiva de un concepto	38
Un concepto de territorio, una visión de ciudad	40



Parte general

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, podemos 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 provisiones 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, ejerciéndose 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 admi-



nistrativo y que apuntaban a posibles irregularidades, tanto en el procedimiento de adjudicación, como luego después en las obligaciones derivadas del cumplimiento de las cláusulas administrativas particulares que habían de regir dicho procedimiento.

En concreto, fuimos informados de que ya se había acordado dar por caducado el plazo de tres meses en los que el adjudicatario de las parcelas debió de haber presentado diversa documentación y/o haber optado por una determinada elección, conforme al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares de la subasta. Esto determinaba que fuese de aplicación una cláusula del Pliego, por el incumplimiento del antes citado plazo, por lo que se declaraba resuelto el contrato por su incumplimiento, concediendo no obstante a la entidad adjudicataria el plazo de un mes para alegaciones.

En vista de la tramitación seguida y abierta en el momento en que fuimos informados, dimos por concluidas nuestras actuaciones en este expediente de queja. Con posterioridad hemos conocido por los medios de comunicación que este proyecto de planta incineradora fue finalmente desactivado por la renuncia de la empresa que pretendía implantarlo, debido sobre todo al rechazo vecinal.

En materia de salubridad podemos citar tres expedientes, dos de ellos motivados por la presencia de palomas en número considerable en entornos urbanos (23/6672 y 23/7524), y el último debido a la **implantación de una playa canina sin haber obtenido la previa autorización** de la Consejería competente en materia de salud (23/6326).

El expediente 23/6672 fue promovido por una vecina de la ciudad de Sevilla, residente en un bloque de pisos, que se quejaba de que la residente del piso que estaba justo sobre el suyo tenía habilitada la cocina de la vivienda como una especie de comedero para unas treinta palomas, generando con ello graves problemas de suciedad y sanitarios a todo el bloque de vecinos, pero especialmente a ella.

Entre las incidencias relataba el hedor de los excrementos de las palomas, la presencia de restos en la entrada del portal y en los aparatos de aire acondicionados. El problema quedaba agravado, por si no fuera poco, por otros problemas sanitarios, ya que en la familia de la afectada padecían de diferentes afecciones pulmonares y alergias, entre ellas a las aves. Este expediente aún se encuentra en espera de recibir el informe interesado al Ayuntamiento de Sevilla.

Por su parte, el expediente 23/7524 ha sido incoado a instancia de una comunidad de propietarios de Sanlúcar de Barrameda, Cádiz, por la grave problemática generada en su entorno más próximo por la **proliferación de palomas** en número tal que ya casi la consideraban una plaga, con la generación de grandes cantidades de excrementos de estas aves y la posterior infección por parásitos y otras incidencias de salubridad y olores. Al igual que sucede con el anterior expediente, a fecha de redacción de este Informe Anual tampoco se ha emitido el informe solicitado al Ayuntamiento de Sanlúcar de Barrameda.

Finalmente, resulta de interés el [expediente 23/6326](#), promovido por una vecina de Punta Umbría, Huelva, que se quejaba de que en los veranos de 2022 y 2023 se había implantado por el Ayuntamiento una playa canina en la zona de "La bota", en El Portil, pese a que la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía no había emitido autorización preceptiva previa, según las indagaciones que había realizado, y que había puesto en conocimiento del Ayuntamiento.

Denunciaba que el Ayuntamiento no atendía el requerimiento de la autoridad sanitaria autonómica y que la playa canina representaba ciertos riesgos para personas mayores, por los perros sueltos, además de la cuestión de la sanidad y salubridad, y en definitiva, a juicio de la reclamante **se vulneraba la normativa de playas de baño en Andalucía**.

Admitimos a trámite la queja y nos dirigimos al Ayuntamiento de Punta Umbría, que en su informe de respuesta reconoció la irregularidad denunciada por la promotora, la cual se atribuyó a un error en la tramitación, y se nos anunciaba un cambio de ubicación de la playa canina para el siguiente verano previa la autorización de la Consejería de Sanidad de la Junta de Andalucía. Con ello, dimos por terminada nuestra intervención en el expediente.

2.2.7.3. Residuos

Hablar de residuos conlleva inevitablemente ligarlos al desarrollo sostenible y al reciclaje y la reutilización. Entre los ODS se encuentra el número 11 *Ciudades y Comunidades Sostenibles*, especialmente sus metas 11.6 *Reducción del impacto ambiental en ciudades*, y para el Objetivo 12 *Producción y Consumo Responsables*, meta 12.5 *Prevención, reducción, reciclado y reutilización de desechos*.



En este sentido, traemos aquí a colación el expediente 23/3632, en el que una vecina de La Puebla del Río, Sevilla, planteó queja por el **estado de práctico abandono en el que se encontraba el punto limpio de la localidad**, con acceso abierto permanentemente y en el que se producían actos vandálicos con residuos, desguace de electrodomésticos y productos de electrónica, provocando incendios, humaredas, olores y la presencia de ratas, insectos y parásitos. Esta queja venía acompañada de una serie de fotografías en las que se podía advertir un estado deplorable y de total abandono de la instalación.

Nos dirigimos en petición de informe al Ayuntamiento de La Puebla del Río, recordándole con carácter general que los puntos limpios, según la Ley 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular, son instalaciones de almacenamiento en el ámbito de la recogida de una entidad local, donde se recogen de forma separada los residuos domésticos. Y que el Reglamento de Residuos de Andalucía, aprobado por Decreto 73/2012, de 20 de marzo, establece en su artículo 127 los requisitos mínimos de estas instalaciones, entre los que se encuentran un recinto cerrado perimetralmente en su totalidad y un puesto de control de acceso donde se presten los servicios de información a las personas usuarias, vigilancia y control de la admisión y expedición de residuos.

En su respuesta, el Ayuntamiento de La Puebla del Río reconocía el estado deplorable y de total abandono del punto limpio, si bien se justificaba en que ése había sido el estado en el que se lo encontró el nuevo equipo de gobierno municipal. Por otra parte, nos informaron que la anterior Corporación había decidido dejar el punto limpio abierto las 24 horas, los 365 días del año y que como consecuencia de ello y al no existir ningún tipo de control de acceso y gestión de los residuos, se había llegado al lamentable estado en que se encontraba.

En este sentido, nos informaron que las instalaciones eran propiedad del Ayuntamiento, pero que la gestión de los residuos, al igual que la de recogida de basuras y la de limpieza viaria, correspondía a la Mancomunidad Guadalquivir. Desde esta perspectiva, la primera gestión que se había efectuado era que, ante la falta de una parte de valla perimetral protectora y la ausencia de recursos económicos municipales, la Mancomunidad se había hecho cargo del cerramiento.

Ya con el nuevo cerramiento se había adoptado la decisión de fijar un horario y abrir el punto limpio solamente el tiempo que estuviera presente el trabajador que prestaba los servicios de información, vigilancia y control de los residuos, que eran dos horas y media en horario de mañana y dos horas y media en horario de tarde.

Finalizaba el informe indicando que con estas medidas se había mejorado bastante el estado en el que estaba el punto limpio y anunciando que para el siguiente presupuesto, se incluiría una partida para equiparlo de todos los requisitos mínimos necesarios para este tipo de establecimientos. Con ello dimos por terminada nuestra intervención en este expediente de queja y procedimos a su archivo.

2.2.7.4. Prevención ambiental

En esta materia podemos citar el expediente de queja 23/5332, promovido por una asociación ecologista de la provincia de Huelva, que nos trasladaba su preocupación en relación con la actividad de una empresa por una **posible actuación industrial fuera de ordenación y de evaluación ambiental**.

La empresa en cuestión disponía de una concesión para extracción primaria de sal marina para ocupar 1021 hectáreas del Dominio Público Marítimo Terrestre en términos municipales de Huelva, Gibraleón y Punta Umbría, por Resolución de la Dirección General de Calidad Ambiental de diciembre del año 2017, y ante las presuntas irregularidades detectadas, se había solicitado información a distintas Administraciones Públicas, por tratarse de una actividad extractiva e industrial en un Paraje Natural y Zona de Especial Conservación (ZEC)-Zona de Especial Protección para las Aves (ZEPA) de la *Red Natura 2000 de la Unión Europea*.

La asociación reclamante también se quejaba de que en las reuniones del Patronato Marismas del Odiel, del cual formaba parte, su representante había solicitado información sobre la situación de la evaluación ambiental de la actividad en cuestión sin obtener respuesta, y de que en la última reunión mantenida con el Delegado Territorial de Huelva de Sostenibilidad, Medio Ambiente y Economía Azul, también se había abordado el asunto sin obtener información alguna.

Entre las administraciones públicas requeridas, estaba la Delegación Territorial en Huelva de la Consejería de Sostenibilidad, Medio Ambiente y Economía Azul, que no había respondido a ninguno de los escritos de solicitud de información ambiental. Fue a dicha Delegación a la que nos dirigimos en petición de informe tras la admisión a trámite de la queja.



En respuesta recibimos un amplio informe en el que se hacía una relación de hitos administrativos desde la Resolución de diciembre de 2017, hasta el momento entonces presente, incluyendo los tramitados en exclusiva en la Consejería y las relaciones administrativas que habían tenido lugar con el Ayuntamiento de Huelva, el cual en su momento había tramitado un Proyecto de Actuación.

Entre otros datos, se nos informó que existían varios expedientes sancionadores incoados desde la Delegación Territorial a la empresa en cuestión por **infracción en materia de espacios naturales protegidos, de residuos, de costas y por incumplimiento de autorización ambiental**.

A la vista de este amplio informe, consideramos que en lo esencial se esclarecía la situación de la actividad objeto de queja, con lo que se atendía así la principal pretensión que era, precisamente, la de conocer dicha situación con objeto de poder obrar en consecuencia, por lo que dimos por terminada nuestra intervención en el expediente y procedimos a su archivo.

La **prevención ambiental** fue también el objeto del expediente 23/1454, aún en tramitación a fecha de redacción de este Informe Anual, si bien en esta ocasión la problemática no era la protección de un entorno protegido, sino el retraso en la resolución expresa de un procedimiento iniciado por dos personas para el desarrollo de una actividad.

Dos particulares habían presentado en abril de 2016 una solicitud de Autorización Ambiental Unificada (AAU) para un proyecto consistente en adaptación de un cortijo existente en varios apartamentos rurales en término municipal de Antequera. Dicha solicitud había dado lugar a un expediente administrativo, en cuyo seno se había incluso llegado a publicar anuncio en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA) en abril de 2017, por el que se sometía a información pública.

Desde esa publicación en el BOJA, solamente se habían sucedido dos trámites en el curso del procedimiento administrativo: el primero tuvo lugar en febrero de 2020, cuando se dio traslado a los solicitantes de las carencias en la documentación de su proyecto y que habían sido puestas de manifiesto por uno de los servicios informantes, las cuales deberían ser subsanadas para continuar con la tramitación de la autorización de la AAU. Dicha comunicación de subsanación se había enviado casi cuatro años después de formulada la solicitud y casi tres después del anuncio de información pública.

En marzo de 2020 se atendió este requerimiento de subsanación por los promotores del proyecto y se presentó nueva documentación, y posteriormente, mediante comunicación de diciembre de 2022 (es decir, casi tres años después), de la entonces Delegación Territorial de Desarrollo Sostenible de Málaga, se les volvió a notificar diversas carencias técnicas en la nueva documentación aportada, que debían volver a ser subsanadas, para lo cual se les daba un plazo de diez días.

Este nuevo requerimiento volvió a ser cumplimentado por los solicitantes a finales de enero de 2023, acumulándose ya en esa fecha casi siete años desde que presentaran la solicitud para la tramitación de la AAU. Este grave retraso en la tramitación de la AAU había tenido como consecuencia que el Ayuntamiento de Antequera archivara el expediente de tramitación de la licencia del proyecto.

Fácilmente se comprenderá que con la presentación de queja en esta Institución, los reclamantes pretendían lograr, en la medida de lo posible, la **agilización e impulso de la tramitación** pendiente en la Delegación Territorial, que ya entonces acumulaba siete años, con la esperanza de reactivar el expediente municipal, y evitar que se volviera a tardar otros dos o tres años en pronunciarse sobre la documentación presentada en enero de 2023.

Admitimos a trámite la queja y nos dirigimos en petición de informe a la Delegación Territorial en Málaga de la Consejería de Sostenibilidad, Medio Ambiente y Economía Azul, que en una primera respuesta nos informó de la comunicación que en junio de 2023 -varios meses después de nuestra intervención- habían enviado a los solicitantes desde dicha Delegación Territorial, requiriéndoles una vez más la subsanación de la documentación técnica aportada al expediente, por nuevas deficiencias detectadas en materia de dominio público hidráulico y de vertidos de aguas residuales.

Trasladamos esta información al promotor de la queja, que nos comunicó que el nuevo requerimiento de subsanación había sido debidamente cumplimentado en plazo y forma, pero que seguían sin resolución expresa, por lo que volvimos a dirigirnos a la Delegación Territorial, interesando que se nos informase si se había impulsado definitivamente la tramitación del expediente de AAU y, en su caso, qué trámites estaban pendientes y en qué situación se encontraba el expediente una vez cumplimentada la última subsanación.



2.2.7.5. Aguas

En el Informe Anual del año 2022 ya hacíamos referencia a la **grave y excepcional sequía** que venía padeciendo Andalucía, citando la conjunción, por un lado, de diversas olas de calor los años anteriores y, por otro lado, por la reducción durante el año 2022 del 47% de la pluviometría respecto del año hidrológico anterior. Advertíamos en dicho Informe Anual que de persistir esta situación durante el año 2023, la sequía podría afectar enormemente la economía andaluza y la calidad de vida de la ciudadanía.

Pues bien, lamentablemente estos funestos vaticinios parecen camino de cumplirse. La sequía se ha prolongado durante el año 2023 y, a fecha de redacción de este Informe Anual, los **cortes de suministro** que se han padecido en 2023 en diferentes puntos de la geografía andaluza, como algunos pueblos del norte de Córdoba, amenazan con reproducirse durante 2024 en otros muchos y en las ciudades más pobladas de la Comunidad. De hecho, en algunas de éstas se anuncian ya medidas de cara a la primavera y al verano.

Ante esta situación, debemos recordar el Objetivo de Desarrollo Sostenible 6, *Agua limpia y saneamiento*, particularmente con la meta 6.A *Fomentar la creación de capacidades de gestión*.

En un informe del Secretario General de Naciones Unidas de abril de 2023, con el título "*Progresos realizados para lograr los Objetivos de Desarrollo Sostenible: hacia un plan de rescate para las personas y el planeta*", se advierte que "*Para volver a encaminar el Objetivo 6 será imprescindible impulsar las inversiones en infraestructura, mejorar la coordinación intersectorial y abordar el cambio climático*". En este informe también se advierte del estancamiento de la población que reside en núcleos rurales cuyos servicios de abastecimiento de agua no son suficientes.

En esta coyuntura recibimos la queja 23/7099, planteada no por la ciudadanía sino por el Ayuntamiento de Huelma, Jaén, que nos trasladó una Declaración Institucional del Pleno de 7 de septiembre de 2023, trasladando la **extraordinaria situación de desabastecimiento de agua** en el núcleo de Solera.

En la Declaración Institucional se explicaba que en este núcleo de Solera, ya el año 2022 y continuando en el 2023, se habían venido abasteciendo de camiones cisternas debido al agotamiento del sondeo del que se venía surtiendo de agua, que databa del año 1993 y que entonces llevó a cabo la Diputación de Jaén, que había sufrido la escasez de precipitaciones que desde hace tiempo es pública y notoria en toda la Comunidad Autónoma y que había provocado su agotamiento.

Desde 1993, decía la Declaración Institucional, el Ayuntamiento de Huelma, estaba intentando obtener una concesión necesaria para el abastecimiento de agua para esta población, habiéndose agravado en los últimos tiempos la situación, dada la grave sequía sufrida.

Añadía el Ayuntamiento, en referencia a la Confederación Hidrográfica del Guadalquivir, que no se había obtenido resolución expresa a una solicitud de concesión definitiva presentada el 26 de julio de 2019, que fue respondida con una propuesta de modificación de caudales, a la cual el Ayuntamiento había formulado alegaciones el 6 de octubre de 2020. Y, en este sentido, lo que pedía el Consistorio era requerir al Organismo de Cuenta *la aceleración de los procedimientos administrativos de concesión tramitados en la actualidad, dada la situación actual crítica, dando preferencia al abastecimiento de agua para la población*.

Dada la condición de la citada Confederación como organismo incardinado en la Administración General del Estado, nos dirigimos a ella por vía de colaboración con esta Institución, rogándole informe sobre la posibilidad de atender esa petición de acelerar los procedimientos administrativos que estuviesen pendientes para solventar la problemática de agua en el núcleo de Solera, o bien que nos informase qué trámites o actuaciones estaban pendientes y/o venían retrasando la decisión que, en su caso, hubiera de adoptarse.

En su respuesta, la Confederación Hidrográfica nos ha informado que se está tramitando un expediente administrativo para la concesión de abastecimiento de Huelma, Solera y La Villa, en cuyo seno se había remitido al Ayuntamiento de Huelma, en octubre de 2023, un informe en el que se recogían las condiciones en que podría otorgarse la concesión, otorgando un plazo de quince días para formular alegaciones, sin que se hubiesen emitido por el Ayuntamiento.

Asimismo, nos informaban de que en octubre de 2022 se había solicitado por el Consistorio una **derivación temporal de aguas destinada al abastecimiento** de Solera. En relación con esta derivación temporal, que ya contaba con informe



favorable condicionado de la Oficina de Planificación Hidrológica del Organismo de Cuenca, se había solicitado informe a la Abogacía del Estado, como trámite previo a la correspondiente resolución.

Con ello, entendimos que la cuestión objeto de queja se encontraba en vías de solución y dimos por terminada nuestra intervención en la misma.

Por nuestra parte, tramitamos de oficio el [expediente 23/7317](#) en relación con la **problemática del abastecimiento de agua potable en localidades del norte de la provincia de Córdoba**, pertenecientes a la comarca del Valle del Guadiato y al Valle de los Pedroches, que engloban a una población de en torno a 80.000 habitantes. Sobre esta problemática habíamos recibido distintas quejas a lo largo del año 2023, especialmente durante el periodo estival y hasta el final de año.

Según estas quejas y, sobre todo, de la información a la que tuvimos acceso a través de distintos medios de comunicación, el problema tenía su origen fundamental en la falta de precipitaciones que afectaban sobremanera a dos embalses, el denominado “Sierra Boyera” y el denominado “La Colada”. El primero es el que abastece a ambas comarcas pero, debido a la sequía extrema que se había venido padeciendo, se había secado por completo, por lo que el abastecimiento se llevaba a cabo desde el de “La Colada”, cuyas aguas sin embargo presentaban **niveles de contaminación altos de carbono orgánico total**, debido a varios factores, entre ellos el bajo nivel del propio embalse que daba lugar al estancamiento de aguas, y el vertido y/o filtración de aguas contaminadas procedentes de actividades ganaderas intensivas que llegaban a los ríos Guadamatilla o Guadarramilla, los dos principales ríos que aportaban agua al embalse “La Colada”.

La consecuencia de todo ello había sido que, desde que desde abril de 2023 se declarara no apta para el consumo el agua de “La Colada”, estos municipios llevaban varios meses abasteciéndose de agua a través de camiones cisterna que acudían unos tres días por semana, solución puntual y parcial que para algunas personas -por ejemplo mayores- suponía un problema añadido al de los cortes de agua, por el sacrificio y la dificultad para hacer cola y esperar en los camiones y por el traslado de las garrafas, además de ser considerada una frecuencia insuficiente por la mayoría de residentes en estos municipios.

Además, esta sequía no sólo estaba afectando al consumo de agua por la población, sino que también estaba afectando enormemente a las explotaciones ganaderas de la zona, por el incremento de los costes del transporte de agua en camiones cisterna y por el mayor gasto de alimentación por la escasez de pastos en el campo, lo que había situado al sector en esta zona en una situación muy complicada, que incluso habría llevado a algunos ganaderos a sacrificar a los ejemplares menos productivos para reducir sus gastos.

En la indagación de los antecedentes de esta problemática conocimos también que en el año 2013 se había llegado a elaborar un informe sobre las medidas a adoptar para evitar que las aguas del río Guadarramilla desembocaran en “La Colada”, para así evitar su contaminación y preservar su calidad sanitaria, y que incluso había llegado a proyectarse construir una estación de bombeo. Sin embargo, no se ejecutó este proyecto y el agua contaminada siguió llegando al embalse en el que además, **su escaso nivel de aguas y el estancamiento de las mismas hacían que éstas no fuesen aptas para el consumo**.

Ante esta circunstancia del agua de “La Colada”, conocimos previamente que la Empresa Provincial de Aguas de Córdoba (EMPROACSA) que tiene encomendado el abastecimiento de todos los municipios afectados, había previsto acometer un tratamiento de potabilización del agua por ozono, pero descartado dicho método por no dar resultados satisfactorios, posteriormente se había llegado a concretar en un método de osmosis y ultrafiltración cuyos resultados en pruebas habrían sido alentadores y podrían dar lugar a que después de unos meses -necesarios para ejecutar presupuestariamente las medidas- se recuperase con cierta normalidad el suministro corriente de agua potable en la zona.

Sin embargo, desde algunos colectivos consideraban que esta medida, a medio plazo vista, tampoco solucionaba del todo la problemática, que únicamente podría solventarse de manera definitiva con la ejecución de las obras de conexión entre “La Colada” y “Sierra Boyera” al pantano de “Puente Nuevo”, de manera que se sustituyera el bombeo por grupos electrógenos por gasoil. De lo contrario, cuando los embalses se recuperasen una vez llegaran las tan deseadas lluvias, podría volver a producirse el problema para el siguiente periodo de sequía, del que lamentablemente cabría esperar no fuera demasiado tarde vista la evolución climatológica.

Nuestro análisis de esta problemática concluía con la cuestión competencial, pues las competencias para solventar el problema, sin perjuicio de las que ostentaba EMPROACSA en la potabilización del agua, correspondían a la Confederación Hidrográfica del Guadalquivir y a la Confederación Hidrográfica del Guadiana, pero también la Junta de Andalucía, responsable esta última de finalizar las conexiones con el embalse de “Sierra Boyera”. En relación con esta cuestión,



tuvimos conocimiento de una reunión entre el Presidente de la Diputación de Córdoba y el Delegado Territorial en Córdoba de la Consejería de Agricultura, Pesca, Agua y Desarrollo Rural, en la que una de las soluciones planteadas habría sido una aportación económica por la Junta de Andalucía para la adecuación de la Estación de Tratamiento de Agua Potable de Sierra Boyera.

Por todo lo expuesto, dado que ya hacía una década que se habían valorado alternativas para dar solución a esta problemática y que en todo ese tiempo no se habían ejecutado las medidas en su momento planteadas, agravándose la situación con una sequía extraordinaria, incoamos de oficio el citado [expediente 23/7317](#), en cuyo seno dirigimos petición de informe a la Confederación Hidrográfica del Guadalquivir -por vía de colaboración-, sobre la conexión entre los pantanos, a EMPROACSA sobre la potabilización del agua y a la Consejería de Agricultura, Pesca, Agua y Desarrollo Rural (Dirección General de Infraestructuras del Agua), en cuanto a la ejecución de las obras que estaban pendientes, así como en cuanto a la vigilancia sobre los vertidos contaminantes al río Guadarramilla y al entorno que directa e indirectamente afectaban al agua embalsada.

A fecha de redacción de este Informe Anual no se han recibido todos los informes solicitados, por lo que el expediente de oficio sigue su curso.

2.2.7.6. Actuaciones de oficio

En lo que se refiere a las actuaciones de oficio iniciadas en 2023, a continuación se relacionan las mismas:

- ▶ [Queja 23/7317](#), dirigida a la Consejería de Agricultura, Pesca, Agua y Desarrollo Rural, Dirección General de Infraestructuras del Agua, Confederación Hidrográfica del Guadalquivir, Empresa Provincial de Aguas de Córdoba S.A. (Emp-proacsa), en relación con la problemática del abastecimiento de agua potable en la comarca del Valle del Guadiato y Valle de los Pedroches, de la provincia de Córdoba.



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”.

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

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

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

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



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

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

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

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

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

B2.3.3. 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.

2.1.2. Educación y Universidades

2.1.2.1.1 Introducción

...

Solo a través del acceso a la educación de toda la población se puede garantizar un crecimiento económico y social sostenible, así como una mayor preocupación y acción respecto al medioambiente.

...



2.2.1. Administración Tributaria, Ordenación Económica y Gobernanza Pública

2.2.1.2.2.2. 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

Otro aspecto que está suscitando preocupación en el sector turístico es la proliferación de instalaciones de energías renovables en las zonas rurales, que está generando diversas tensiones con quienes desarrollan su actividad turística en este entorno.

El principal motivo es la consideración de que los campos fotovoltaicos o los parques eólicos ocasionan una **grave afectación paisajística** que, en ocasiones, pone en riesgo la propia pervivencia de la actividad de turismo rural que tiene en el paisaje uno de sus atractivos principales.



A este respecto, se recibió en la queja 23/4347 copia de una carta remitida por la Federación Provincial de Empresas de Hostelería y Turismo de Granada, y dirigida al Presidente de la Junta de Andalucía, trasladándole una petición de modificación del Decreto de Turismo Rural a fin de incorporar **parámetros de protección del paisaje de establecimientos rurales** que puedan verse afectados por instalaciones de energías renovables que están proliferando en nuestra Comunidad Autónoma.

Advertimos que la citada carta, aunque dirigida al Presidente de la Junta de Andalucía, la trasladaban en copia a esta Institución y a distintas Consejerías de la Junta de Andalucía y Delegaciones Territoriales e incluso al Alcalde de Albolote, y que la petición principal que obraba en la misiva al Presidente era la de que: *“se valore este asunto e incorpore a la normativa a la mayor brevedad posible esta zona de afección, promoviendo la ordenación del territorio rural y de las actividades que en el mismo se desarrollen”*.

Examinada la cuestión que se nos planteaba, y cuya valoración nos solicitaban, indicamos a sus promotores que la misma implicaba una modificación reglamentaria cuya iniciativa debía ser asumida por los titulares de la competencia, en este caso la Consejería de Turismo, Cultura y Deporte. En este sentido, le indicamos que la procedencia o no de incorporar la modificación planteada debía evaluarse por los responsables competentes teniendo en cuenta todas las circunstancias que puedan concurrir y colisionar con la implantación de instalaciones de energías renovables.

...

2.2.1.2.3.3. Transición digital

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

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

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

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

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

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

Para abordar la brecha digital y lograr una administración electrónica inclusiva, es esencial adoptar un enfoque de diseño centrado en el ciudadano. Esto implica considerar las necesidades, habilidades y limitaciones de todos los usuarios al desarrollar servicios digitales. Se deben realizar evaluaciones de accesibilidad y usabilidad para garantizar que todas las personas puedan utilizar estos servicios de manera efectiva.



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

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

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

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

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

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

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

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

2.2.6. Servicios de Interés General y Consumo

2.2.6.1.1. Servicios de interés general

...

Como siempre en este apartado hablamos de servicios cuya prestación suelen realizar empresas privadas y que responden a necesidades básicas de la vida diaria, tales como el suministro eléctrico, de agua o gas, los servicios financieros, de transporte, o de telecomunicaciones y postales. Por este motivo se les imponen obligaciones denominadas “de servicio público”, asociadas a dicha naturaleza.



El acceso a estos servicios de interés general está íntimamente ligado con el contenido de algunos de los derechos fundamentales cuya defensa se nos atribuye. En particular, estos servicios pueden afectar al derecho a la protección de la salud; a una vivienda digna; al disfrute de los recursos naturales; al acceso a las tecnologías de la información y de la comunicación; o, en última instancia, a la garantía de protección a las personas consumidoras por parte de los poderes públicos. Es lo que justifica nuestra intervención ante las empresas que los prestan cuando apreciamos su posible vulneración.

...

2.2.8. Urbanismo y ordenación del territorio

2.2.8.3.2. Disciplina Urbanística

...

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.

...



2.3.1. Atención a la ciudadanía

2.3.1.4. Acceso a la información y derechos fundamentales

Crece las quejas y las consultas por la mala atención que las personas reciben de las administraciones públicas. Como dice la antigua canción “Comunicando” de Monna Bell, “...quise decirte... que por tu culpa estoy 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*”

[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](#)².

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.

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

2 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.



“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 normal³.

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, acostumbra 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.

³ El propio presidente de la Junta de Andalucía lo ha manifestado en el mes de febrero de 2024: *“los ciudadanos tienen derecho a su tiempo, a no perderlo en papeleo que en muchas ocasiones generan frustración. Cuando tienen derecho a una prestación o a una ayuda deben de tener una respuesta ágil y en el menor tiempo posible, no es razonable que muchas familias tengan que esperar meses y meses para tener una valoración de dependencia”.* https://www.granadahoy.com/andalucia/Juanma-Moreno-Andalucia-comunidad-burocracia_0_1873013254.html



6. Y por último, hay que cuidar las regulaciones de las prestaciones sociales, para evitar que los grupos vulnerables necesitados encuentren barreras de acceso a las mismas.

En el informe: [El impacto de los trámites administrativos en el acceso a las prestaciones sociales](#) de la Taula de Entidades del Tercer Sector Social de Cataluña, se realiza un estudio que pone de manifiesto que las prestaciones sociales sólo son efectivas si llegan a aquellas personas para las que han sido pensadas y en el menor tiempo posible. Y se establecen una serie de recomendaciones que compartimos:

1. Hay que ampliar el conocimiento de las prestaciones sociales para evitar que las potenciales personas beneficiarias no las soliciten por simple desconocimiento.
2. Hay que incidir en eliminar los textos y los diseños oscuros que obstaculizan el derecho a comprender de las personas solicitantes, potenciando la difusión de información clara y comprensible.
3. Hay que simplificar el proceso de solicitud y tramitación de la prestación, que a menudo se caracterizan por ser trámites especialmente complejos, lentos y desalentadores: evitar los requisitos complejos, hacer cumplir el derecho de no presentar documentación que ya esté en poder de la administración, tener en cuenta la brecha digital para aquellas personas que se encuentren en situación de mayor vulnerabilidad.
4. Recibir una respuesta rápida y clara: agilizar el proceso y reducir la espera. Ofrecer formas de pago ágiles e inclusivas y flexibilizar los criterios que puedan provocar la pérdida de ayudas ante situaciones sobrevenidas.

2.3.3. Mediación

2.3.3.2.1. Quejas relativas al eje de Personas

...

En relación al último caso señalado, merece destacarse la labor de intermediación desarrollada por el dPA en el asunto referente a **ruidos y olores presentes en un centro residencial privado**, al parecer derivados de un servicio de spa, ubicado en los locales del inmueble, es la queja 23/4570.

Nos interesamos dando traslado al Ayuntamiento de la problemática y respondieron desde la corporación con la información de haber requerido la reparación al citado centro. Podría no haberse intervenido, pues los argumentos que los interesados formulaban a la defensoría se dirigían al incumplimiento de los estatutos de la comunidad de propietarios. En este sentido podría tratarse de un asunto jurídico privado que afectaba a un colectivo de mayores en atención al planteamiento inicial. Sin embargo, se recondujo su gestión a través del deber de vigilancia municipal, al disponer de una licencia administrativa concedida por el consistorio por la actividad del spa, y todo ello en atención a servir al derecho al descanso de las personas mayores que allí residen.

En el asunto que contempla la queja [22/3414](#), que presenta una plataforma vecinal ante la situación constante de **ruido en el casco antiguo** de Sevilla, en una calle de concentración turística de bares y establecimientos turísticos, aparece un aspecto sobre la repercusión de ruido, afectando a uno de los vecinos de la calle, que es una Residencia de Mayores en la zona denominada como “La Alfalfa”.

Así mismo asistimos a unos vecinos mayores afectados por el ruido del bar del local en planta baja, que contaba con más de 6 expedientes sancionadores y que finalizó con el cierre del citado establecimiento hostelero, es el caso de la [queja 23/2292](#). En esta mediación, el Alcalde asistió a la mediación, existían más de seis expedientes disciplinarios, se tomó mucho interés y lo gestionó personalmente. Recibimos noticias de los interesados del cierre del establecimiento.

Resaltar también en materia de medioambiente y mayores, la queja 23/6555, interpuesta por vecinos de Prado del Rey (Sierra de Cádiz), que eran personas de edad avanzada que habían visto cómo a raíz de la nueva política de gestión de residuos sólidos, la Administración había procedido a la **retirada de los contenedores**, de manera que debían sacar la basura a una hora determinada que es cuando pasa el servicio de recogida. Esta medida, en apariencia lógica, se tornó



un problema para ellos porque son en su mayoría personas dependientes, y a la hora en la que pasa el servicio municipal de recogida, ellos ya están solos y no pueden sacar a la calle los cubos de basura.

Tras aceptación de la reunión de mediación, se llegó al acuerdo de que el operario encargado de recoger los residuos subiría a las viviendas de estos dos edificios y que los vecinos que acrediten esta situación de dependencia, podrían dejar la basura en el descansillo para que el mencionado operario la retire.

...

2.3.3.2.2. Quejas relativas al eje de Planeta

...

En relación con los focos de molestias provocadas por **ruidos**, en lo que se refiere a la afectación a personas, ya se ha comentado más arriba. Pero merece destacarse que los temas más recurrentes que se han gestionado son los ya tradicionales relativos a **fiestas locales**, establecimientos de **hostelería** (bares, veladores, etc.) abiertos al público con licencia para la **reproducción de música** o no (resaltar las quejas 22/1448 y 23/2292) o espacios como teatros ([queja 23/1328](#)) y polideportivos (quejas 22/7852 y [23/3034](#)).

Igualmente destacable ha sido la queja 23/5818, en relación a las molestias generadas por el ruido provocado por una **discoteca**. Tras muchos años sin solución, el consistorio, gracias a la labor mediadora establece junto a los vecinos una hoja de ruta en cuanto a intentar paliar la situación.

En el mismo sentido, resaltar la queja 23/5900, en la que los vecinos plantean su queja en torno al ruido constante provocado por las actividades de un establecimiento hotelero que utiliza sus zonas exteriores, sin respetar horarios.

Desde el área de mediación del Defensor, se suele afrontar la intervención en estos escenarios desde la convicción de ser una problemática sobre la que podemos contribuir más a su transformación para una mejora y/o minimizar sus efectos, conscientes de la dificultad de concluir con una solución o resolución inmediata.

A la Oficina del Defensor del Pueblo 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”*.

...

2.4.2. Planeta y Prosperidad

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

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

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](#).

4.3. 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

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 2022⁴, 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 científica⁵, 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.

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.

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

5 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:

5. Acercar la institución a la ciudadanía
6. Estrechar relaciones con el movimiento asociativo
7. 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 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: **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.

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 penando... 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.



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 impararable 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 más sostenibles y garanticen la preservación de nuestro medio natural.**

Un concepto de territorio, una visión de ciudad

*Desde el comienzo por esta Institución de su labor de tutela de los derechos de la ciudadanía andaluza hemos tenido clara la íntima conexión existente entre el ámbito de la ordenación territorial y urbanística y el ejercicio de derechos tan concretos como poder disfrutar de una vivienda digna y adecuada. **La utopía de la ciudad habitable, de la ciudad sostenible, solo es posible concebirla desde la perspectiva de la ordenación urbanística.***

El propio concepto de ciudad, como espacio ordenado de convivencia, solo surge como consecuencia de la aplicación práctica de los conceptos y normas propios del urbanismo. El urbanismo regula y ordena la ciudad al establecer las condiciones para compaginar los intereses privados con las necesidades públicas.

La ordenación del territorio como concepto surge con posterioridad al nacimiento del urbanismo y con el objetivo de articular y coordinar los espacios ya regulados por la normativa urbanística aplicando a los mismos una perspectiva regulatoria más amplia y una visión espacial más completa.

La ordenación territorial nos ha permitido, no solo unir los espacios inconexos surgidos del urbanismo, sino también planificar las interacciones entre los mismos y dotarlos de una visión de conjunto, de una idea y de un proyecto común.

La labor de esta Institución en estos dos ámbitos tan cercanos del urbanismo y la ordenación del territorio ha venido presidida desde el principio por una idea: dar respuesta a las necesidades individuales transmitidas a través de las quejas recibidas mediante actuaciones y propuestas que antepusieran el interés general.

Partiendo de esta premisa, muchas de nuestras actuaciones de supervisión de la administración han partido de la problemática particular expuesta en una queja para centrarse en el ámbito de las deficiencias regulatorias o las carencias en la planificación o la ordenación del territorio.

Por este motivo, en el ámbito del urbanismo y la ordenación del territorio no nos hemos limitado a tramitar las quejas individuales recibidas sino que hemos iniciado también un número muy elevado de actuaciones de oficio y elaborado numerosos informes especiales, siempre con el objetivo de ampliar nuestra perspectiva y poner el foco de nuestra supervisión en las deficiencias e ineficiencias que pudieran existir en los aspectos regulatorios, de planificación y de ordenación urbanística y territorial.

Basta un recorrido por nuestros informes dedicados a tratar temas relacionados con el urbanismo o la ordenación del territorio, para comprobar el empeño de esta Institución en **poner el foco en las deficiencias y las carencias de nuestras normas y nuestros planes para, a partir de las mismas, proponer soluciones y medidas que puedan contribuir a la mejora y superación de las mismas.**

El mejor ejemplo de cuanto decimos lo encontramos en un informe especial presentado al Parlamento de Andalucía en noviembre de 2009, con el título "Ordenación del territorio y urbanismo en los Informes de la oficina del Defensor del Pueblo Andaluz", en el que compendiamos las actuaciones realizadas por la Institución en esta materia desde su creación en 1983 hasta esa fecha de 2009.

Como señala este Informe Especial en su presentación, "no pretende realizar una radiografía de la problemática general que plantea el suelo andaluz, desde la doble e interrelacionada perspectiva de la ordenación del territorio y del urbanismo, pues tal objetivo, al margen de que desbordaría los contornos de este documento, estaría muy condicionado



por el análisis, sin lugar a dudas, excesivamente subjetivo a que puede conducir, inevitablemente, cualquier valoración que se haga del ejercicio de estas políticas sectoriales. Pero es que, además, la evaluación de la oportunidad de las políticas sectoriales le corresponde a los poderes públicos que tienen atribuida esa competencia”.

Este informe especial no analizaba el funcionamiento global de una política sectorial determinada, sino la de aquellos aspectos de ésta que tienen un funcionamiento anómalo o inadecuado, ya que aunque resaltemos aspectos positivos de las actuaciones administrativas, lo lógico –dada la naturaleza supervisora de esta Institución y su misión de defensora de los derechos de la ciudadanía- es que nuestro objetivo sea fundamentalmente **detectar anomalías e infracciones vulneradoras de derechos y proponer medidas para corregirlas**.

El Informe era muy extenso y analizaba cuestiones tan diversas como la planificación territorial; la protección del litoral; el desarrollo urbanístico y la sostenibilidad; el plan de prevención de inundaciones y avenidas; la demanda de infraestructuras; la función social de la propiedad y el cumplimiento de los deberes urbanísticos por parte de los propietarios; el urbanismo y la exclusión social; el derecho a la información en el ámbito urbanístico; la tutela penal del suelo no urbanizable; y, de manera muy especial, todas aquellas cuestiones relacionadas con la disciplina urbanística.

Aunque este informe es de 2009 y compendia las actuaciones realizadas hasta esa fecha consideramos que el mismo expone perfectamente la filosofía que ha presidido y preside todavía la intervención de esta Institución en los ámbitos de la ordenación del territorio y el urbanismo.

Desde esa fecha han sido numerosas las actuaciones emprendidas en esta materia, tanto a instancia de parte como de oficio, pudiendo destacar, por su trascendencia la presentación al Parlamento de Andalucía de los siguientes informes especiales y estudios monográficos:

- ▶ El parque residencial sin ascensor en Andalucía: una apuesta por la accesibilidad. Septiembre 2010
- ▶ Seguridad, accesibilidad y calidad ambiental en los espacios urbanos peatonales de las ciudades andaluzas. Marzo 2014
- ▶ La apuesta por la ciudad en clave peatonal exige acabar con comportamientos incívicos que usurpan el espacio público, entre otros los aparcamientos ilegales y la colocación de cartelera sin autorización municipal. Octubre 2017

Asimismo, merecen ser destacadas las diversas jornadas organizadas por la Institución para debatir y reflexionar acerca de cuestiones de especial interés relacionadas con el urbanismo y la ordenación territorial:

- ▶ Jornada “Los gobiernos locales ante la nueva agenda urbana”. 25 de mayo de 2017
- ▶ Jornada “Ciudades inteligentes, ciudades inclusivas”. 20 de octubre de 2016
- ▶ Jornada “Ciudades inteligentes, ciudades sostenibles”. 29 de octubre de 2015
- ▶ Jornada “El parque residencial sin ascensor en Andalucía”. 28 de abril de 2011

Como puede verse, **el compromiso de esta Institución con la consecución de un urbanismo más humano y con la búsqueda de una ordenación del territorio más sostenible ha sido una constante en estos 40 años y continúa siendo un compromiso ineludible para los años venideros.**