



13. Personas migrantes

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
2.1.4.2.3.1. Personas migrantes	3
2.1.4.2.3.1.1. El empadronamiento, una obligación que abre la puerta a derechos	3
2.1.4.2.3.1.2. Residencia por circunstancias excepcionales: El arraigo social	5
2.1.4.2.3.1.3. Derecho a la vivienda de la población migrante. El caso concreto de la eliminación de los asentamientos mediante soluciones habitacionales	6
ESTE TEMA EN OTRAS MATERIAS	9
Balance	9
B2.1.7. El código postal, a veces, influye más que el código genético	9
B2.1.8. Trabajamos por la erradicación total de los asentamientos	9
B2.3.3. Escuchar y conocer la problemática in situ en las visitas comarcales	10
B2.3.5. Los procesos de mediación para la resolución de conflictos	10
B2.3.7. Hemos continuado colaborando estrechamente con el movimiento social y los agentes sociales	10
1.1. Bioética y salud mental	11
1.1.5. La salud mental de los colectivos vulnerables: desafíos comunes	11
1.2. Compromiso del Defensor del Pueblo Andaluz con la igualdad de género y trato	12
1.2.2.5. Necesidad de vivienda	12
2.1.3 Infancia y adolescencia	12
2.1.3.2.3. Infancia especialmente vulnerable	12
2.1.5. Salud y bienestar	13
2.1.5.2.1. Atención Primaria	13
2.2.1. Administración Tributaria, Ordenación Económica y Gobernanza Pública	14
2.2.1.2.3.3. Transición digital	14
2.3.1. Atención a la ciudadanía	15
2.3.1.4. Acceso a la información y derechos fundamentales	15
2.3.3. Mediación	18
2.3.3.2.1. Quejas relativas al eje de Personas	18
3.1. Relaciones institucionales	18
3.1.4. Relaciones de colaboración con asociaciones y agentes sociales	18
3.1.5. Relaciones de colaboración con administraciones públicas	18



4.3. Declaraciones de actitud entorpecedora	19
5.2 Quejas remitidas, no admitidas y sus causas	19
5.2.1. De las quejas remitidas a otras instituciones	19

REVISTA DEL INFORME ANUAL **20**

La mediación del Defensor del Pueblo Andaluz, un diálogo entre la ciudadanía y las administraciones más cercano	20
Una Defensoría a tu lado: acercando la Institución a las personas	21
La importancia del Tercer Sector como vertebrador de las políticas públicas	24
El derecho de las personas a acceder a una información de calidad. Acceso a la información y derechos fundamentales	26
La intermediación para el alquiler: un recurso imprescindible para la población más vulnerable	29



Parte general

2.1.4.2.3.1. Personas migrantes

La regularización administrativa de las personas migrantes que han elegido nuestra región como destino, en tanto que pieza clave para que se incorporen a la misma como titulares de plenos derechos, ha seguido siendo objeto de atención de esta Defensoría.

Si bien las competencias sobre los flujos migratorios corresponde al Estado en cumplimiento del 149.1.2º de la Constitución Española, en determinados procedimientos relacionados con el "iter migratorio" concurren competencias tanto de la Administración Autonómica como de la Local (Ayuntamientos y Diputaciones Provinciales).

Por lo que respecta a las Entidades Locales, son responsables de dos de las competencias con más incidencia en los procesos de integración de estas personas, como son el [empadronamiento y la acreditación de la integración del arraigo](#) para la integración social. Intervenciones de la Administración que permiten acceder a derechos laborales o a un recurso residencial adecuado a las necesidades de cada persona.

Derechos que son aún más difíciles de alcanzar en el caso de las [mujeres migrantes](#) en la que interseccionan distintos factores de discriminación que las sitúa en contextos de especial vulnerabilidad, por los que requieren una atención integral para que puedan superar los obstáculos con los que se encuentran en su proyecto migratorio. Y es que esta discriminación, que por razones de género, ya podían padecer en sus países de origen se perpetúa tanto en su tránsito, en el que muchas son víctimas de redes y mafias, como en su destino en el que ven como su condición de migrante se convierte en una barrera para acceder a cuestiones tan esenciales para una real inclusión como son empleos y viviendas de calidad.

También sigue siendo objeto de preocupación las actuaciones encaminadas a [eliminar los asentamientos chabolistas](#) de la provincia de Huelva y Almería mediante alternativas personales. Situaciones en las que se encuentran mujeres migrantes, que por su condición de género tienen más riesgo que los hombres y que por lo tanto requiere una mirada especial.

Siendo por tanto la **inclusión social de la población migrante** clave en el abordaje de los flujos migratorios en acuerdos de ámbito internacional como el [Pacto Mundial para una migración segura, ordenada y regular](#), [La Agenda 2030](#) y más recientemente en el [Nuevo Pacto sobre Migración y Asilo](#), donde se ha apostado por una coordinación global que requiere la implicación de todas las Administraciones que atiendan a las personas que deciden migrar desde una perspectiva holística.

En esta línea de intervención, la [Estrategia Andaluza para la Inmigración: 2021-2025](#): inclusión y convivencia, orientada a la inclusión social e integración de la población inmigrante, establece que **la integración es un proceso multidimensional**, identificando cuatro áreas claves: empleo, educación, inclusión social y participación activa en la sociedad, ámbitos que coinciden con los recogidos en la [Instrucción DGI/SGRJ/3/2011](#) y que **adquieren una especial relevancia en el sentido favorable o desfavorable del informe en base a la ponderación de los aspectos señalados en el art. 124.2.c) del Reglamento de la Ley Orgánica**.

2.1.4.2.3.1.1. El empadronamiento, una obligación que abre la puerta a derechos

En la Defensoría se trabaja desde distintas perspectivas con las administraciones locales para hacer efectivo el empadronamiento de quienes residiendo en un municipio tienen dificultades para acreditar el título que legitime la ocupación del inmueble.



El Padrón municipal como registro administrativo donde constan los vecinos de un municipio constituye una prueba del domicilio habitual de sus residentes y por lo tanto se convierte en un requisito imprescindible para el acceso a los servicios públicos de muchas familias.

Las dificultades para tramitar el alta en el padrón municipal pueden afectar especialmente a las personas migrantes, sobre todo al inicio de su estancia en un municipio. Las distintas formas de solucionar el lugar donde pernoctar o donde residir les llevan a tener que compartir viviendas en las que no se les facilita ningún soporte documental que sea admitido por las Corporaciones para causar alta.

La mayoría de ellas requieren como único título legítimo de ocupación de los inmuebles los contratos de alquiler o escrituras de propiedad que, por las razones indicadas, no pueden ser aportados.

Aún más difícil es el caso de quienes residen en los asentamientos chabolistas o quienes están en situación de calle, cuestiones que nos han llegado a lo largo de este año 2023.

Reseñamos, a modo de ejemplo, las distintas casuísticas que nos han puesto en conocimiento los Ayuntamientos de la provincia de Almería con más población migrante, en el contexto de [la actuación de oficio 22/4942](#). Municipios como Nijar, Roquetas, El Ejido o la propia ciudad de Almería, nos informaron cómo proceden al empadronamiento de estas personas, además de trasladarnos algunas cuestiones que les preocupa y que consideramos de interés para este informe.

Ya en el informe enviado por el Ayuntamiento de Nijar, objeto de análisis el pasado año, nos ponían de manifiesto que *“salvo que el Ayuntamiento disponga de pruebas fehacientes de que la residencia efectiva no se está dando, procederá a empadronar a quienes lo soliciten y acrediten que residen en el municipio, sin que sean motivo para su “no inscripción” el no aportar título de propiedad de la vivienda, o contrato de alquiler o la deficiencia de la infraestructuras”*.

Ante el número de personas migrantes que residen tanto en viviendas del municipio como en asentamientos chabolistas, se nos trasladó que para comprobar la veracidad de la residencia, así como de expedientes duplicados, es necesario poner a disposición más recursos humanos.

Unos trámites que, a juicio de esta Defensoría, pudieran ser apoyados por Entidades del Tercer Sector, a los efectos de informar a la población sobre la documentación que han de aportar a los expedientes de empadronamiento, además de los títulos referidos a los domicilios donde residen y el lugar en el que solicitan el empadronamiento.

Por lo que respecta a **Roquetas de Mar**, *“en caso de no aportar dichos documentos o haya duda de la veracidad de los datos, se solicita Informe de la Policía Local o Trabajador Social para comprobar que realmente el vecino habita en ese domicilio, y en caso afirmativo, inscribirlo en el Padrón”*. Una colaboración con otros recursos del ayuntamiento como son los Servicios Sociales Comunitarios, o la Oficina Municipal de Integración que facilita y agiliza la inscripción padronal en su caso.

En Adra, también nos trasladan que *“el Ayuntamiento acepta otros documentos como suministros de luz, agua, etc”* y una vez hechas las comprobaciones oportunas, se envía a la Policía Local para que elabore Informe sobre si efectivamente el vecino que solicita el empadronamiento reside en el domicilio.

Por su parte en la ciudad de **Almería** nos aportaron algunas peculiaridades ligadas a la distinta casuística de la población migrante. Así se refiere a los expedientes de baja en la hoja padronal cuando *“se manifieste que que no residen en su vivienda ninguno de los habitantes empadronados, ...”* debiendo solicitar *“previamente a su alta en el Padrón a través del Registro General, la baja por inscripción indebida de los empadronados que no residen en la misma”*.

También hace referencia a las inscripciones *“en un establecimiento “colectivo” (albergues, residencias, residencias de ancianos, etc)”, siendo necesario la “autorización expresa por parte de la Dirección de dicho establecimiento”*.

Se alerta en el informe sobre determinadas situaciones que ponen en riesgo a las personas que estando en una situación de vulnerabilidad creen asegurar estos trámites acudiendo a las mafias que les facilitan - pisos francos- en los que poder empadronarse, no siendo éstos los lugares de residencia en los que realmente residen. Una cuestión que ha sido objeto de intervención policial, tal y como se recogió [en la prensa](#).



Nos trasladan que *“en estos y otros casos, el gestor municipal, debe actuar con la suficiente cautela, para evitar un perjuicio mayor a las personas en situación de exclusión social, o especialmente vulnerables, siendo la protección de estas personas, la máxima prioridad en la actuación administrativa del funcionario municipal en su trabajo diario”*.

2.1.4.2.3.1.2. Residencia por circunstancias excepcionales: El arraigo social

El artículo 31.3 de la LO 4/2000 prevé que *“La Administración podrá conceder una autorización de residencia temporal por situación de arraigo, así como por razones humanitarias, de colaboración con la Justicia u otras circunstancias excepcionales que se determinen reglamentariamente. En estos supuestos no será exigible el visado”*.

Por su parte el artículo 68.3 de la LO 4/2000 expone que *“con carácter previo a la concesión de autorizaciones por arraigo, las Comunidades Autónomas o, en su caso, los Ayuntamientos, emitirán un informe sobre la integración social del extranjero cuyo domicilio habitual se encuentre en su territorio. Reglamentariamente se determinarán los contenidos de dicho informe. En todo caso, el informe tendrá en cuenta el periodo de permanencia, la posibilidad de contar con vivienda y medios de vida, los vínculos con familiares residentes en España, y los esfuerzos de integración a través del seguimiento de programas de inserción socio laborales y culturales”*.

Unos requisitos que se pueden concretar en 3 años de permanencia continuada en España, disponer de medios económicos, carecer de antecedentes penales en España y en el país de origen y en el Informe de arraigo social.

Los **informes de inserción social**, competencia de las Entidades Locales ha sido objeto de análisis por parte de esta Institución tanto a través de las quejas recibidas como en las distintas reuniones mantenidas con entidades del tercer sector.

Como consecuencia de ello y constatada la relevancia de este informe en la tramitación de los expedientes de arraigo social y los perjuicios que ocasiona a sus solicitantes en su proceso de regularización administrativa los retrasos en su entrega o la exigencia de requisitos no contemplados en la legislación tramitamos actuaciones de oficio solicitando la colaboración de los Ayuntamientos de más de 20.000 habitantes y de las Diputaciones para que nos informaran al respecto.

Entre las cuestiones que nos interesaban conocer se encontraban los criterios tenidos en cuenta para valorar la integración de los solicitantes, tomando especial interés para esta Defensoría la documentación requerida para acreditar el tiempo de residencia en territorio español, los tiempos medios de respuesta en la emisión de los informes y las dificultades con las que se encuentran los servicios sociales comunitarios a la hora de emitir los mencionados informes.

Tras el análisis de la información remitida, se han detectado algunas cuestiones como el **incumplimiento de los plazos**, o la exigencia de criterios no previstos en la propia normativa ni recogidos por la Secretaría General de Migraciones.

Para **acreditar la permanencia en España** muchas Corporaciones exigen, pese a lo que se indica en la propia normativa y por la Secretaría General de Migraciones certificado de empadronamiento de tres años, no tener una orden de expulsión, documentación pública como citas médicas cada mes o incluso en el caso de expedientes de arraigo social como autónomos la liquidación de los correspondientes impuestos.

Asimismo hemos detectado la exigencia por parte de las Corporaciones de la exigencia de una carencia en el padrón, si bien es cierto que esta antigüedad puede ser considerada como un criterio para valorar la integración de la persona interesada en el municipio en el que tiene establecido su domicilio habitual, no se puede ignorar el resto de aspectos establecidos en la legislación de aplicación para estimar la integración de los solicitantes en nuestro territorio.

Cuestiones tales como la posibilidad de contar con vivienda y medios de vida, los vínculos con familiares residentes en España, o los esfuerzos de integración a través del seguimiento de programas de inserción socio laboral y cultural. Y es que **en la integración de las personas migrantes juegan un papel decisivo las políticas locales**.

En aquellos casos en los que se evidencia el incumplimiento de la normativa de aplicación, se han emitido Recomendaciones para que, la tramitación de estos informes se ajuste a la normativa de aplicación tanto respecto a los plazos como a la documentación que la persona interesada puede aportar para acreditar su permanencia en España.



Tal es el caso de la [queja 22/4939](#) referida a los Ayuntamientos de la provincia de Sevilla. A modo de ejemplo hacer una breve referencia a los pronunciamientos relacionados en el informe remitido por el Ayuntamiento de de Coria del Río, que ha sido objeto de un [Resolución](#) por estar esta Defensoría en desacuerdo con los criterios tenidos en cuenta para la emisión del informe de arraigo social, que ha sido aceptada por el Ayuntamiento, incorporando aquellas prácticas que, no ajustándose a la legislación, dificultaban la obtención del informe de inserción social favorable.

En relación a los plazos de entrega, se nos informó que el plazo dependía de *“la celeridad que se den los solicitantes en reunir la documentación requerida, desde nuestro Servicio, para poder girar la visita domiciliaria. Y posteriormente el tiempo que tarden en entregar la solicitud en Extranjería y nos aporten el registro con el número de expediente para poder enviar el informe de arraigo directamente ya que nunca le facilitamos en mano el mismo. Por lo tanto no podemos hablar de tiempo medio de resolución ya que puede variar entre un mes o un año dependiendo de lo anteriormente expuesto”*. También nos trasladaban que consideraban **“necesario un mínimo de seis meses de residencia en la localidad para la realización del informe”**.

Así se recomendó *“que, en cumplimiento de la normativa de aplicación referida, los informes sean emitidos y notificados a los interesados en un plazo de treinta días desde la fecha de solicitud, (...)”* y que *“para la valoración de la integración de las personas migrantes en cumplimiento de la [Instrucción DGI/SGRJ/3/2011](#), en los informes de inserción social se recoja el “sentido favorable o desfavorable del informe en base a la ponderación de los aspectos señalados en el art. 124.2.c) del Reglamento de la Ley Orgánica” como son los medios económicos con los que cuente, vínculos familiares con residente en España y esfuerzos de integración a través del seguimiento de programas de inserción socio laborales y culturales sin exigir por tanto una carencia en el padrón de su Ayuntamiento”*

Hemos de tener en cuenta que la figura del arraigo social se sustenta precisamente en la vinculación que una persona de origen extranjero tiene con nuestra sociedad por el tiempo de permanencia en España de tres años.

La Administración Local, debe propiciar por tanto una acogida real a quienes han decidido establecerse en nuestros municipios, como es el caso de las personas migrantes/extranjeras, dado que **consideramos la integración un proceso bidireccional inviable sin la participación e implicación de todos**.

2.1.4.2.3.1.3. Derecho a la vivienda de la población migrante. El caso concreto de la eliminación de los asentamientos mediante soluciones habitacionales

La población de origen extranjero asentada en nuestra Comunidad encuentra especiales dificultades en el acceso a viviendas en las que poder desarrollar su proyecto migratorio, ya no solo a nivel individual sino también en un ámbito familiar.

Si bien es cierto que la escasez de vivienda pública, el aumento del precio de los alquileres y el endurecimiento de las condiciones para poder acceder a una hipoteca afectan a toda la población, especialmente la más joven, también lo es que incide de manera especial en la población migrante ya que a la precariedad laboral y las dificultades de acceso al mercado inmobiliario se suma la discriminación racial.

Así se recoge en el Plan de Acción de la UE Antirracismo para 2020-2025 cuando se indica que **las personas que sufren discriminación racial corren mayor riesgo de vivir en condiciones insalubres y de segregación residencial**. *La discriminación en el mercado de la vivienda refuerza la segregación, con un efecto dominó en términos de oportunidades educativas o de empleo.*

Ante la incidencia de esta realidad en el colectivo de personas migrantes desde la Dirección General para la Igualdad de Trato y Diversidad Étnico Racial se han analizado las principales causas de discriminación basadas en cuestiones claves como *“la presunción de precariedad económica y el mal uso del inmueble por parte del arrendatario”*.

Otra de las dificultades para la búsqueda de una vivienda está en la falta de asesoramiento desde los distintos servicios públicos a los que acuden, no estando informados de la necesidad de inscribirse en los Registros de Demandantes de Vivienda Protegida, ni de que pueden asesorarse en las Oficinas de Vivienda de los distintos organismos, los cuales care-



cen en la mayoría de los casos de personal especializado para un abordaje transcultural. Hemos de tener en cuenta que estas personas provienen de entornos jurídicos distintos y por lo tanto los derechos y obligaciones necesitan esa mirada.

Estas dificultades para acceder a una vivienda impiden asimismo a las personas afectadas iniciar expedientes de reagrupación familiar en los que los solicitantes deben acreditar que disponen de una vivienda adecuada, pudiendo justificarse *“por cualquier medio de prueba admitido en Derecho”*

Dificultades de acceso a soluciones habitacionales adecuadas, que adquieren más gravedad para quienes no han regularizado su situación administrativa, y que no pudiendo acceder al mercado laboral reglado, se encuentran ocupando empleos precarios sin cobertura legal.

En esta situación se encuentran muchos de los temporeros y temporeras desplazados a los municipios en los que existen explotaciones agrícolas intensivas que requieren mano de obra que no encuentran en la población autóctona.

Localidades como como Níjar en Almería o Lepe, Moguer, Lucena del Puerto o Palos de la Frontera en Huelva, donde se han cronificado **asentamientos chabolistas informales**. Una situación que preocupa a esta Defensoría, siendo objeto de análisis en los distintos informes anuales [2020](#), [2021](#) y [2022](#).

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

Ya en el informe del pasado año se relacionaron algunas de las dificultades para la eliminación de los asentamientos mediante alternativas habitacionales de la población residente, que si bien puede ser temporera en algunas compañías de las distintas provincias andaluzas o fuera de ella, son residentes estables en sus términos municipales.

Así, en relación a la **ausencia de una estrategia global y territorial para abordar esta realidad**, mediante [acuerdo de 25 de julio de 2023](#), el Consejo de Gobierno ha aprobado la formulación del *“I Plan Estratégico para la erradicación de asentamientos informales y la inclusión social de personas residentes en zonas agrícolas de Andalucía conformados por población migrante (EASEN)”*

Un plan que conforme se recoge en el acuerdo *“se desarrollará sobre el territorio, por tanto, con la imprescindible implicación de la Administración Local” y que por su compleja naturaleza “hace necesaria la implementación de mecanismos de coordinación y cooperación de los gobiernos locales, el gobierno autonómico andaluz y el Estado en aquellas actuaciones que se centran en zonas de mayor concentración de población inmigrante y la existencia de núcleos chabolistas e infraviviendas ligados a esta población”*

Por lo que respecta a la **disparidad de criterios de los Ayuntamientos para diseñar e implementar actuaciones**, hemos conocido las líneas de trabajo de municipios como Níjar, Moguer o Lepe, que o bien han aprobado planes de intervención o se encuentran en distintas fases de tramitación de los mismos.

Atendiendo a los municipios de la provincia de Huelva, se echa en falta cualquier propuesta del Ayuntamiento de Palos de la Frontera, con un número muy significativo de personas residiendo en los asentamientos. Por el contrario Lucena del Puerto, tal y como se ha puesto de manifiesto en anteriores informes, al ser un municipio pequeño tiene una limitada capacidad de gestión requiere el apoyo de la Diputación Provincial.

En este sentido ya pusimos de manifiesto que, **si no se aborda la realidad detectada de una forma coordinada a nivel provincial, las actuaciones de unos ayuntamientos, o ausencia de ellas, redundan en otros municipios de su comarca**.

También se detectó en estos municipios la **ausencia de un análisis del parque residencial que aporte datos sobre las necesidades existentes y las estrategias de trabajo para abordar el derecho a la vivienda de sus ciudadanos**, entre los que se encuentran los que residen en los asentamientos. Encontrábamos casos en los que no tenían redactado Plan Municipal de Vivienda y Suelo y en otros en los que no se contemplaba este grupo de personas o incluso los que considerándolos residentes en el municipio no se encuentran incluidos en el Padrón Municipal.



Referido a la articulación de **procedimientos administrativos que garanticen los derechos de las personas residentes en las chabolas**, destacamos las incidencias trasladadas como consecuencia del desalojo del asentamiento de Níjar denominado “El Walili”.

Numerosos colectivos enviaron quejas donde manifestaban su desacuerdo con la demolición de este asentamientos planteando la necesidad de un plan integral de vivienda en el municipio que garantice el acceso a toda la ciudadanía a una vivienda digna y asequible, que entronca con lo manifestado anteriormente respecto al análisis del parque residencial.

En la queja 23/0242 se aportó información referida al procedimiento administrativo instruido desde el Ayuntamiento de Níjar, “*con carácter urgente e inminente*”, con la finalidad de “*garantizar la seguridad de las personas*” y conforme el “*listado de identificación de los habitantes, (...)*”. También nos trasladaron que en estos procedimiento se había colaborado con entidades sociales informándolas de cuantos actos se realizaban para esta finalidad.

Un trabajo previo que fue puntualizado, días antes del desalojo, en un [comunicado de las entidades](#) referidas, que si bien compartían la convicción de que toda la sociedad, encabezada por las administraciones públicas, deben hacer todos los esfuerzos posibles por erradicar cualquier realidad de infravivienda, y asegurar el acceso a una vivienda digna a todas las personas, su colaboración se ha concretado en la aportación de propuestas, el acompañamiento a las personas afectadas, y la transmisión de la información que de la que se ha dispuesto.

Y dejaban claro su compromiso de continuar colaborando con la iniciativa del Ayuntamiento de Níjar para dignificar la vida de las personas que habitan éste y otros asentamientos chabolistas, aportando, sus experiencia y recursos para promover la mejor inserción social y laboral de las personas que habitan en el municipio, desde el reconocimiento de su igualdad y el respeto a su dignidad.

Previo la Resolución judicial para el desalojo, tuvimos conocimiento de los incidentes ocasionados en el desalojo en el que incidieron distintos factores, unos imputables al propio ayuntamiento y otros a agentes externos que, a juicio de esta Defensoría, lejos de colaborar contribuyeron al desconcierto de las personas residentes.

Así, dado que se nos había trasladado desde el Ayuntamiento “*la existencia de alojamientos y/o alternativas habitacionales provisionales, que pueden ser utilizadas en el caso de ser consideradas necesarias*”, mediante la visita posterior realizada al entorno de éstos dispositivos pudimos comprobar que los mismos respondían a la celeridad para abordar este desalojo, y presentaban deficiencias que debían ser tomadas en cuenta para mejorar los protocolos de intervención en situaciones similares.

En el escrito de cierre de la queja que se envió al Ayuntamiento, se concluyó entre otras cuestiones, que entendíamos que entre los principales retos y objetivos a los que se enfrenta el Ayuntamiento de Níjar, se encontraba la elaboración de un plan de erradicación del chabolismo a partir de la experiencia y el trabajo realizado, elaborando un censo de personas moradoras en chabolas en el municipio, con la identificación planimétrica de los núcleos chabolistas.

Además se deberá concretar los derechos que a cada persona se les ha de reconocer como garantía jurídica de la situación concreta en la que se encuentran sus moradores.

En la reunión mantenida durante el mes de diciembre de este año con las entidades colaboradoras que trabajan en la “Mesa del Tercer Sector de Níjar”, nos trasladaron que habían enviado al Ayuntamiento un informe en el que, tras el análisis de los antecedentes de intervención para la erradicación y búsqueda de alternativas habitacionales, teniendo en cuenta la magnitud de la realidad y el perfil socio-demográfico de las personas residentes, formulaban una propuesta de intervención social orientada a la erradicación de la infravivienda, con una batería de acciones, complementarias entre sí, para proporcionar alternativas habitacionales.

Un documento que será objeto de análisis por esta Defensoría, y tenido en cuenta para continuar con el seguimiento de las iniciativas del Ayuntamiento de Níjar. Tal y como venimos reiterando, somos conscientes que **dado que las soluciones para mejorar la vida de las personas residentes en estos ámbitos requieren acciones que superan a cada una de los municipios afectados, es necesario la implicación de la administración autonómica y central, junto a sector empresarial, entidades del tercer sector y la propia población.**



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”.

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

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

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

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

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

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



B2.3.3. 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.

1.1. Bioética y salud mental

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

...

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

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

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

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

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

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



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

1.2.2.5. Necesidad de vivienda

En las **mujeres migrantes** convergen distintos factores de discriminación que puede situarlas en contextos de especial vulnerabilidad, por lo que requieren una atención integral para que puedan superar los obstáculos con los que se encuentran en su proyecto migratorio. La discriminación que por razones de género ya podían padecer en sus países de origen se perpetúa, tanto en su tránsito, en el que muchas son víctimas de redes y mafias, como en su destino, en el que ven cómo su condición de migrante se convierte en una barrera para acceder a cuestiones tan esenciales para una real inclusión como empleo y vivienda de calidad.

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

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

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

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

2.1.3 Infancia y adolescencia

2.1.3.2.3. Infancia especialmente vulnerable

De las quejas tramitadas durante el año relativas a **personas migrantes** debemos resaltar las **relacionadas con la obtención de documentación y, conexas con éstas, las relativas a los procedimientos para la determinación de la edad** de menores sobre los que existieran indicios que hicieran sospechar que la edad real no coincide con la reflejada en los expedientes.

Ejemplo de ello es la reclamación que presentó un migrante costamarfileño relatando que fue tratado como menor extranjero no acompañado e ingresado en un centro de protección de menores, siendo así que tras ordenar la Fiscalía que se realizaran pruebas para determinar su edad finalmente decretó su mayoría de edad. Después su embajada le hizo entrega de un pasaporte del que se deducía su minoría de edad, por lo que había presentado un recurso contra el



anterior decreto de la Fiscalía para que se reconociera formalmente que llegó a nuestro país siendo menor de edad y de este modo obtener la correspondiente documentación.

Solicitaba la intervención de esta Defensoría ante la desestimación de su recurso con el argumento de que las pruebas de determinación de la edad prevalecen sobre la documentación oficial de Costa de Marfil, dudando del rigor con que se habían recabado los datos para confeccionar dicho pasaporte, por lo cual se considera de escasa fiabilidad.

En este caso actuamos de forma coordinada con el Defensor del Pueblo de España, ya que el problema planteado implicaba a la Fiscalía y a competencias de la Delegación del Gobierno en materia de extranjería. En consecuencia derivamos el caso a dicha Defensoría ya que se trataba de un asunto -discordancia entre decreto de fiscalía y pasaporte emitido por el país de procedencia del inmigrante- en el que venía realizando actuaciones dicho Defensor de las Cortes Generales (queja 23/1440).

Asimismo, un menor migrante tutelado se quejaba de la notificación que le había remitido la Fiscalía para que se sometiera voluntariamente a una prueba radiológica en el hospital y a un posterior examen por médico forense en el Instituto de Medicina Legal (IML) con la finalidad de corroborar la veracidad de la edad que figuraba en su pasaporte, el cual hasta el momento había sido admitido como válido por todas las administraciones públicas con las que se había relacionado. Temía que dichas pruebas arrojasen resultado desfavorable para él y que ello pudiera implicar que declarasen su mayoría de edad, con lo cual tendría que abandonar el centro de protección de menores en el que se encontraba.

Solicitada la colaboración de la Fiscalía, recibimos informe señalando que aunque el pasaporte del interesado no presentaba indicios de falsificación o de que hubiera sido manipulado, se albergaban dudas de que este hubiera sido correctamente emitido conforme a su edad real. Es por ello que se inició un procedimiento para la determinación de su edad el cual concluyó -tras prueba radiológica y estudio en el IML- con el dictado de una resolución de fiscalía acordando su mayoría de edad.

Habida cuenta que el procedimiento se había desarrollado en congruencia con las competencias asignadas en esta materia a la Fiscalía dimos por concluida nuestra intervención en la queja, ello sin perjuicio de comunicar nuestra preocupación por las garantías jurídicas inherentes a los actuales procedimientos para la determinación de la edad, sobre los cuales viene emitiendo propuestas de modificación tanto esta Defensoría como el Defensor del Pueblo de España (queja 23/7510).

...

2.1.5. Salud y bienestar

2.1.5.2.1. Atención Primaria

...

De forma novedosa, el [Acuerdo de 4 de julio de 2023, del Consejo del Gobierno](#), exime del requisito de la nacionalidad, previsto en el artículo 106.1.a) de la Ley 5/2023, de 7 de junio, de la Función Pública de Andalucía, para la realización de nombramientos de carácter temporal del personal médico especialista y personal de enfermería extranjero no comunitario por el Servicio Andaluz de Salud, que se ha reproducido para 2024 por el consecuente [Acuerdo de 5 de diciembre de 2023, del Consejo del Gobierno](#).

Dichos Acuerdos permiten al Servicio Andaluz de Salud nombrar subsidiariamente a personas extranjeras no comunitarias tras haber agotado las posibilidades de contratación de personas que cumplan con el requisito de nacionalidad y condicionado a la inexistencia de profesionales de estas últimas.

...



2.2.1. Administración Tributaria, Ordenación Económica y Gobernanza Pública

2.2.1.2.3.3. Transición digital

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- La cita previa será el medio preferente para el acceso a las dependencias públicas y para recibir atención y auxilio de los empleados públicos



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

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

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

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

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

2.3.1. 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”*

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



[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.

“Llevo una semana intentando hablar con “la Agencia”, de dependencia y es imposible. Necesito información para reclamar un pago aplazado a cinco años (que vergüenza) de un dependiente fallecido y quiero enviar solicitud con toda documentación necesaria, pero no hay forma. Estamos hablando de personas de edad avanzada. Yo solo quiero ayudarles y mandar todo lo que sea necesario y no mandar a ciegas, para que dentro de un año me pidan que falta un papel. No puedo adjuntar nada, el teléfono de la Consejería de Igualdad, no llevan eso, en la Agencia de la Dependencia no lo coge y la delegación de Cádiz esta off. Ruego intenten llamar a los teléfonos y podrán comprobar lo manifestado”

3. Derecho a que sus expedientes se resuelvan en plazo.

Una constante en las atenciones que recibimos es la incapacidad de los ciudadanos y ciudadanas al saber que sus expedientes no se van a resolver en plazo. **Parece que se ha tomado como normal lo inasumible.** Procedimientos que la norma marca un plazo de 2 meses como la Renta Mínima de Inserción Social esta tardando 8 meses; los títulos de familia numerosa acumulan un retraso de 6 meses; las ayudas al alquiler que se debían de haber resuelto en seis meses se duplican en muchos casos; la dependencia, que debe de tardar 6 meses tardan un par de años; una pensión de jubilación no contributiva que tiene un plazo de tres meses se esta resolviendo en un año; la valoración de discapacidad que tiene un plazo de seis meses se esta tardando 30 meses y se asume como 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”.*

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.

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.htm/



La hija de una solicitante de prestaciones de dependencia de una persona de más de 90 años, nos remite este triste correo el día de Andalucía:

“por favor, que no corran, Ana, a los 91 años de edad, y enferma, falleció el 7 de febrero de 2023. Solicitó la atención a la dependencia el 10/04/2021. Ruego no cometan la desconsideración de concedérsela en este día tan señalado. Atentamente. Sevilla a 28 de Febrero de 2023.

4. Es necesario mejorar los procedimientos digitales haciéndolos más amigables y fáciles de utilizar, mejorar las competencias digitales de la población y poner a su disposición alternativas para poder ser atendidos presencialmente o asistidos en el trámite digital.

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

Los problemas de la relación digital con las administraciones públicas no solo afectan a las personas con escasos conocimientos digitales, como pueden ser las de mayor edad o las de bajo nivel cultural, sino también a mucha más. Las páginas web de la mayoría de los organismos públicos tienen diseños complejos, poco intuitivos que complican hasta el extremo los pasos que se han de seguir y acaban con la paciencia de los usuarios. Ello coincide, con la creciente desaparición de la atención presencial y telefónica personal, sustituida por contestadores automáticos que cuando responden, acostumbran a redirigir a los usuarios de nuevo hacia las páginas web, con lo que se cierra un círculo vicioso desesperante.

5. Es necesario trabajar en una administración que se entienda: un derecho de la ciudadanía y un reto para los servicios públicos.

Hay que garantizar información clara y sencilla para la ciudadanía, que entienda lo que se le pide y lo que se le resuelve, mejorando las comunicaciones y la manera de relacionarse con las administraciones.

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

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

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



2.3.3. Mediación

2.3.3.2.1. Quejas relativas al eje de Personas

...

- ▶ En materia de **protección de menores en asistencia a refugiados**, se ha facilitado a través de nuestra intermediación la necesidad de una mayor conexión entre los recursos existentes de las diversas administraciones implicadas a partir de un problema concreto, promoviendo el encuentro entre los agentes claves para consolidar canales de comunicación y evaluar protocolos de actuación.

...

3.1. Relaciones institucionales

3.1.4. Relaciones de colaboración con asociaciones y agentes sociales

...

En materia de población migrante, cabe destacar las reuniones mantenidas con diferentes entidades del tercer sector, acercando la Institución a la problemática de los asentamientos en la provincia de Almería, Jaén y Huelva, presentándose la situación de familias completas que residen en condiciones de infravivienda que afectan a menores y personas en situación de especial vulnerabilidad como las mujeres, sumado a la especial vulnerabilidad que tienen por su condición de migrantes. En este contexto se han conocido estudios e investigaciones que se están llevando a cabo por el movimiento asociativo y que aportan una interesante mirada en las investigaciones desarrolladas por el equipo de la defensoría.

...

3.1.5. Relaciones de colaboración con administraciones públicas

...

En lo que tiene que ver con personas en situación de especial vulnerabilidad, destacar el abordaje del Ayuntamiento de Níjar para la eliminación de los asentamientos chabolistas en su término municipal, que se materializó en 2023, en el desalojo del Walili, afectando a más de 500 personas y con una fuerte protesta de colectivos. En el seguimiento que se hace de la eliminación de los asentamientos, la alcaldesa trasladó al equipo de la Institución en distintas reuniones las dificultades con las que se encuentran en esta actuación y la necesidad de llevarlo hacia adelante, además del trabajo que se hace con colectivos que trabajan en el municipio y el sector empresarial.

También se ha realizado un importante esfuerzo de coordinación a nivel técnico con personal de la Dirección General de Políticas Migratorias de la Junta de Andalucía, para analizar el avance de las actuaciones implementadas para la



eliminación de los asentamientos chabolistas, tratándose la incidencia de las subvenciones a los ayuntamientos y las dificultades en las que se encuentran para ejecutarlas.

...

4.3. 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).

5.2 Quejas remitidas, no admitidas y sus causas

5.2.1. De las quejas remitidas a otras instituciones

...

Si nos centramos en el análisis de los **datos por materias**, podemos observar que se mantiene el patrón de años anteriores, con casi dos tercios del total de quejas remitidas concentrado en materias de Seguridad Social (205 quejas remitidas, casi un tercio del total) y de Extranjería y Prisiones (que suman otro tercio, con 97 y 96 quejas remitidas respectivamente).

Entre los motivos de queja más reiterados en los expedientes que han tenido que remitirse al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, encontramos cuestiones que vienen siendo habituales en los últimos años, como las dificultades de las personas solicitantes de asilo para formalizar su petición de protección internacional por la falta de citas en las jefaturas provinciales de la Policía Nacional o la demora en la tramitación de las solicitudes del Ingreso Mínimo Vital. Aunque en menor número que en ejercicios anteriores, se han recibido también este año quejas por las dilaciones en la resolución de los expedientes de nacionalidad por residencia.

...



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 de Defensa de la Educación, de Sanidad, Asociaciones de Ciclistas, Ecologistas, etc.

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

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

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

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

La importancia del Tercer Sector como vertebrador de las políticas públicas

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

La creación de espacios de diálogo, de reflexión e intercambio de conocimientos potencia el trabajo en red bajo el paradigma del diálogo y la reflexión, siendo por tanto un agente indispensable para la consecución de las 5P de los ODS: **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 pensando... pero no pude, pero no pude, porque estabas comunicando, comunicando, comunicando"*.

Resulta, que hoy, para muchas personas la administración siempre está comunicando, comunicando, comunicando. Bien porque nadie coge los teléfonos, porque comunica, o porque suena una música que no para nunca: *"nuestros operadores están todos ocupados, llame pasados unos minutos"*.



Incluso, cuando se llama a un teléfono específico de información: Servicio 012 de Información de la Junta de Andalucía, empiezan con una bienvenida eterna: *si quiere sanidad, pulse 1; servicios sociales, pulse 2; estado de carreteras, pulse 3. Y al pulsar, te vuelve a enviar a otros subdirectorios, y cuando salta el que quieres te tienen 15 minutos pendiente y terminan no cogiendo el teléfono.*

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

El artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público determina que las administraciones públicas deberán respetar en su actuación y relaciones, entre otros, los principios de servicio efectivo a los ciudadanos, y simplicidad, claridad y proximidad a estos.

Sin embargo durante este año seguimos encontrando personas que no pueden hacer efectivos sus derechos y así nos lo transmiten:

● 1. Las personas no pueden acudir a presentar escritos ni documentos porque no existen citas previas

“Llevo 15 días intentando coger cita para presentar una documentación que me falta del ingreso mínimo vital, pero no hay citas disponibles, sólo la he encontrado a 100 kilómetros de mi localidad, pero no tengo coche para desplazarme y no hay transporte público”.

Tanto el Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, como los autonómicos y entre ellos el Defensor del Pueblo Andaluz, hemos remitido resoluciones a las distintas administraciones con el fin de que se proceda a regular la cita previa, incluyendo la posibilidad de atención presencial sin cita.

● 2. Imposibilidad de contactar con los teléfonos de información

“¿Cómo es imposible que la Administración esté inaccesible?, ¿Es dejadez de funciones?, ¿obedece a decisiones políticas? Me parece demencial y una vulneración total de nuestros derechos.” He llamado a innumerables teléfonos y no ha encontrado el modo de contactar”.

“Llevo una semana intentando hablar con “la agencia de dependencia” y es imposible. Necesito información para reclamar un pago aplazado a cinco años (qué vergüenza) de un dependiente fallecido y quiero enviar solicitud con toda documentación necesaria, pero no hay forma. Estamos hablando de personas de edad avanzada. En el teléfono de la Consejería de Igualdad, no llevan eso, en la Agencia de la Dependencia no lo cogen y la delegación está off. Ruego intenten llamar a los teléfonos y podrán comprobar lo manifestado”.

● 3. Derecho a que sus expedientes se resuelvan en plazo

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

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

Desde una Delegación Territorial nos contestan a una petición de informe por retrasos en la valoración de la discapacidad: *“En la actualidad existe un retraso en la resolución de los procedimientos debido a la desproporción existente entre el número de solicitudes y la capacidad para atenderlas en plazo por parte de este Centro de Valoración. Actualmente*



estamos citando para valoración a aquellas personas que presentaron su solicitud en septiembre de 2021, por lo que se prevé que se le citará para reconocimiento en julio de 2025”.

La hija de una solicitante de prestaciones de dependencia de una persona de más de 90 años, nos remite este triste correo el día de Andalucía: *“por favor, que no corran, Ana, a los 91 años de edad, y enferma, falleció el 7 de febrero de 2023. Solicitó la atención a la dependencia el 10/04/2021.*

4. Es necesario mejorar los procedimientos digitales haciéndolos más amigables y fáciles de utilizar, mejorar las competencias digitales de la población y poner a su disposición alternativas para poder ser atendidos presencialmente o asistidos en el trámite digital

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

Los problemas de la relación digital con las administraciones públicas no solo afectan a las personas con escasos conocimientos digitales, como pueden ser las de mayor edad o las de bajo nivel cultural, sino también a muchas más. Las páginas web de la mayoría de los organismos públicos tienen diseños complejos, poco intuitivos que complican hasta el extremo los pasos que se han de seguir y acaban con la paciencia de los usuarios. Ello coincide, con la creciente desaparición de la atención presencial y telefónica personal, sustituida por contestadores automáticos que cuando responden, acostumbran a redirigirlos de nuevo hacia las páginas web, con lo que se cierra un círculo vicioso desesperante.

5. Es necesario trabajar en una administración que se entienda: un derecho de la ciudadanía y un reto para los servicios públicos

Hay que garantizar información clara y sencilla para la ciudadanía, que entienda lo que se le pide y lo que se le resuelve, mejorando las comunicaciones y la manera de relacionarse con las administraciones.

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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