



Asimismo, seguimos en contacto para implantar la piloto de **mediación intrajudicial** para la gestión de asuntos derivados desde la jurisdicción, en orden a contribuir desde la Defensoría a impulsar el conocimiento y desarrollo de la mediación en el ámbito administrativo en nuestra Comunidad Autónoma.

En 2023 se ha publicado un primer **Informe Monográfico sobre el Enfoque actual del dPA sobre la cultura de paz y la mediación en Andalucía**, en el que en el que rendimos cuentas sobre la propia actividad mediadora ejercida por la Institución, al tiempo que incorporamos un diagnóstico sobre los servicios públicos de mediación en la comunidad autónoma.

B2.3.7. Hemos continuado colaborando estrechamente con el movimiento social y los agentes sociales

Los colectivos sociales contribuyen a la eficaz tarea de defensa de los derechos y libertades constitucionales representa la colaboración con la iniciativa social.

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

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

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

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

2.2.1. Administración Tributaria, Ordenación Económica y Gobernanza Pública

2.2.1.2.2.1. Industria

El proceso de transición energética implica redoblar la apuesta por la descarbonización de los diferentes sectores económicos y para ello es necesario adoptar **medidas que incentiven el abandono de los combustibles fósiles** como fuente de energía primaria por parte de aquellos sectores con mas incidencia en la elevación de los índices de CO₂, como son el energético y el del transporte.

En el sector del transporte el [Real Decreto 266/2021, de 13 de abril](#), reguló la concesión directa de ayudas para la ejecución de programas de incentivos ligados a la movilidad eléctrica (MOVES III). Un programa de incentivos, coordinado desde el Instituto para la Diversificación y el Ahorro de la Energía (IDAE), financiado por la Unión Europea con fondos NextGenerationEU en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, y cuyo objetivo es incentivar la



movilidad eléctrica y, particularmente, la compra de vehículos eléctricos y el despliegue de infraestructura de recarga para estos vehículos.

Desde que se pusiera en marcha en julio de 2022 el denominado **Programa MOVES III**, no han dejado de recibirse quejas remitidas por solicitantes de estas ayudas molestos por los retrasos en la concesión y pago de estas ayudas, cuyas dilaciones ciertamente han alcanzado plazos difícilmente aceptables.

El elevado número de quejas recibidas por este motivo y la falta de una respuesta clara de la administración responsable explicando los motivos del retraso en el otorgamiento de las ayudas y aclarando los plazos previstos para su tramitación y pago, llevó a esta Institución a iniciar de oficio la [queja 23/5516](#).

En el curso de esta actuación recibimos informe de la Agencia Andaluza de la Energía, en el que se nos facilitaron datos referidos al período transcurrido entre la apertura del plazo para presentar solicitudes (20 de septiembre de 2021) hasta el mes de julio de 2023.

Manifestaba la Agencia en su informe que uno de los motivos del retraso en la tramitación era el alto grado de subsanaciones, tanto para la resolución de solicitudes como para la justificación de las mismas. Algo que entendían que estaba directamente relacionado con los **numerosos requisitos de documentación administrativa y técnica que exigen las bases reguladoras del Programa**. A los que hay que sumar todos los relacionados con los sistemas de control adicionales derivados del Plan de medidas antifraude para la gestión de los Fondos del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia con los que se financia.

Además justificaba que debía tenerse en cuenta la **presentación masiva de solicitudes** concentrada en un mismo y muy corto periodo de tiempo, superando la evolución normal de la petición de ayudas.

A este respecto señalaba que la Agencia Andaluza de la Energía había puesto en marcha, en apenas 3 años, los 9 programas de ayudas cuya gestión había sido derivada a las comunidades autónomas por parte del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, con más de 45.000 expedientes presentados admitidos a trámite; entre los que se encuentra MOVES III.

En todo caso, añadía la Agencia en su informe, se están poniendo los medios necesarios para reducir, en la medida de lo posible, todos los plazos.

A la vista de la respuesta recibida, valoramos que el problema por el que se inició esta actuación de oficio se encontraba en vías de solución, por lo que acordamos el archivo de la misma.

En todo caso estimamos oportuno **instar a la Agencia a la urgente tramitación de las solicitudes admitidas que aún estarían pendientes de resolver** y que aún no habían sido objeto de análisis, muchas de las cuales se presentaron muchos meses antes.

Asimismo, le instamos a la urgente tramitación de las solicitudes cuya cuenta justificativa se hubiera presentado y aún no se hubiera analizado.

Consideramos que de este modo se lograría garantizar en mejor medida el derecho a la buena administración contenido en el artículo 31 del Estatuto de Autonomía para Andalucía, en lo que se refiere al derecho de todos ante las Administraciones Públicas a que sus asuntos se traten de manera objetiva e imparcial y sean resueltos en un plazo razonable.

Pese al cierre de la queja de oficio, la Institución se comprometió a efectuar un seguimiento de la efectiva implantación de las medidas acordadas y de su efectividad en un plazo razonable a fin de garantizar a la ciudadanía que su derecho a una buena administración no se viera vulnerado.

A la fecha de redacción de este Informe, con el año 2023 ya concluido, lo cierto es que siguen recibándose quejas de personas denunciando que aún no se han resuelto o pagado sus solicitudes, pese a llevar en algunos casos más de un año esperando. De seguir la situación igual nos plantearemos reabrir la queja de oficio y volver a pedir información a la Administración.

...



Creemos que lo ocurrido en relación a estos dos programas, unido a lo acontecido en relación a otros programas de incentivos como el plan de ayudas para el alquiler joven, ponen de manifiesto la necesidad de **una reflexión sobre las capacidades de la administración, con su estructura y forma de funcionamiento habitual, para gestionar este tipo de programas** caracterizados por el elevado número de solicitudes y el escaso plazo para gestionarlos y resolverlos.

Parece que ha venido para quedarse la opción por la vía del fomento como medio idóneo para impulsar los procesos de transición, tanto energética como digital, que demanda la actual situación marcada por la emergencia climática derivada del calentamiento global.

Así las cosas es de prever que el número de procedimientos dirigidos a gestionar la concesión de toda suerte de ayudas e incentivos no deje de crecer en los próximos años. Y esto nos lleva a propugnar la **urgente necesidad de un nuevo planteamiento que evite que sigan produciéndose estos retrasos y dilaciones en la gestión de los procedimientos**.

A nuestro entender, es necesario revisar en profundidad la regulación de estos procedimientos a fin de simplificar y agilizar los mismos. Asimismo, nos parece una medida imprescindible optar por una generalización de los procedimientos automatizados como forma prioritaria de gestión, incorporando el uso de algoritmos y las herramientas que ya ofrece la inteligencia artificial.

Dicho esto, hemos de aclarar que, aunque entendamos y apoyemos la necesidad de optar por estas herramientas tecnológicas como solución para los problemas existentes y como vía de mejora de la administración, esta Institución permanecerá vigilante para que en este proceso de digitalización queden siempre salvaguardados los **principios de equidad en el acceso e igualdad de oportunidades**.

Asimismo, velaremos por la utilización de técnicas de auditoría y control que garanticen la **inexistencia de sesgos en la utilización de fórmulas algorítmicas de gestión de los procesos**.

2.2.1.2.3. Turismo

En relación con la actividad turística en Andalucía, las quejas recibidas no suelen ser muy numerosas porque tampoco son muchos los ámbitos competenciales en los que despliegue su intervención la administración pública, tratándose de un sector con un importante componente de autoregulación.

No obstante, últimamente se observa cada vez más conflictividad en relación con este sector de la economía tan relevante para nuestra Comunidad Autónoma, como consecuencia del **creciente rechazo que genera el turismo masivo** en aquellas ciudades y zonas donde el mismo se hace notar de forma más intensa.

Es notorio que **la proliferación de viviendas turísticas en entornos residenciales está ocasionando cada vez más conflictos** en aquellas localidades donde la presión turística ha aumentado en los últimos tiempos y su incidencia es mayor. Unos conflictos que son de muy diversa índole por las variadas afecciones que esta actividad tiene en diferentes órdenes de la vida normal de las ciudades.

Entre los motivos de cuestionamiento de esta modalidad de actividad turística destaca el que pone de relieve su **incidencia en el sector del alquiler residencial** al que tensiona, tanto por la limitación que comporta en la oferta de viviendas disponibles, como por la elevación que supone en los precios de esta modalidad residencial.

Son muchas las personas que denuncian la dificultad para encontrar alquileres a precios razonables en las zonas más demandadas de la ciudad como consecuencia, entre otras razones, de la opción de los propietarios por destinar sus viviendas a usos turísticos no residenciales.

También se denuncia cada vez con más énfasis la **creciente gentrificación de algunas barriadas**, de las que son expulsados sus residentes tradicionales, no solo por la presión inmobiliaria de las viviendas turísticas, sino también por la desaparición del tejido comercial y de servicios propio de cualquier entorno residencial, que se ve sustituido por hoteles o establecimientos de hostelería.

Todo esto está provocando una creciente oposición ciudadana a un turismo de masas que se considera más perjudicial que beneficioso, generándose un sentimiento, al que se ha denominado **“turismofobia”**, que se traduce en una creciente