

crítica de los gobiernos municipales y provinciales y el grado de respeto a las normas que garantizan los derechos de sus cargos electos y las reglas de funcionamiento del juego democrático.

También daremos cuenta de las quejas recibidas en relación con el cumplimiento por las diferentes administraciones de sus obligaciones de **transparencia, tanto activa como pasiva, participación y protección de datos**.

Culminaremos nuestra dación de cuentas con un apartado dedicado específicamente a analizar el desarrollo del **proceso de transición digital** emprendido por la sociedad andaluza y en el que se atisban tantas oportunidades de desarrollo como riesgos de crear nuevas formas de exclusión. La administración electrónica será el objeto principal de nuestro interés y evaluaremos, a la luz de las quejas recibidas, si la puesta en marcha de la misma se está realizando garantizando los derechos de las personas más desfavorecidas y respetando los principios de equidad, igualdad y universalidad.

## 2.2.1.2. Análisis de las quejas

### 2.2.1.2.1. Administración tributaria

#### 2.2.1.2.1.1. Conceptos generales

Con la finalidad de determinar el ámbito material de nuestro análisis en este apartado, que hemos denominado Administración tributaria, hemos de indicar que nos estamos refiriendo a una parcela de la administración que es la competente para establecer y exigir tributos según el ámbito territorial correspondiente: estatal, autonómico o local. Es objeto de nuestro estudio el local, pues las quejas que nos llegan de la ciudadanía se circunscriben a dicho ámbito.

En este sentido, interesa acudir a nuestra Constitución que en su artículo 31 dispone que todos contribuirán al sostenimiento de los gastos públicos de acuerdo con su **capacidad económica** mediante un **sistema tributario justo** inspirado en los principios de igualdad y progresividad que, en ningún caso, tendrá alcance confiscatorio. Y en su artículo 133, establece: 1º- que la potestad originaria para establecer los tributos corresponde exclusivamente al Estado, **mediante ley**; y 2º- que las Comunidades Autónomas y las Corporaciones locales podrán establecer y exigir tributos, de acuerdo con la Constitución y las leyes.

En este contexto, la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, influida por la Ley 1/1998, de 26 de febrero, de Derechos y Garantías de los Contribuyentes -que tuvo por objeto reforzar los derechos sustantivos de los contribuyentes y mejorar sus garantías en el seno de los distintos procedimientos tributarios, reforzando las correlativas obligaciones de la Administración tributaria- indica en su exposición de motivos que *“los principales objetivos que pretende conseguir la Ley General Tributaria son los siguientes: **reforzar las garantías de los contribuyentes y la seguridad jurídica**, impulsar la unificación de criterios en la actuación administrativa, posibilitar la utilización de las nuevas tecnologías y modernizar los procedimientos tributarios, establecer mecanismos que refuercen la lucha contra el fraude, el control tributario y el cobro de las deudas tributarias y disminuir los niveles actuales de litigiosidad en materia tributaria”*.

Así pues, de acuerdo con el artículo 2 de la citada Ley 58/2003, de 17 de diciembre, los tributos son los ingresos públicos que consisten en prestaciones pecuniarias exigidas por una Administración pública como consecuencia de la realización del supuesto de hecho al que la ley vincula el deber de contribuir, con el fin primordial de obtener los ingresos necesarios para el sostenimiento de los gastos públicos. Cualquiera que sea su denominación, los tributos se clasifican en tasas, contribuciones especiales e impuestos:

Por lo tanto, los tributos son una fuente de ingresos que permiten el diseño de las distintas políticas públicas y cuyo montante económico anual previsto vendrá reflejado en los presupuestos correspondientes.

En el ámbito local, objeto de nuestro análisis, la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobada mediante el Real Decreto legislativo 2/2004, de 5 de marzo, diseña el marco general de recursos financieros de las entidades locales en el apartado primero de su artículo 2, estableciendo, entre otros recursos, los tributos propios clasificados en tasas, contribuciones especiales e impuestos.

El presupuesto de la Entidad local constituye la expresión de cuánto y en qué puede gastar el gobierno local, como máximo, en un ejercicio económico, así como los ingresos previstos para financiar el gasto. De esta forma, el presupuesto de la entidad se configura como un instrumento de planificación económica y permite que la ciudadanía conozca en qué se gasta el dinero público (estado de gasto del presupuesto) y de dónde provienen los recursos que van a financiar dicho gasto (estado de ingresos del presupuesto).

## Los tributos son una fuente de ingresos que permiten el diseño de las distintas políticas públicas

### 2.2.1.2.1.2. Tributos locales

La Ley Reguladora de las Haciendas Locales diseña el marco general de recursos financieros de las entidades locales en el apartado primero de su artículo 2, estableciendo una relación de las distintas fuentes de financiación.

De entre todos los referidos recursos, destacan por su especial trascendencia los tributos propios, los cuales constituyen la fuente básica de financiación de dichas entidades.

Tal como referíamos en el apartado anterior, la Ley General Tributaria establece exigencias para la Administración tributaria tendentes a reforzar las garantías de los contribuyentes.

En este sentido, es principal la obligación de resolver expresamente en el plazo establecido. Así, junto con el mandato de carácter general que viene recogido en el artículo 21.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas que dispone que la “..Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación”, encontramos en el ámbito sectorial tributario el artículo 103.1 de la Ley General Tributaria que establece lo siguiente: *“La Administración tributaria está obligada a resolver expresamente todas las cuestiones que se planteen en los procedimientos de aplicación de los tributos, así como a notificar dicha resolución expresa”* y el 104.1 que determina que *“El plazo máximo en que debe notificarse la resolución será el fijado por la normativa reguladora del correspondiente procedimiento, sin que pueda exceder de seis meses, salvo que esté establecido por una norma con rango de ley o venga previsto en la normativa comunitaria europea. Cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen plazo máximo, éste será de seis meses”*.

Pues bien, **la demora en resolver en plazo es un tema recurrente** en las quejas que nos llegan a la Defensoría relativas a interposición de recursos, reclamaciones y solicitudes de devolución de ingresos indebidos.

Tras estas quejas suele encontrarse la falta de adecuación de los recursos humanos de las administraciones locales destinados a estas tareas, en relación con el volumen de expedientes gestionados.

El silencio administrativo debe entenderse como una medida excepcional de finalización de un expediente, pues sitúa a la ciudadanía en una posición vulnerable, ya que les impide conocer la voluntad administrativa con respecto a su solicitud y dificulta la posibilidad de revisar dicha respuesta. Son frecuentes las quejas en las que la ciudadanía expresa su malestar por el funcionamiento de los órganos encargados de la gestión y recaudación tributaria a través de los ayuntamientos y diputaciones provinciales.

Entre las diversas materias planteadas en las quejas recibidas sobre gestión de tributos locales a lo largo del año 2023, podemos referir las siguientes:

1. En relación con el **Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica**. La gestión, liquidación y recaudación de este impuesto recae en el municipio del permiso de circulación del vehículo. Son frecuentes las quejas

en las que la ciudadanía solicita la exención en el impuesto y no obtiene respuesta. Un ejemplo concreto fue el caso de la queja 23/4024, donde el interesado solicitó la exención del IVTM por discapacidad, sin obtener respuesta inicial. Tras nuestra intervención, la Administración finalmente resolvió el recurso y concedió la exención. Igualmente, la queja 23/5354 en la que el interesado solicitó la exención del IVTM ante el Ayuntamiento de la Puebla de Cazalla por tener reconocida una discapacidad del 65%, sin obtener respuesta. En este momento, hemos solicitado que se dé cumplimiento a la obligación que establece el artículo 21 de la mentada Ley 39/2015, de 1 de octubre, de resolver expresamente.

2. En relación al **Impuesto de Bienes Inmuebles**, se producen quejas referentes a la gestión en la liquidación y recaudación del impuesto que llevan a cabo los ayuntamientos y diputaciones así como quejas referidas a la gestión de las bonificaciones fiscales establecidas en la Ley de Haciendas Locales. El artículo 74 regula bonificaciones facultativas, permitiendo a los ayuntamientos aplicar descuentos para familias numerosas y propiedades con sistemas de energía solar, sujetos a la regulación de una ordenanza fiscal. Así, en la queja 23/6534, el promotor denunciaba la falta de respuesta del Patronato de Recaudación Provincial de Málaga ante la solicitud de bonificación fiscal en el impuesto de Bienes Inmuebles por la instalación de placas solares. Después de nuestra intervención, la Administración respondió, concediendo la bonificación y reduciendo la cuota del IBI al interesado. Igualmente, la queja 22/2453 que denunciaba la falta de resolución expresa al recurso de reposición presentado, con fecha 29 de julio de 2022, ante el Organismo Provincial de Asistencia Económica y Fiscal de la Diputación de Sevilla contra la liquidación del IBI que, por responsabilidad subsidiaria, se le imputaba presuntamente. La ausencia de una respuesta expresa y motivada que pusiera término a dicho procedimiento le llevó a acudir a la Institución, que tras diferentes actuaciones, nos llevó a formular resolución recomendando que se adoptasen las medidas que permitiesen observar el derecho a obtener resolución expresa al recurso de reposición presentado por el interesado. Resolución que fue aceptada por el Organismo Provincial de Asistencia Económica y Fiscal de la Diputación de Sevilla, que procedió a estimar el recurso, anulando el acuerdo declarativo de responsabilidad, ordenando su archivo y reconociendo a favor del interesado el derecho a obtener la devolución del ingreso efectuado.
3. Queja que versan sobre las **tasas por la prestación de servicios** de los entes locales. Entre ellas, destacan en número la tasa por la recogida y tratamiento de residuos sólidos urbanos. Ejemplo de lo anterior es la queja 23/3345, en la que un ciudadano se dirigía a nuestra Institución por la falta de resolución expresa a un recurso de reposición presentado ante el Ayuntamiento de Almería contra la liquidación de unas tasas de basura. En este caso, formulamos Resolución en la que recomendamos al Ayuntamiento de Almería que promueva las medidas que permitan observar el derecho a obtener resolución, que ponga término al recurso de reposición presentado por el interesado. En este momento se encuentra a la espera de respuesta.
4. Quejas referidas a la **devolución de ingresos indebidos**, entre otras la queja 23/7746 respecto al Ayuntamiento de Chicana, y la queja 23/4117 respecto al Patronato de Recaudación de la Diputación Provincial de Málaga, donde la falta de resolución expresa a la solicitud de devolución de ingreso indebido fue resuelta favorablemente tras nuestra intervención. Igualmente, la queja 22/7893 en la que se denuncia la falta de resolución expresa a la devolución de ingreso indebido respecto al pago de una plusvalía, así como a la solicitud de aplazamiento de la deuda presentada ante el Patronato de Recaudación de la Diputación Provincial de Málaga, a pesar de haber superado el plazo establecido. Tras formular una resolución recordando el deber legal de resolver en plazo, el Ayuntamiento aceptó y emitió una resolución expresa, anulando la liquidación, reconociendo el derecho a la devolución de ingresos al interesado y ordenando el pago de la devolución de ingresos.
5. Por último, procede indicar que durante el año 2023, esta Institución ha observado un aumento en las quejas recibidas relacionadas con los **embargos de sueldos y salarios**. Conforme al artículo 607 de la Ley de Enjuiciamiento Civil (LEC), los ingresos que no excedan del salario mínimo interprofesional (SMI), son inembargables. Estos límites, deben permitir a la Administración ajustar su actuación para que, sin destruir sus recursos, las personas deudoras cumplan con sus obligaciones, especialmente cuando se encuentran en situación de vulnerabilidad. A modo de ejemplo merece la pena reseñar la queja 23/6838 en la que un ciudadano se dirige a nuestra Institución manifestando que la Diputación Provincial de Jaén le reclama una deuda en concepto de IBI, deuda que reconoce pero que, debido a la precaria situación en la que se encuentra, percibiendo únicamente 480 euros de la Renta Activa de Inserción, no puede afrontar en la

actualidad. Sin embargo, pese a haber comunicado su situación, la Diputación de Jaén le ha efectuado tres retenciones por embargo en la cuenta en la que percibe su único ingreso. El primer mes, presentó recurso de reposición que fue resuelto favorablemente, pero, sorprendentemente, en los meses posteriores, continuaron los embargos. En esta ocasión, a su sorpresa se sumó la falta de respuesta de la Administración con el correspondiente daño ocasionado al tratarse del único ingreso del que dispone para subsistir. La Diputación Provincial de Jaén, nos informó de que había resuelto estimatoriamente los recursos formulados por el promotor procediendo al levantamiento del embargo. Asimismo, nos informaba de lo siguiente:

*“Es evidente -y así se constata diariamente en este Servicio- que en las cuentas corrientes embargadas a contribuyentes de esta provincia existen mensualmente movimientos que ponen de manifiesto la existencia de otros ingresos distintos al abono de pensiones, salarios y prestaciones. Ingresos que tienen la total y absoluta consideración de saldo existente en dichas cuentas susceptibles de traba y que nada tienen que ver con pensiones, salarios o prestaciones sociales.*

*Por ello, y como quiera que las remesas de embargos de cuentas corrientes remitidas por este Organismo a las distintas entidades financieras se realizan mensualmente de manera masiva y telemática, se producen situaciones en las que un embargo de cuentas realizado en un mes es incorrecto porque así lo acredita el recurrente y, por el contrario, en el mes siguiente se realiza otro embargo en la misma cuenta que se ajusta a derecho; bien porque existen movimientos en la cuenta corriente embargadas distintos a la percepción de sueldos, pensiones o prestaciones y que tienen el carácter de embargables; o bien porque en modo alguno se acredita que el embargo se ha realizado única y exclusivamente sobre lo ingresado por salario, pensión o prestación.*

*El hecho de que en un determinado mes un embargo de cuentas corrientes sea declarado improcedente por las circunstancias expuestas anteriormente, no inhabilita ni impide que se sigan remitiendo diligencias de embargo de cuentas posteriores. No existe impedimento legal alguno para ello.”*

Si bien el asunto por el que acudió el interesado a nuestra Institución se encuentra resuelto, debemos subrayar que este sistema provoca un perjuicio importante en la esfera personal de los ciudadanos afectados que se encuentran en una situación desesperada económicamente y, por contrapartida, la administración no es ágil en su respuesta. En la misma línea la queja 23/7010.

Desde esta Institución continuamos recomendando a las Administraciones que realicen reformas estructurales y procedimentales para dotarse de los medios necesarios que les permita garantizar la resolución oportuna de expedientes conforme a los plazos establecidos en la normativa vigente.

## 2.2.1.2.2. Ordenación económica

Tras un año 2022 marcado por la progresiva recuperación del pulso económico tras el excepcional paréntesis que supuso la pandemia, 2023 nos ha traído algunas luces y bastantes sombras, motivadas estas últimas, en gran medida por las repercusiones a todos los niveles de la conflictiva situación internacional y muy particularmente de la guerra de Ucrania.

Los problemas derivados de este conflicto para el acceso a los suministros energéticos con el consiguiente encarecimiento de los mismos, han contribuido en buena medida al mantenimiento de unos niveles inflacionarios peligrosamente elevados, lo que a su vez ha propiciado un cambio drástico en la política monetaria del Banco Central europeo que se ha traducido en un aumento sustancial de los tipos de interés.

Ambos factores, **inflación elevada y tipos de interés altos**, inciden muy directamente sobre la realidad económica de las familias y las empresas. El aumento de los precios de bienes de primera necesidad ha llegado a poner en riesgo la estabilidad de muchas economías domésticas, mientras que el crecimiento de los costes financieros amenaza la sostenibilidad y el porvenir de muchas empresas, especialmente de las pequeñas y medianas.

Con el fin de evitar o cuanto menos minimizar los efectos de estos factores económicos tan disruptivos en nuestra economía y en nuestra sociedad, los poderes públicos han optado por acudir de forma generalizada a las **medidas de ayuda y fomento**, dirigidas a sostener tanto las economías familiares más vulnerables como el tejido productivo más directamente afectado por la adversa coyuntura económica.

Así, **ayudas y subvenciones se han convertido en parte sustancial de la actividad económica de las administraciones públicas a todos los niveles**, ya sea utilizando fondos propios o canalizando los recibidos desde otros niveles administrativos o desde la Unión Europea.

Una gestión instrumental de la actividad de fomento que no siempre se ha desarrollado con la diligencia, la planificación y la eficacia que hubiera sido de desear, lo que se ha traducido en la recepción en esta Institución de un número muy considerable de quejas denunciando lo que consideraban ineficacia de la administración pública andaluza para gestionar los numerosos procedimientos de otorgamiento de ayudas y subvenciones puestos en marcha.

### 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 CO<sub>2</sub>, 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](#).

**El proceso de transición energética implica redoblar la apuesta por la descarbonización de los diferentes sectores económicos**

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.

Otro ámbito considerado objetivo prioritario en el proceso de transición energética es el del **fomento de la utilización de fuentes de energías renovables**. En este sentido, mediante Resolución de 28 de septiembre de 2021, se convocaron los incentivos acogidos al [Real Decreto 477/2011, de 29 de junio](#), por el que se regulan las ayudas para la ejecución de diversos programas de **incentivos ligados al autoconsumo y el almacenamiento, con fuentes de energías renovables**, así como a la implantación de sistemas térmicos renovables en el sector residencial, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

Programa modificado posteriormente por el [Real Decreto 377/2022](#), que amplió la tipología de beneficiarios y modificó determinados aspectos vinculados a las actuaciones incentivables.

Estas modificaciones se incorporaron mediante una Resolución de 15 de noviembre de 2022, que además clarificó y simplificó requisitos y trámites. Asimismo, con fecha 15 de noviembre de 2022 se ampliaron los créditos para este programa, permitiendo así que fueran atendidas algunas de las numerosas solicitudes que habían quedado desatendidas por agotamiento de los fondos.

De la gestión de estos fondos quedó encargada también la Agencia Andaluza de la Energía y, al igual que ocurriera con el Plan Moves III, también ha sido objeto durante 2023 de un numeroso grupo de quejas que denuncian los **retrasos y problemas habidos en la tramitación, concesión y pago de estas ayudas**.

Las razones para estos retrasos son prácticamente idénticos a los ya expuestos para el Plan Moves III y guardan relación con la complejidad de los requisitos exigidos y del procedimiento de acreditación de los mismos, todo ello unido a la coincidencia de diversos programas de incentivo con un elevado número de solicitudes gestionadas por un mismo organismo, cuyas capacidades personales y funcionales se han visto claramente desbordadas.

En el caso de las solicitudes que optaban por el programa de incentivos 4: realización de instalaciones de autoconsumo con fuentes de energía renovables en el sector residencial, que es el que ha suscitado más quejas, lo normal es que la tramitación se encomendara a las propias empresas ins-

taladoras, cuando figuraban como adheridas al programa, lo que en principio debería haber servido para agilizar el procedimiento y evitar los errores y los procedimientos de subsanación.

Sin embargo, lo cierto es que no ha ocurrido así, o al menos no en la medida que se esperaba, ya que los retrasos y los errores se han seguido produciendo, lo que revela la sustancial complejidad del procedimiento diseñado y la necesidad de simplificar el mismo, a la vez que sería necesario ofrecer formación especializada a los responsables de estas empresas adheridas.

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.**

#### 2.2.1.2.2. Comercio

Los mercadillos ambulantes son parte inseparable de la actividad comercial que se desarrolla en los municipios andaluces y se rigen por la normativa municipal específica y también por costumbres y tradiciones, a veces muy arraigadas.

Pese a esta regulación, no dejan de ser una actividad muy susceptible de generar **conflictos y disputas, especialmente respecto del lugar de ubicación**, por tratarse de una actividad que se desarrolla esporádicamente utilizando zonas del dominio público pero sin generar una ocupación permanente del mismo.

En 2023 también se recibieron y tramitaron quejas por este motivo, como la recibida desde un pequeño municipio de Granada proveniente de una vecina disconforme con la ubicación en su calle y frente a su casa del mercadillo ambulante tras haberse trasladado el mismo a dicha ubicación como medida extraordinaria durante la Covid-19.

Detallaba la reclamante los muchos inconvenientes y molestias que le generaba esta ubicación y sus reiteradas peticiones al Ayuntamiento para que reubicase el mismo.

Hemos trasladado esta queja al Ayuntamiento sugiriéndole la posibilidad de **estudiar ubicaciones alternativas** o soluciones posibles que satisficieran a todas las partes implicadas en el asunto y que fueran fruto del acuerdo común de las partes afectadas.

En la respuesta recibida hace pocos días el Ayuntamiento se ha limitado a ratificar la legalidad de la ubicación actual.

Trasladaremos la respuesta recibida a la interesada y nos dirigiremos nuevamente al Ayuntamiento para tratar de suscitar la sensibilidad del mismo a fin de que, si no es posible el cambio de ubicación, al menos explique suficientemente las razones que los impiden y de solución a los problemas denunciados por la interesada.

Diferente ha sido la respuesta municipal en la queja 23/4164, remitida por el vecino de un pueblo de Jaén denunciando la falta de respuesta del Consistorio municipal a la petición dirigida al mismo instando un **cambio de ubicación del mercadillo municipal** por los perjuicios que originaba su actual ubicación al promotor de la queja y a otros vecinos y establecimientos de la zona.

Tras instar una respuesta del Ayuntamiento a esta petición, el mismo nos remite un informe detallando el acuerdo que aprobaba la ubicación actual del mercadillo e indicando que, pese a tratarse de una cuestión ciertamente compleja, estaban valorando su traslado a una ubicación menos controvertida.

### 2.2.1.2.2.3. Turismo

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 mas conflictividad en relación con este sector de la economía tan relevante para nuestra Comunidad Autónoma, como consecuencia del **creciente rechazo que genera el turismo masivo** en aquellas ciudades y zonas donde el mismo se hace notar de forma más intensa.

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

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

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

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

Todo esto está provocando una creciente oposición ciudadana a un turismo de masas que se considera más perjudicial que beneficioso, generándose un sentimiento, al que se ha denominado **“turismofobia”**, que se traduce en una creciente demanda hacia los poderes públicos para la adopción de medidas efectivas que permitan **salvaguardar los derechos de los vecinos frente a los intereses de los poderosos sectores económicos que dependen de la actividad turística**.

Una de las principales demandas de esta parte de la población que repudia los excesos del turismo de masas es la prohibición o cuando menos limitación de las VTF, las viviendas con fines turísticos, que han proliferado en todas las ciudades andaluzas, con especial incidencia en aquellas con mayor potencial turístico.

Un rechazo hacia estas viviendas que resulta especialmente notorio entre aquellas personas que viven en entornos residenciales y han de soportar en sus mismos edificios o en sus proximidades las molestias que generan estos pisos turísticos.

Un ejemplo de este tipo de situaciones fue el planteado en la queja 23/5288, remitida por una vecina de Málaga que nos decía que tenía encima de su vivienda un piso turístico que le generaba todo tipo de molestias, deteriorando su calidad de vida.

Nos exponía su situación de forma muy gráfica: *“solicito que se haga una normativa que no sean tan permisivos con las molestias ocasionadas de ruidos, botellones, música alta y nos amparen más a los propietarios, que hemos invertido nuestros ahorros para tener una vida tranquila, porque la que hay ampara a los propietarios de pisos turísticos. La policía está desbordada y no podemos estar llamándola constantemente. Que en caso de conductas molestas continuadas como suele hacer estos jóvenes borrachos se le quite la licencia al propietario. Según la constitución tenemos derecho al descanso, cosa que no es posible, llegan borrachos de madrugada y te despiertan, hablando voces altas, risas, etc.”*

Lamentablemente este tipo de situaciones tiene poca solución, ya que la única opción ante este tipo de conductas inapropiadas es llamar a la policía local, la cual poco puede hacer para corregir las actitudes de unas personas que, por lo general, no van a permanecer en la vivienda más allá de unos pocos días.

Por este motivo, son cada vez más los ayuntamientos que, ante el clamor de sus vecinos, piden **normas que les habiliten para adoptar medidas efectivas que solucionen estos problemas**. En este sentido, es máxima la expectación ante la anunciada aprobación de una normativa de ámbito autonómico que está previsto que aborde la regulación de este tipo de viviendas turísticas, otorgando mayor margen de maniobra a los Ayuntamientos en relación con las mismas.

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

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

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

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

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

De entre las restantes quejas recibidas durante 2023 en relación con el turismo destacamos la 23/6429, en la que una persona que había contratado una estancia de varios días en un albergue de Inturjoven junto con su familia reclamaba la devolución de parte del importe de dicha reserva al haber tenido que abandonar la estancia con antelación por un accidente que le obligó a solicitar asistencia médica.

Tras pedir informe al albergue y examinar las normas de uso del mismo reflejadas en el documento de contratación hubimos de concluir que la negativa del albergue a la devolución del dinero era conforme a lo estipulado en el documento contractual.

### 2.2.1.2.3. Gobernanza pública

Dentro de este epígrafe vamos a analizar cuestiones de muy diversa índole aunque unidas por el nexo común de constituir elementos claves para hacer realmente efectiva la idea de gobernanza pública entendida como **una forma de gestionar democráticamente el ejercicio del poder**.

Así, incluiremos en la dación de cuentas de este epígrafe una relación de aquellas quejas que exponen las problemáticas que se suscitan en el ámbito local en relación con el ejercicio por ayuntamientos y diputaciones de sus potestades de autogobierno y con el desarrollo de las competencias que les son propias.

También reseñaremos las quejas que denuncian incumplimientos por parte de las diferentes administraciones públicas de sus deberes de transparencia, tanto en su vertiente de transparencia activa, como en relación a la atención a las solicitudes de acceso a información que reciben.

Por últimos destacaremos aquellas cuestiones suscitadas en las quejas recibidas que ponen de manifiesto las dificultades que presenta el proceso de transición digital en el que está inmerso actualmente la sociedad, con especial atención a las consecuencias que para el ejercicio de sus derechos por parte de la ciudadanía está teniendo la implantación del nuevo modelo de administración electrónica.

#### 2.2.1.2.3.1. Gobernanza local

Es indudable que la Administración local, por su cercanía con la ciudadanía, se constituye en el principal referente para aquellas personas que precisan de algún tipo de ayuda, sea del tipo que sea. **Los ayuntamientos constituyen desde siempre la primera línea de la Administración de cara a la ciudadanía** y es a sus responsables municipales a quienes los vecinos y vecinas recurren en primer lugar en busca de soluciones a los problemas que les aquejan.

Esto significa que las entidades locales, y particularmente los ayuntamientos, constituyen el primer referente de la ciudadanía, no solo como instrumentos para la prestación de servicios públicos, sino también como artífices del desempeño de las reglas democráticas como forma de gobierno y resolución de problemas.

La gestión democrática de los gobiernos locales, precisamente por su cercanía hacia los vecinos y vecinas que les otorgan legitimidad con sus votos, es con frecuencia el escenario de disputas y conflictos en los que adquieren especial protagonismo las denuncias por **incumplimientos de las reglas que delimitan el juego democrático**.

Durante 2023 los conflictos relacionados con el autogobierno local se han visto muy condicionados por la celebración en mayo de las elecciones municipales. En los meses previos a esta consulta y como consecuencia de las propias campañas electorales, se incrementaron las quejas denunciando malas prácticas de los gobiernos. Terminado el proceso electoral, el interés de las quejas se centró en los procesos de formación de los gobiernos municipales y posteriormente provinciales.

Un problema particular que a esta Institución le generan estos procesos electorales en la tramitación de las quejas relacionadas con la gobernanza local es el deri-

**Los ayuntamientos constituyen desde siempre la primera línea de la Administración de cara a la ciudadanía**

vado del cambio que estos procesos provocan en muchos gobiernos municipales y provinciales, lo que deja en muchas ocasiones sin sentido la continuación en la tramitación de dichas quejas, ya sea porque los responsables de los hechos denunciados ya no ostentan las responsabilidades de gobierno o incluso por darse la paradoja de que quien ahora ostenta esas responsabilidades es precisamente quien inició la queja como denunciante.

Es evidente que un cambio de gobierno en un Ayuntamiento no significa que todo empiece desde cero, como si nada hubiera ocurrido anteriormente. En absoluto es así, cuando la queja en tramitación se refiere al funcionamiento de los servicios públicos municipales o al ejercicio de competencias municipales, la tramitación del expediente continúa igual por cuanto entendemos que **los nuevos responsables municipales se subrogan en las competencias de sus antecesores**.

No obstante, los cambios de gobiernos, especialmente cuando van más allá de un mero cambio de personas, normalmente aconsejan ofrecer un periodo mínimo de adaptación a los nuevos responsables para que puedan afrontar con solvencia sus nuevas responsabilidades.

Esto lo aplicamos en la tramitación de las quejas y se traduce en el reconocimiento a los nuevos responsables municipales y provinciales de un periodo de adaptación que podría asimilarse a los conocidos "100 días de gobierno". Esto no significa que la tramitación de las quejas decaiga, sino que ofrecemos un plazo adicional a los nuevos responsables para atender las mismas.

Uno de los temas más recurrentes en las quejas relacionadas con el funcionamiento de los órganos de gobierno locales es la denuncia procedente de los grupos de oposición por el **incumplimiento de los deberes de convocatoria de los plenos municipales en los plazos legalmente fijados** por la legislación de régimen local, que estipula una periodicidad para su convocatoria en función del número de habitantes del municipio, que debe ser además recogida en el correspondiente acuerdo municipal.

Se trata de quejas que afectan especialmente a municipios pequeños y que por regla general tienen un fundamento real ya que, efectivamente, se ha incumplido el régimen de periodicidad de las sesiones fijado normativamente o acordado por el pleno de la Corporación.

No obstante, en el curso de la tramitación de estas quejas no es infrecuente que recibamos informes de los Consistorios denunciados aduciendo como justificación para el incumplimiento de esta periodicidad obligatoria razones sobrevenidas o excepcionales que, con mucha frecuencia, guardan relación con los periodos vacacionales o de baja de las personas que ostentan los puestos de Secretaría Municipal.

Son casos que nos deparan un cierto dilema, ya que ha quedado acreditado el incumplimiento de la normativa local en un aspecto esencial del gobierno democrático como es la celebración de las sesiones plenarias. Sin embargo, esta irregularidad debe valorarse teniendo en cuenta la trascendencia que tiene el papel de la persona que ostenta la Secretaría Municipal en la convocatoria y desarrollo de estas sesiones plenarias.

A este respecto, no puede obviarse la dificultad que implica tener que suplir la ausencia del responsable de la Secretaría Municipal, especialmente cuando se trata de municipios pequeños con escasa dotación de personal funcionario con un nivel y categoría suficiente para el desempeño de estas funciones y cuando además no sea previsible que la ausencia se prolongue en exceso.

Se trata en definitiva de **ponderar el incumplimiento producido en función de las razones que lo justifican**, para valorar si la actuación municipal es merecedora de del reproche de esta Institución.

Ejemplo de este tipo de quejas fueron la queja 22/8621 y la queja 23/2264.

Otras quejas también recurrentes son las relacionadas con la **negativa de algún responsable municipal a que se graben las sesiones plenarias**. Se trata de un incumplimiento de una obligación legal, como ha dictaminado el propio Tribunal Supremo, por lo que nuestra actuación en estos casos es lo más expeditiva posible demandando del Ayuntamiento que no ponga obstáculos a esta manifestación del principio de publicidad de las sesiones plenarias consagrado en la legislación básica de régimen local.

Tampoco son extrañas las quejas que denuncian el incumplimiento por parte de algún gobierno municipal o provincial de algún acuerdo previamente adoptado en los órganos colegidos locales.

Normalmente en estas quejas subyace un cierto desconocimiento acerca de las diferencias existentes entre acuerdos municipales de obligada ejecución y con trascendencia jurídica en el ámbito administrativo, de los que serían meros acuerdos políticos que manifiestan una voluntad del órgano municipal de actuar en un determinado sentido, pero que no comportan obligaciones legales sino únicamente responsabilidades políticas por parte de quienes incumplen dichos acuerdos.

Tratamos en nuestras respuestas de explicar estas diferencias a quienes promueven las quejas, aunque no siempre conseguimos convencerlos.

### 2.2.1.2.3.2. Transparencia, participación ciudadana y protección de datos

Según la [Recomendación del Consejo de la OCDE](#) **el Gobierno abierto es una cultura de gobernanza que promueve los principios de transparencia, integridad, rendición de cuentas y participación** de las partes interesadas en apoyo de la democracia y el crecimiento inclusivo.

Un acuerdo basado en el reconocimiento de que un “gobierno abierto es fundamental para generar confianza en los ciudadanos” y que “la participación de las partes interesadas mejora la rendición de cuentas gubernamental, favorece el empoderamiento e influencia de la ciudadanía en las decisiones, construye capacidad cívica, mejora la base empírica para la elaboración de políticas públicas, reduce los costos de implementación y explota redes más amplias para innovar en la elaboración de políticas públicas y en la prestación de servicios públicos”.

[El Plan de Acción para la implementación de la Agenda 2030](#) considera los planes de Gobierno Abierto “políticas palanca” para alcanzar los ODS, por su contribución al cumplimiento del ODS 16 (paz, justicia e instituciones sólidas) al mismo tiempo que contribuye al cumplimiento del resto de objetivos. Políticas que aborden “cuellos de botella” específicos y se conviertan en los potenciales motores de desarrollo sostenible.

Así, **la transparencia, la participación y la rendición de cuentas deben convertirse en el eje básico de toda acción política.**

La mayoría de las quejas recibidas en 2023 ponen de manifiesto que aún persisten las reticencias de las administraciones públicas a facilitar el acceso a la información que atesoran, desatendiendo las solicitudes que les hacen llegar los ciudadanos y que muchas veces necesitan para el correcto ejercicio de sus derechos.

Especialmente significativas son las quejas remitidas por personas que ostentan la condición de ediles municipales y que ven cómo son desatendidas por el gobierno municipal sus peticiones de acceso a la información, pese a que las mismas vienen expresamente avaladas por la normativa que regula el estatuto de los órganos de representación a nivel local. Así, podemos citar la queja 23/0506 o la queja 23/0898, entre otras.

Cabe señalar que no es infrecuente que se denuncien por parte de algunos regidores municipales un **uso abusivo por parte de algunos miembros electos de las Corporaciones Locales de su derecho de acceso a la información**, consistente en la continua remisión de solicitudes de acceso a informaciones y documentos de toda índole que, por su exceso, pueden llegar a saturar las capacidades de los servicios municipales encargados de su atención.

Esto genera situaciones de difícil resolución ya que es evidente que existe una protección reforzada en el ordenamiento jurídico local del derecho de acceso a información de quienes ostentan cargos de representación política, justificada por ser este acceso a la información el principal instrumento para que estos puedan ejercer adecuadamente su importante función política de control de la acción de gobierno.

No obstante, no podemos dejar de entender la posición de los gobiernos municipales que ven con impotencia cómo sus escasas dotaciones de medios personales se ven obstaculizadas en el ejercicio

de sus funciones normales por tener que atender las continuas y abusivas peticiones de acceso que a veces les llegan.

Es un dilema que solemos resolver **amparando el derecho de acceso a la información de los cargos electos, pero demandando de los mismos un uso racional y no abusivo de este derecho.**

Por otro lado, son también frecuentes las quejas que ponen de manifiesto continuos **incumplimientos por parte de las administraciones públicas de sus deberes de publicidad activa.**

A modo de ejemplo podemos citar la queja 23/0748 en la que se denunciaba el incumplimiento por una regidora municipal de su obligación de publicar las actas de las sesiones plenarias, tal y como establece el art. 10.3 de la [Ley 1/2014 de Transparencia de Andalucía](#).

También cabe reseñar la queja 23/0926 en la que se denunciaba la falta de publicación de las grabaciones del pleno municipal.

La existencia en Andalucía de un organismo especializado en materia de transparencia, como es el caso del Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía (CTPDA) ha determinado que esta Institución opte por orientar a quienes se dirigen a nosotros denunciado algún tipo de incumplimiento de esta normativa a presentar las oportunas reclamaciones ante este Consejo.

Del mismo modo actuamos en relación a las quejas recibidas denunciando incumplimientos de la normativa de protección de datos, al contar también el CTPDA con competencias en esta materia y una sección especializada dedicada a resolver las denuncias y reclamaciones recibidas.

A este respecto, durante 2023 orientamos a presentar reclamaciones ante el CTPDA en relación con relación a las cuestiones planteadas, entre otras, en la queja 23/3328, en la que un particular denunciaba la transferencia de sus datos personales desde un ayuntamiento a una empresa privada que era la encargada de la realización de determinadas funciones municipales. Todo ello ocurría tras la presentación por el interesado ante el propio Ayuntamiento de una denuncia por lo que consideraba una inadecuada prestación de sus servicios por parte de la empresa.

Del mismo modo interesamos la intervención del CTPDA en la queja 23/4067 que planteaba una denuncia contra un centro de educación secundaria por haber incluido los datos de un alumno en la base de datos de una plataforma de uso educativo, pese a la expresa oposición de los padres a tal inclusión.

Cabe reseñar que también se reciben en esta Institución algunas quejas denunciando **el incumplimiento por parte del CTPDA de los plazos estipulados en su normativa para resolver las reclamaciones recibidas.** Quejas que son debidamente tramitadas ante dicho Consejo al ser el mismo un organismo administrativo sujeto a nuestra supervisión.

Debemos, por último, reseñar la recepción de algunas quejas que ponen de manifiesto la falta de comprensión de la ciudadanía al conocer que **la normativa reguladora del CTPDA no ha reconocido al mismo potestades para sancionar** los incumplimientos que detecte de la normativa de transparencia pública.

De hecho, la citada normativa establece un sistema sancionador con una componente poco o nada funcional al estipular que habrá de ser el mismo organismo público que ha incumplido la normativa de transparencia el que incoe el procedimiento sancionador e imponga las oportunas sanciones a quien resulte ser responsable de las infracciones cometidas.

Pretender que un organismo público, especialmente si es de escasas dimensiones como pueda ser el caso de un ayuntamiento pequeño, vaya a incoar un procedimiento sancionador contra si mismo resulta, cuando menos, poco realista.

El problema es que cuando el CTPDA resuelve una reclamación y dictamina que ha existido una infracción de la normativa de transparencia no tiene mas remedio que instar al organismo infractor a tramitar el correspondiente procedimiento sancionador.

Cuando esto no ocurre, y lamentablemente es lo más frecuente, las personas que instaron la intervención del CTPDA, por sentirse perjudicadas por la infracción, contemplan con impotencia y incluso estupefacción como el resultado final del procedimiento, lejos de ser el esperado, concluye con la ausencia de sanción al infractor, sin que el sistema les ofrezca opciones ante tal situación.

Consideramos que **debería replantearse en sede legislativa el otorgamiento de potestades sancionadoras al CTPDA**. Creemos que con ello se contribuiría a ir modificando la conducta de aquellos responsables públicos que han optado por incumplir sus obligaciones en materia de transparencia.

### 2.2.1.2.3.3. Transición digital

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 2.2.1.3. Actuaciones de oficio

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

- ▶ [Queja 23/5516](#) dirigida a la **Consejería de Industria**, Energía y Minas, Agencia Andaluza de Energía, para que la Agencia Andaluza de la Energía adopte medidas para agilizar la tramitación de solicitudes de ayuda del programa MOVES III.
- ▶ [Queja 23/7738](#) dirigida a la **Consejería de la Presidencia**, Interior, Dialogo Social y Simplificación Administrativa, Dirección General de Administración Periférica y Simplificación Administrativa; ayuntamientos de las ocho capitales de provincias andaluzas; ayuntamientos de municipios andaluces de más de 50,0000 habitante y diputaciones provinciales, para que procedan a regular la cita previa, incluyendo la posibilidad de atención presencial sin cita.