

proceso de formación permanente, implementar la figura de coordinación de bienestar y protección en los centros educativos, y también la mayor **participación de las familias** en los procesos educativos de sus hijos e hijas.

De otra parte, hemos de estar atentos a la incidencia de la **Inteligencia Artificial (IA)**. Esta novedosa herramienta proporciona el potencial necesario para abordar algunos de los desafíos mayores de la educación actual, e innovar las prácticas de enseñanza y aprendizaje. Sin embargo, dicho instrumento conlleva también de forma inevitable múltiples riesgos y desafíos, que hasta ahora han superado los debates políticos y los marcos regulatorios. En todo caso, la IA no puede ser un nuevo motivo de exclusión para determinados alumnos y alumnas, y su aplicación en contextos educativos debe responder a los principios básicos de inclusión y equidad.

B2.1.15. El compromiso del Defensor del Pueblo andaluz por la igualdad de género y trato

Hemos conocido que en España, casi uno de cada dos hombres y una de cada tres mujeres creen que las políticas de igualdad han ido demasiado lejos y ahora los discriminados son ellos. Seguimos siendo una sociedad sexista. Actualmente, las mujeres dedican el doble de tiempo a cuidar de los hijos, y a las tareas del hogar destinan una hora más al día que los hombres; a ellas les cuesta más acceder a puestos de responsabilidad en el mercado laboral; son ellas las asesinadas por ser mujeres.

La igualdad no es asunto de mujeres, nos atañe a todos. Por ello el Defensor del Pueblo andaluz dedica un segundo asunto relevante de este Informe 2023 al compromiso de esta Institución por la igualdad de género y trato. El pasado 8 de marzo de 2023, Día Internacional de la Mujer, la Institución aprobó el vigente [Plan de Igualdad](#), asumiendo como principio la propia ejemplaridad de la Institución.

Es nuestro compromiso que el enfoque o perspectiva de género impregne transversalmente los diversos ámbitos competenciales y materias de trabajo de esta Defensoría del Pueblo Andaluz en nuestro trabajo de supervisar las políticas públicas y la actuación de las administraciones públicas, a la luz de la normativa y jurisprudencia nacional e internacional, de los objetivos de desarrollo sostenible de la Agenda 2030 y de las directrices sobre igualdad.

Analizamos las situaciones de violencia contra la mujer (58 mujeres asesinadas en 2023 a manos de sus parejas o exparejas); los menores como víctimas invisibles de la violencia de género (57 menores huérfanos en España por culpa de la violencia machista); la feminización de la pobreza; y trabajamos con perspectiva de género las quejas recibidas en salud, dependencia, vivienda, discapacidad o justicia.

No en vano, del total de actuaciones a instancia de parte tramitadas ante esta Institución (quejas, consultas y asuntos generales), el 56% procedieron de mujeres, frente al 44% de hombres. Se trata de una diferencia que podría explicarse por varios factores: problemas que afectan en mayor medida a mujeres; mayor conciencia y acceso a información sobre los recursos disponibles, o mayor tendencia a buscar apoyo y asesoramiento ante dificultades que los hombres, entre otras posibles causas. Con todo, cabe con mayor razón, un análisis de nuestras actuaciones sobre Personas en perspectiva de género.

B2.2 Planeta y Prosperidad

B2.2.1. Introducción

La Directiva Marco del Agua del Parlamento Europeo, publicada en diciembre de 1998, considera que el agua no es un bien comercial como los demás, sino un patrimonio que hay que proteger, defender y tratar como tal. A los veinticinco años del documento, se ha incrementado la capacidad de almacenamiento y se han adoptado políticas de mayor eficiencia y eficacia pero, de no llover lo suficiente en los próximos meses, todo indica que encadenaremos un sexto año de sequía.

No parece que hayamos aprendido la lección. Nos advierten sobre el sobredimensionamiento actual de la demanda de agua, la gravedad de la sobreexplotación y contaminación de los acuíferos, mientras siguen siendo constantes las demandas para incrementar la superficie dedicada al riego y las peticiones para aprovechar el agua subterránea, incluso conociendo que ya existen acuíferos agotados. Los **cortes de suministro** que se han padecido en 2023 en diferentes puntos de la geografía andaluza, como algunos pueblos del norte de Córdoba ([queja de oficio](#) Valle del Guadiato y Valle de los Pedroches), amenazan con reproducirse durante 2024 en otros muchos y en las ciudades más pobladas de la Comunidad. La ampliación de regadíos en el entorno de Doñana ha abierto un serio debate que ha llegado a implicar a la Unión Europea y a la Unesco con el aviso de retirada del título de Patrimonio Mundial.

Así las cosas, nos solicitan un cambio profundo de las estructuras que gobiernan el agua e incorporar nuevos criterios y nuevas voces. En un marco de escasez del recurso, y con la amenaza permanente del cambio climático, solo cabe abogar por una transición justa, con un reparto social del agua y la defensa de los ecosistemas como respuesta a la crisis hídrica.

B2.2.2. Nos queda camino por recorrer en la aspiración hacia una Transición energética justa.

Parece oportuno destacar las últimas recomendaciones de la Comisión Europea a los Estados miembros de la Unión Europea, instándoles a adoptar medidas para transponer y aplicar la definición de **pobreza energética**.

Señala que deben distinguirse claramente entre medidas estructurales para hacer frente a la pobreza energética y medidas para mejorar la asequibilidad de la energía. Las primeras deben orientarse para abordar las causas profundas de la pobreza energética, en lo que respecta a la eficiencia energética o acceso a energías renovables; mientras que las segundas se refieren a ayudas específicas a la renta y tarifas sociales, o para apoyar temporalmente a los hogares afectados por la pobreza energética.

Estas cuestiones se abordaron en España a través de la Estrategia Nacional contra la Pobreza Energética 2019-2024 y se han concretado en medidas legislativas como el **bono social** o el **suministro mínimo vital**.

En relación con estas medidas debemos señalar que, si bien han paliado situaciones de gasto energético desproporcionado, deberían ser objeto de continua revisión, teniendo en cuenta que algunas medidas han sido provisionales (por ejemplo los incrementos de porcentajes de descuento en el bono social) y que los datos que se publican no dejan de recordar la importante incidencia de factores de pobreza energética como no poder pagar en plazo o no poder mantener una temperatura adecuada en los hogares.

En cuanto a nuestras posibilidades de intervención, hacemos uso de las posibilidades que nos confiere nuestra normativa reglamentaria para la búsqueda de fórmulas de acuerdo y conciliación en relación a los conflictos que nos plantea la ciudadanía respecto de la **actuación de las empresas que prestan servicios de interés general**, o bien mediante la suscripción de protocolos y acuerdos de colaboración con algunas empresas, con objeto de permitir la tramitación de quejas referidas a la prestación de sus servicios en Andalucía, como los que tenemos suscritos con Endesa, Iberdrola, Movistar y Caixa.

B2.2.3. Necesitamos un abordaje más amplio y global de los cortes de luz

En esta Institución seguimos recibiendo las quejas que ponen de manifiesto los problemas existentes en algunas barriadas desfavorecidas de ciertas localidades andaluzas como consecuencia de los **cortes reiterados y prolongados de luz**.

En este año pasado han destacado las quejas procedentes de personas residentes en varios barrios de Sevilla, observando que el problema se había extendido desde barrios con una situación socioeconó-

mica conocida muy comprometida -Polígono Sur y Torreblanca- hasta otros barrios como Palmete, Padre Pío, Su Eminencia-La Plata, etc.

En todo caso, no se trata ya del problema particular de una barriada u otra, sino que esta situación se extiende cada vez por más localidades andaluzas, propiciando nuestra intervención cuando se nos ha requerido. Se trata de una cuestión que, insistimos, requiere **un abordaje más amplio y global**, en el que se incluyan una valoración de la situación a nivel de Andalucía y la formulación de propuestas de intervención que fuesen escalables desde un nivel de comunidad autónoma a un nivel local.

Esta Defensoría ha propuesto un **plan integral con todos los actores que intervienen en la solución de este problema**, desde una perspectiva integral que incluye, entre otras medidas, el control de la vivienda pública; el acceso a las mismas; y la intervención de las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado y de la Fiscalía.

Entiende esta Institución que deberían priorizarse las inversiones en infraestructuras eléctricas en estas zonas, no solo por el mal estado que algunas puedan presentar, sino especialmente por el hecho de estar sometidas a unas condiciones de utilización que incrementan los riesgos y las posibles averías.

De modo particular venimos llamando la atención sobre las consecuencias que estos cortes de luz provocan en personas mayores y en la infancia y adolescencia, así como a un colectivo vulnerable al que hemos dedicado la [jornada Personas electrodependientes](#). *Hacia una regulación justa* celebrada en enero de 2023.

B2.2.4. La transición digital: oportunidades y riesgos de nuevas formas de exclusión

Analizamos 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.

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.

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.

De estas y otras cuestiones relacionadas nos ocupamos en la jornada celebrada en Granada en octubre con el título **Administración electrónica e inteligencia artificial. Los derechos de la ciudadanía ante un nuevo modelo de administración**.

El resultado de esta reflexión y debate fue muy positiva ya que hemos tenido la ocasión de conocer las valoraciones de reconocidos expertos en la materia y de trasladar las inquietudes que suscita en esta Institución la forma en que se está desarrollando el proceso de implementación de la Administración electrónica en Andalucía.

B2.2.5. Ciudades inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles

El concepto de sostenibilidad como modelo territorial y urbanístico, recogido en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, en concreto los objetivos 11 y 13, supone la configuración de **ciudades inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles**. Las innovaciones normativas han sido cruciales, considerando que el 22 de diciembre de 2022 resultó publicado en el BOJA la convalidación del [Decreto-ley 11/2022, de 29 de noviembre](#), por el que se modifica la Ley 7/2021, de 1 de diciembre, de impulso para la sostenibilidad del territorio de Andalucía ([LISTA](#)).

Para que los núcleos urbanos estén diseñados para las personas, la **disciplina urbanística** se erige como garantía de planificación. Durante 2023 hemos recibido, de nuevo, un gran número de quejas en las que la ciudadanía nos muestra su preocupación ante las graves agresiones que se vienen perpetrando en nuestro territorio contra el suelo rústico. En 2023 hemos avanzando en la queja incoada de oficio sobre la realización de un único inventario del suelo rústico de Andalucía o, en su defecto, uno por cada una de las ocho provincias andaluzas, para **analizar las alteraciones producidas en todo el suelo rústico** de Andalucía como consecuencia de la ejecución de obras y edificaciones no autorizadas, dada la enorme preocupación ante las graves agresiones que se vienen perpetrando en nuestro territorio contra el suelo rústico como consecuencia de la ejecución de obras y edificaciones no autorizadas con el importante daño, en muchos casos irreparable, que ello conlleva para sus valores naturales, medioambientales y agrícolas.

En esta línea, una de las misiones esenciales de esta Institución es supervisar la actuación de las Administraciones andaluzas que asumen competencias en la **conservación del patrimonio cultural**, a fin de comprobar el cumplimiento por las administraciones andaluzas de las obligaciones de garantizar la conservación y promover el enriquecimiento del patrimonio histórico, cultural y artístico de Andalucía. En este ejercicio relatamos las actuaciones sobre la deficiente conservación de la fachada del edificio integrado en la **Plaza de España de la ciudad de Sevilla**; la protección y tutela del **Baluarto de San Salvador** en Sanlúcar de Barrameda; las medidas de elaboración, discusión y aprobación de un marco común para dotar a las **catedrales de Andalucía** de sus respectivos Planes Directores; o la queja de oficio abierta relativa al seguimiento de las medidas de protección del **patrimonio histórico y cultural de Baza**.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

B2.2.8. La prosperidad de las personas y las posibilidades de acceso a un empleo

Desde el compromiso de lucha de esta Defensoría por alcanzar una sociedad próspera, acogedora, equilibrada y plena en armonía con el entorno, supervisamos la gestión de la Administración en la ejecución de las **políticas activas de empleo** propuestas por los distintos niveles de gobierno.

El objetivo prioritario para las políticas activas de empleo o mercado de trabajo es **eleva las oportunidades para quienes buscan empleo**, para lo cual será necesario alcanzar una correspondencia adecuada entre las demandas para la contratación de personas trabajadoras y las solicitudes de empleo. Al hacerlo de esta forma, se contribuye a crear empleo y al crecimiento económico.

Por lo general, las políticas activas de empleo **fomentan la contratación laboral temporal para grupos específicos de personas que encuentran dificultades** particulares para incorporarse al mercado de trabajo; por ejemplo, los más jóvenes, los de edad avanzada, las personas con discapacidad, las mujeres en situación de riesgo o proclives a desembocar en situaciones de exclusión social o las personas desempleadas de larga duración. Las herramientas previstas para alcanzar estos objetivos pueden ser variadas, así, por ejemplo, las encaminadas a la realización de **cursos de formación profesional** para el empleo, obteniendo una titulación acorde con las necesidades del mercado de trabajo de cada momento, y con derecho a ayudas o becas de transporte y/o conciliación; las ayudas a la contratación; las ayudas económicas por situaciones de especial vulnerabilidad; etc.

El aspecto más significativo que presentan las referidas quejas recibidas durante el año 2023 se han centrado en **denuncias por impago de ayudas y becas** tras la realización de cursos formativos, mayoritariamente sobre transporte; dificultades con respecto a la **expedición de certificados de profesionalidad**; controversias vinculadas a los criterios de admisión en **cursos de formación**; la polémica en relación con la imposibilidad de participación en **programas para la inserción laboral**; quejas referidas al emprendimiento y al **trabajo autónomo**, y sobre la gestión del empleo que se desarrolla por el **Servicio Andaluz de Empleo**.

B2.2.9. Caminar en busca del pleno y mejor empleo mejora la vida de las personas

Erradicar el trabajo forzoso y en precario y caminar en busca del pleno y mejor empleo, con la protección de los derechos laborales y la consecución de un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, repercute en un crecimiento económico más fuerte e inclusivo y mejora la vida de miles de millones de personas. El trabajo decente incrementa los ingresos de los individuos y de las familias, y coadyuva a eliminar la pobreza y las desigualdades sociales.

En **empleo público** nos han llegado quejas de empleadas y empleados públicos adscritos al ámbito general, sanitario o educativo de la Administración de la Comunidad Autónoma Andaluza, de sus entidades locales y de sus entidades Institucionales que consideran que la Administración correspondiente no respeta sus derechos laborales, por lo que solicitan la intervención y supervisión de esta Defensoría. De igual manera, personas que se encuentran fuera de la Administración pero que aspiran a formar parte del conjunto de personas que trabajan en el sector público, a través de los distintos procesos selectivos, se dirigen a esta Institución para denunciar lo que consideran irregularidades en el desarrollo de los referidos procesos.

Los servicios públicos constituyen una garantía para la igualdad de oportunidades y la protección de los derechos fundamentales de la ciudadanía. Contar con empleadas y empleados públicos profesionalizados es una condición necesaria para dar respuesta a las necesidades de la población; promover el crecimiento económico; avanzar en el estado del bienestar; consolidar las instituciones públicas y promover la cohesión territorial y social.

En conclusión, la buena Administración pública -la que queremos que funcione en nuestra comunidad autónoma y en nuestro país- tiene que estar comprometida con **la mejora real de las condiciones de vida de las personas**, con sus problemas y procurar la mejora permanente e integral de sus condiciones de vida.

Uno de los objetivos del Desarrollo Sostenible consiste en la creación de instituciones eficaces y transparentes, así como en la consecución del acceso a la información y a que los derechos y libertades fundamentales sean realmente efectivos

B2.3 Cultura de Paz y Alianza

B.2.3.1. Introducción

Uno de los objetivos del Desarrollo Sostenible consiste en la creación de **instituciones eficaces y transparentes**, así como en la consecución del acceso a la información y a que los derechos y libertades fundamentales sean realmente efectivos. Para ello es muy importante que las administraciones públicas funcionen bien y sirvan con objetividad a la ciudadanía, siendo transparentes, sensibles y responsables en sus respuestas a las demandas de las personas que acuden a ellas.