



dPA
defensor del
pueblo Andaluz

RETOS

INFORME EXTRAORDINARIO

Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19.

Primera ola de la pandemia

Retos y oportunidades para Andalucía tras la COVID-19
desde la visión del Defensor del Pueblo Andaluz



INFORME EXTRAORDINARIO

Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19.

Primera ola de la pandemia

RETO 1

Retos y oportunidades para Andalucía tras la COVID-19 desde la visión del Defensor del Pueblo Andaluz

FORTALECER EL SISTEMA PÚBLICO DE SALUD

Mayor acercamiento de la Administración sanitaria andaluza a la población: es posible un uso más racional de los recursos sanitarios, poniendo el acento en el importante papel que en la consecución de este objetivo desempeña corresponsabilizar a la ciudadanía, con una información clara, coherente, veraz y sencilla.

Uniformidad de criterios y de actuación en el conjunto del Sistema Nacional de Salud.

Desde el punto de vista de la ordenación funcional del sistema sanitario público de Andalucía, denotamos posibilidad de mejoras en sus dos niveles, el de la atención primaria y el de la especializada, así como en lo atinente a la respuesta a las urgencias en el ámbito rural.

Recomendamos que se aborde definitivamente la reformulación y contextualización de la Salud mental en el marco del desarrollo e implantación de la atención socio sanitaria en Andalucía.



INFORME EXTRAORDINARIO

Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19.

Primera ola de la pandemia

RETO 2

Retos y oportunidades para Andalucía tras la COVID-19 desde la visión del Defensor del Pueblo Andaluz

CREAR UN SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS MAYORES (1)

Es preciso aplicar medidas preventivas de salud más rigurosas, intensas y sostenidas en el tiempo en los Centros residenciales, tanto para las personas residentes como para el personal que presta servicio en los mismos.

Estas medidas han de ir acompañadas de garantías acordes a principios bioéticos y han de ser debidamente comunicadas a los familiares de las personas residentes, así como mantener la comunicación y el contacto físico o visual y verbal, de forma ininterrumpida, a través de cualquiera de los mecanismos viables en cada momento.

Deben explorarse vía intermedias que permitan alcanzar el equilibrio entre la aplicación de medidas preventivas y de contención de brotes en Centros residenciales y las necesidades afectivas de las personas residentes, evitando el sufrimiento añadido, consecuencia del aislamiento.



INFORME EXTRAORDINARIO

Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19.

Primera ola de la pandemia

RETO 2

Retos y oportunidades para Andalucía tras la COVID-19 desde la visión del Defensor del Pueblo Andaluz

CREAR UN SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS MAYORES (2)

Instamos a concluir el análisis sobre los diferentes modelos asistenciales y abrir un debate sobre el propio modelo de atención residencial y su organización y requerimientos, dentro de un marco participativo, en el que se integre la voluntad de sus destinatarios de forma cualificada.

Los Centros residenciales sustituyen al hogar familiar y es imprescindible integrar al residente junto a sus vínculos previos en este nuevo entorno.

Ello supone que, sin obstaculizar su adecuado funcionamiento, los Centros deben tender a la mayor apertura de sus puertas al exterior y garantizar la participación de los residentes en sus reglas de organización. También implica que la asignación de plaza residencial respete el arraigo.



INFORME EXTRAORDINARIO

Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19.

Primera ola de la pandemia

RETO 3

Retos y oportunidades para Andalucía tras la COVID-19 desde la visión del Defensor del Pueblo Andaluz

REFORZAR LOS SERVICIOS SOCIALES (1)

Respeto, preservación, pervivencia o refuerzo de otros derechos de la ciudadanía, consagrados en normas con rango de ley (dependencia, renta mínima de inserción social en Andalucía o discapacidad). Reseñamos:

- Mayor financiación del Sistema de la Dependencia
- Garantizar de forma efectiva el acceso de todas las personas a la red del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía (refuerzo de medios materiales y personales de los servicios sociales comunitarios, como estructura básica del nivel primario de atención).

- Mejora en los instrumentos de información, orientación y atención a las personas.

- Culminar el desarrollo e implementación de la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía (Plan Estratégico de Servicios Sociales; Plan de investigación e innovación; Catálogo de prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía).



INFORME EXTRAORDINARIO

Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19.

Primera ola de la pandemia

RETO 3

Retos y oportunidades para Andalucía tras la COVID-19 desde la visión del Defensor del Pueblo Andaluz

REFORZAR LOS SERVICIOS SOCIALES (2)

La **tasa de pobreza** es el indicador esencial a tomar en consideración para habilitar cualquier instrumento normativo encaminado a paliar la situación de vulnerabilidad de muchas personas.

El reto pasa por asentar los pilares del estado del bienestar en Andalucía, con sus pertinentes instrumentos, ayudas y prestaciones. Ello exige una respuesta a la altura de estos tiempos para la protección a las familias más vulnerables:

- Urge conocer el perfil real de sus destinatarios, las dimensiones del colectivo y la potencial demanda.
- Mayor rigor en las prestaciones dirigidas a las personas con dificultades para la cobertura de sus necesidades básicas, como la renta mínima andaluza o el ingreso mínimo vital.
- Tramitación eficaz y ágil (procedimiento actual muy complejo)
- Información, comunicación, colaboración y coordinación entre las administraciones autonómica, estatal y local.



INFORME EXTRAORDINARIO

Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19.

Primera ola de la pandemia

Retos y oportunidades para Andalucía tras la COVID-19 desde la visión del Defensor del Pueblo Andaluz

ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA, ALFABETIZACIÓN DIGITAL Y ACCESO A LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

RETO 4

Estamos muy lejos de alcanzar los estándares mínimos que demanda la nueva sociedad de la información. La brecha digital amenaza con convertirse en una nueva forma de exclusión social.

La brecha digital afecta a colectivos muy diversos: personas mayores; personas desfavorecidas social y económicamente; las que viven en zonas rurales aisladas o mal conectadas; personas migrantes, personas con discapacidad; mujeres solas con cargas familiares; etcétera.

Mucha personas mayores carecen de habilidades digitales para hacer uso de las nuevas tecnologías y algunas reivindican poder seguir ejerciendo sus derechos de forma analógica.

La falta de conectividad es el mayor problema en muchas zonas rurales para acceder a los servicios de la sociedad digital.



INFORME EXTRAORDINARIO

Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19.

Primera ola de la pandemia

RETO 4

Retos y oportunidades para Andalucía tras la COVID-19 desde la visión del Defensor del Pueblo Andaluz

ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA, ALFABETIZACIÓN DIGITAL Y ACCESO A LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN (1)

Los excluidos digitales son un nuevo colectivo de personas que engloba a muchos perfiles diferentes y entre los que predominan los que ya estaban en situación de exclusión.

Por ello, urge reconocer el derecho de todas las personas a acceder en condiciones de igualdad, asequibilidad y universalidad a los servicios de acceso a la sociedad digital. Y, entre otras medidas:

- Facilitar los medios y la formación necesaria de acceso a la sociedad digital.
- Garantizar unos niveles adecuados de conectividad en las zonas rurales
- Corregir las carencias de administraciones y empresas en el uso de herramientas digitales.
- Mejora y desarrollo de la administración electrónica

Es necesario reconocer y garantizar el derecho de aquellas personas que así lo deseen a relacionarse con la administración por medios no digitales.



INFORME EXTRAORDINARIO

Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19.

Primera ola de la pandemia

RETO 5

Retos y oportunidades para Andalucía tras la COVID-19 desde la visión del Defensor del Pueblo Andaluz

ADAPTAR EL EJERCICIO DEL DERECHO A LA EDUCACIÓN A LAS NECESIDADES DE LA SOCIEDAD DIGITAL

La digitalización de la enseñanza debe ser una realidad y toda la comunidad educativa debe estar preparada y formada para ella.

Esa transformación debe englobar tres ámbitos de actuación: el de organización y gestión de los centros docentes, el de los procesos de enseñanza-aprendizaje, y el de la información y comunicación, tanto interna como externa.

Brecha digital: El protagonismo que han adquirido las tecnologías de la información y comunicación en el proceso de **inclusión educativa** demanda la adquisición plena de habilidades y competencias digitales para niños y adolescentes. Más aún, en el caso del alumnado con **necesidades educativas especiales**.

Digitalización de la enseñanza y formación de toda la comunidad educativa en competencias digitales, con recursos suficientes, para obtener de las TICs su máximo potencial.



INFORME EXTRAORDINARIO

Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19.

Primera ola de la pandemia

Retos y oportunidades para Andalucía tras la COVID-19 desde la visión del Defensor del Pueblo Andaluz

CREACIÓN DE EMPLEO DE CALIDAD

RETO 6

El objetivo es abordar la recuperación económica y la destrucción de empleo y, para ello, es fundamental una ordenación más eficaz, eficiente y justa del sistema de relaciones laborales y sociales.

El 'Marco de políticas para mitigar el impacto económico y social de la crisis causada por la Covid-19' propugnado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) es el mejor referente. Los retos son:

- 1) Fomentar el crecimiento económico para la recuperación del nivel de actividad y ocupación.
- 2) Impulsar medidas para la recuperación del empleo y adecuación de las relaciones laborales a la nueva realidad económica y social.
- 3) Proteger la salud de los trabajadores e implantación del teletrabajo.
- 4) Reforzar las políticas públicas para la protección de las personas más vulnerables.



INFORME EXTRAORDINARIO

Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19.

Primera ola de la pandemia

RETO 7

Retos y oportunidades para Andalucía tras la COVID-19 desde la visión del Defensor del Pueblo Andaluz

POBREZA INFANTIL Y SITUACIONES DE RIESGO EN INFANCIA Y ADOLESCENCIA

España era ya antes de la crisis sanitaria uno de los países europeos con las tasas más altas de pobreza infantil (Observaciones del Comité de los Derechos del Niño, informe del Relator Especial sobre la extrema pobreza; Unicef; Encuesta de Condiciones de Vida 2019, indicador Arope, etc).

1. Luchar contra el fenómeno de la **pobreza infantil** con medidas urgentes y estructurales y que todas las actuaciones públicas que se adopten velen por el principio del interés superior de niños y niñas.

2. Evaluar el impacto de esta pandemia en la infancia y adolescencia en situación de vulnerabilidad y que sus necesidades sean atendidas en las políticas públicas para la reconstrucción de la comunidad autónoma andaluza.

3. Garantizar el derecho a una **educación de calidad, inclusiva y equitativa** como la clave para luchar contra la pobreza y la desigualdad.



INFORME EXTRAORDINARIO

Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19.

Primera ola de la pandemia

RETO 8

Retos y oportunidades para Andalucía tras la COVID-19 desde la visión del Defensor del Pueblo Andaluz

AVANZAR HACIA LA IGUALDAD REAL

Todo lo que se haga durante y después de la crisis de la COVID-19 debe tener por objetivo construir economías y sociedades más equitativas, inclusivas y sostenibles, desde la perspectiva de género.

1. Garantizar la igualdad de **representación de las mujeres en la planificación de la respuesta a la COVID-19** y que la toma de decisiones tenga en cuenta la perspectiva de género.

2. Impulsar un cambio en pro de la igualdad abordando la **economía del cuidado**, remunerada y no remunerada, de tal forma que sea parte de la estrategia social y económica del Estado.

3. Centrarse en las mujeres y las niñas en todos los esfuerzos por hacer frente a las **repercusiones socioeconómicas de la COVID-19**

4. Llamamiento para actuar frente al repunte de la **violencia de género y otras formas de violencia sobre la mujer** durante la pandemia y en situaciones de aislamiento, debiéndose seguir considerando todos los **servicios relacionados con ello como esenciales** y establecer **protocolos especiales de detección, denuncia y protección de estas víctimas**.

INFORME EXTRAORDINARIO

Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19.

Primera ola de la pandemia

dPA
defensor del
pueblo Andaluz

RETO 9

Retos y oportunidades para Andalucía tras la COVID-19 desde la visión del Defensor del Pueblo Andaluz

GARANTIZAR EL DERECHO A LA VIVIENDA

Una política pública de vivienda que recupere la función social de la misma y su consideración de servicio público:

- Adoptar medidas, incluso legislativas, que garanticen el derecho a una vivienda digna, adecuada y asequible a aquellas personas que no pueden sin ayuda de la administración.
- Necesidad de la existencia de viviendas y alojamientos de urgencia y emergencia.

- Desmantelamiento de los núcleos chabolistas y asentamientos informales, reubicando a la población, con el acompañamiento de otras políticas públicas, con un horizonte temporal y dotación adecuada.

- Amplia oferta de viviendas en alquiler asequible para lo que se han de prever fórmulas de colaboración público-privada.

- Mayor inversión pública para la rehabilitación y habitabilidad adecuada de las viviendas

- Aumento del parque público de vivienda social en alquiler adaptado a la demanda.

- Ayudas públicas económicas a la vivienda, suficientes y más ágiles



INFORME EXTRAORDINARIO

Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19.

Primera ola de la pandemia

RETO 10

Retos y oportunidades para Andalucía tras la COVID-19 desde la visión del Defensor del Pueblo Andaluz

CAMBIO CLIMÁTICO, TRANSICIÓN ENERGÉTICA Y SOSTENIBILIDAD

El reto global debe ser impulsar nuestro modelo económico y social hacia fórmulas respetuosas con el medio ambiente y la preservación de nuestro medio natural, de conformidad con los objetivos previstos en el Green New Deal europeo.

Entre otras medidas:

- Incorporar la sostenibilidad y la lucha contra el cambio climático a la toma de decisiones, con la adopción urgente de medidas
- Apuesta decidida por fuentes de energía exclusivamente renovables, con medidas hacia modelos económicos sostenibles

- Políticas de agua que incentiven su uso racional
- Aplicación de los principios básicos de la economía circular
- Reducción de la contaminación atmosférica con el apoyo de medidas de movilidad sostenible
- Medidas que incentiven el ahorro y la eficiencia energética de las viviendas, fomentando el autoconsumo
- Sostenibilidad del modelo turístico
- Fomentar formas de ocio y consumo responsables ambiental y socialmente



INFORME EXTRAORDINARIO

Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19.

Primera ola de la pandemia

Retos y oportunidades para Andalucía tras la COVID-19 desde la visión del Defensor del Pueblo Andaluz

DERECHO DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE INTERÉS GENERAL

RETO 11

Servicios como el suministro de agua o energía, los servicios financieros, las telecomunicaciones o el transporte actualmente son esenciales para la vida cotidiana de cualquier persona.

Consideramos fundamental el reconocimiento en un marco estatutario y constitucional del derecho de todas las personas a acceder en condiciones de igualdad, universalidad y asequibilidad a estos servicios de interés general, incluida la prohibición del corte o interrupción de estos servicios por impago por su situación económica. Es necesario garantizar el derecho a unas prestaciones mínimas que eviten situaciones de pobreza energética o hídrica; la exclusión financiera o la brecha digital.

- Derecho a un suministro mínimo vital de agua
- Derecho a un mínimo vital de los servicios energéticos en el hogar
- Derecho de acceso a las telecomunicaciones
- Derecho de acceso a internet
- Derecho a acceder a unos servicios financieros básicos con independencia de cuales sean las circunstancias económicas o sociales de las personas o su lugar de residencia
- Acceder a los servicios de transporte que precisen para ejercer su derecho a la movilidad



INFORME EXTRAORDINARIO

Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19.

Primera ola de la pandemia

Retos y oportunidades para Andalucía tras la COVID-19 desde la visión del Defensor del Pueblo Andaluz

MEDIACIÓN, IMPULSAR NUEVAS FORMAS DE RESOLUCION DE CONFLICTOS

RETO 12

La sociedad actual exige unas Administraciones Públicas que adopten e incorporen nuevas fórmulas de solución de los conflictos naturales con la ciudadanía; mecanismos como la mediación, la facilitación, la intermediación, la gestión de conflictos, etc.

Las experiencias extraídas de la mediación intrajudicial y extrajudicial, en todos los órdenes del Derecho demuestran que existe una oportunidad para otorgar a estos mecanismos un lugar relevante para la gestión de los problemas sociales.

El reto está en reforzar las instituciones, incorporando estos enfoques en la acción política y formando a personas con competencias adecuadas para gestionar conflictos de manera eficaz.



INFORME EXTRAORDINARIO

Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19.

Primera ola de la pandemia

Retos y oportunidades para Andalucía tras la COVID-19 desde la visión del Defensor del Pueblo Andaluz

HUMANIZAR LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS

RETO 13

Hacemos una apuesta decidida por que el servicio público que se desarrolle proporcione siempre y en todo caso proximidad, asistencia personal y asesoramiento, empatía y acompañamiento a quienes sufren desigualdades (también de brecha tecnológica). Implementar en la Administración Pública "la ética del cuidado":

- Diseñar servicios y normas claras y usables
- Acceso a una información pública clara.
- Refuerzo de los servicios de atención presencial y telefónica

- Mejora de la atención a través de servicios telemáticos (agilidad y eficacia)
- Definición de los servicios básicos presenciales y protocolos de atención en casos de emergencia
- Asistencia y prestación de ayuda para el uso de medios telemáticos para acceder a información
- Reducir los plazos para acceder a servicios públicos fundamentales para la vida cotidiana de muchas personas
- Prestar especial atención a las personas en especial situación de vulnerabilidad.