

dPA defensor del
pueblo Andaluz



Resumen ^{del} informe anual 2011



Resumen ^{del} informe anual 2011

dPA defensor del
pueblo Andaluz

sumario



1

Páginas 6-11

A debate



2

Atender las quejas

Páginas 12-49



3

Mejorar las normas

Páginas 50-73



4

Un año en cifras

Páginas 74-79



6

Los Informes Especiales

Páginas 84-91



5

**Escuchando
y aprendiendo**

Páginas 80-83

Edita:

Defensor del Pueblo Andalúz

Depósito Legal:

SE-3268-2012

Maquetación e impresión:

Gardulfo Impresores, S.L.

Esta publicación está sujeta a una licencia Reconocimiento-Compartir igual 3.0 de Creative Commons. Se permite el uso comercial de la obra y de las posibles obras derivadas, la distribución de las cuales se debe hacer con una licencia igual a la que regula la obra original.

<http://www.creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/es/legalcode.es>



dPA

defensor del pueblo Andalúz

Resumen del informe anual 2011



*José Chamizo de la Rubia
Defensor del Pueblo Andaluz
Defensor del Menor*

La crisis económica protagoniza la vida de nuestra comunidad. Ya lo viene haciendo desde hace tres años y 2011 se ha plasmado como la perfecta evidencia de los malos temores y peores pronósticos. Y así, el Informe del Defensor de este ejercicio relata algunos efectos que la crisis está provocando en numerosas facetas de la realidad andaluza. Una situación generalizada que no puede esconder las miles de historias personales que el Defensor ha recogido durante este duro año. Situaciones que arrastran las secuelas de ejercicios anteriores, pero que se agravan en la medida que van decayendo ayudas o respuestas compensatorias que mitigaban las necesidades de numerosas familias.

Vivimos en un vértigo de discursos y testimonios. Unos proclaman la solemnidad de los análisis macroeconómicos, mientras percibimos en lo inmediato los efectos de pobreza y penuria que se ceban en muchas familias. Adalides de los recortes del déficit público pugnan por acometer sus medidas, mientras se hacen patentes los daños que ya generan estas restricciones en gastos sociales.

Son demasiadas las voces de miedo y fatalidad. La gente permanece ensordecida por las polémicas sin réplica y paralizada por la falta de horizontes creíbles. La situación, con ser grave, no mejora alentando el pesimismo ni condenándonos hacia procesos inevitables de colapso.

La ciudadanía necesita confianza, fuerza para resistir y, desde luego, ilusión para buscar una esperanza de que el futuro será mejor. En esa tarea, el Defensor del Pueblo Andaluz lleva estos mismos años de recesión abogando por el sistema de garantías de protección social. El ajuste del gasto público es una tarea demasiado extensa y compleja como para reducirse a groseros cálculos porcentuales y mecánicas supresiones. Garantizar las necesidades básicas de una población necesitada no está reñido ni con la austeridad y con el buen gobierno. Al contrario; muchas acciones preventivas y de apoyo social son la mejor inversión de normalidad social para el futuro. Y —no lo olvidemos— es la mejor evidencia de comprender el sentido y alcance de un modelo constitucional de Estado Social y Democrático de Derecho que todos, todos, debemos respetar y asumir.

Porque la riqueza de un país también se labra desde el equilibrio social, desde la cohesión y el proporcional esfuerzo colectivo para ayudar a mitigar la crisis. Aprendamos también a cotizar al alza valores como el esmero para la paz y el progreso social. Porque con la crisis, o después de ella, nunca seremos una comunidad fuerte y solvente sin sustentarla sobre una sociedad justa.





debate

1

El Defensor ante la crisis

La Institución del Defensor del Pueblo Andalúz realizó hace ya bastante tiempo una opción por dar prioridad en el ejercicio de su labor de defensa de los derechos fundamentales a los colectivos más desfavorecidos social y económicamente. Y es precisamente esa opción por los más débiles, por los más desprotegidos y por los colectivos más vulnerables la que ha obligado a la Institución a situar la crisis económica en el centro de su actividad y como objetivo prioritario de su actuación, ya que esos colectivos han resultado ser, una vez más, los principales damnificados por la grave crisis de nuestra economía.

Con éste son ya cuatro los años que el Defensor del Pueblo Andalúz se ve precisado de incluir en su dación de cuentas anual al Parlamento de Andalucía un apartado dedicado expresamente a glosar las consecuencias que la situación de crisis económica que atraviesa nuestra Comunidad está teniendo en el ámbito de los derechos fundamentales de la ciudadanía y muy particularmente en relación al ejercicio y disfrute por la misma de sus derechos sociales.

Cuatro años, que volviendo la vista atrás se nos antojan muy largos y muy duros, pero que quizás lleguemos a añorarlos si se cumplen los vaticinios de expertos y augures que anticipan un futuro de mayor penuria y

sufrimiento como consecuencia de una crisis que, lejos de dar tregua, parece decidida a persistir y ahondar sus efectos entre una población cada vez mas sumida en la desazón y la desesperanza.

En este año que acaba de abandonarnos, 2011, hemos descubierto, con pesar y resignación, que la crisis, ni es un episodio pasajero, ni una mera coyuntura desfavorable en el normal discurrir de los ciclos económicos. Por el contrario, es una realidad asentada en nuestra vida económica y social y con la que deberemos acostumbrarnos a convivir durante un periodo de tiempo que se prevé bastante más prolongado de lo que algunos, ilusoriamente, vaticinaban.

El ejercicio de 2011 ha sido también el año en que se acabaron las coartadas, las excusas, los aplazamientos y las demoras; el año en que finalmente se han comenzado a adoptar unas duras medidas de ajuste que hasta hace muy poco tiempo se descalificaban como inaceptables, inconcebibles e inadmisibles, pero que ahora, al socaire del nuevo escenario económico, se presentan como razonables, proporcionadas e inevitables.

Unas medidas que han golpeado muy duramente a la ciudadanía y han repercutido de modo muy especial en el ámbito de sus derechos sociales: recortes de salarios; retrasos de la edad de jubilación; flexibilidad y precariedad laboral; reducción de los

presupuestos públicos; supresión o reducción de ayudas; retirada o recorte de subvenciones; paralización de inversiones públicas, etc.

Pero también 2011 ha sido el año en que la ciudadanía ha empezado a mostrar signos de reacción ante las consecuencias que le depara una crisis de la que no se sienten en absoluto responsables y de la que no están dispuestos a ser las principales, cuando no las únicas, víctimas. A la eclosión en 2011 de movimientos sociales que ocupan calles y plazas denunciando las injusticias de la crisis y del actual modelo económico, se une la presentación por parte de colectivos, asociaciones y entidades de toda suerte de propuestas y medidas dirigidas a modificar aspectos concretos de nuestro sistema jurídico y económico con el objetivo de preservar unos derechos sociales básicos que se perciben en claro riesgo de desaparición.

Nos encontramos pues, en estos momentos, ante una encrucijada histórica de imprevisible evolución y en la que no es fácil vaticinar cuál será el resultado de esa doble dinámica, marcada, por un lado, por el anuncio de la inminente imposición de nuevos y más dolorosos ajustes económicos y recortes sociales y, por otro lado, por la

Una queja merece una respuesta. Pero el problema exige la solución. Hemos intentado recopilar las atenciones ofrecidas a las personas con medidas generales que aborden sus problemas ante la crisis.

creciente reacción de una sociedad que se muestra cada vez menos pasiva ante una realidad que perciben como esencialmente injusta.

Y ante esta encrucijada a la que nos lleva el devenir de la crisis económica, las Instituciones de defensa de los derechos fundamentales de la ciudadanía no podemos permanecer ni pasivas, ni expectantes. Antes al contrario, creemos que estamos obligadas a asumir, aunque sea desde la mesura y la prudencia, un papel protagonista en la salvaguarda del contenido esencial de unos derechos sociales en riesgo.

Se trata de un reto que resulta difícil de acometer para unas instituciones como las Defensorías que en muchos casos no cuentan con medios, ni con atribuciones competenciales en relación a los ámbitos económicos privados en los que se toman buena parte de las decisiones que conforman nuestra realidad en esta situación de crisis.

No obstante, se trata de un reto que, desde la Defensoría del Pueblo Andaluz, nos sentimos obligados a afrontar porque creemos que así nos lo demanda una ciudadanía que se siente abandonada y desamparada ante las incertidumbres y penurias de estos tiempos duros y difíciles.

Entendemos que como Institución de Defensa de los derechos fundamentales de los andaluces y las andaluzas estamos obligados a ofrecer algo más que unas sentidas condolencias o unas palabras de consuelo cuando nuestros conciudadanos acuden a nosotros exponiendo su



sufrimiento, dando testimonio de su tragedia cotidiana y solicitando ayuda para recuperar su dignidad. Creemos que es nuestro deber ofrecer también a esa ciudadanía propuestas y alternativas concretas que puedan contribuir a solucionar sus problemas o, cuando menos, a paliar sus consecuencias.

Unas propuestas que deben ser ambiciosas en sus planteamientos y generosas en su alcance, aunque ello implique adentrarse en ámbitos competenciales que nos resultan ajenos o superar nuestras estrictas atribuciones, porque creemos que así nos lo demanda nuestro mandato estatutario dirigido a la defensa de los derechos fundamentales de los ciudadanos y las ciudadanas de Andalucía. Y porque entendemos que nuestras limitaciones competenciales pueden ser compensadas y suplidas por quien ostenta la máxima legitimidad democrática en nuestra Comunidad Autónoma y es el

Tres escenarios son esenciales: la vivienda, el sustento básico y el empleo. En cambio, las políticas de alquiler han fracasado; pronto veremos las cartillas de alimentos: y del empleo, qué más podemos añadir.

destinatario inmediato de nuestras propuestas: el Parlamento de Andalucía.

Las propuestas que incluimos en el presente documento no son originales ni novedosas. La mayoría llevan largo tiempo ocupando el centro de debates y foros y han sido previamente planteadas y defendidas por Organizaciones, Asociaciones y por diferentes personas a título particular. Además, varias de las propuestas reseñadas han tenido acogida en anteriores Informes Anuales de esta Institución.

Tampoco pretendemos con estas propuestas ofrecer una solución a los múltiples y complejos problemas que

presenta la crisis económica. Nuestra intención es simplemente incitar a un debate social que consideramos imprescindible sobre qué medidas deberían adoptarse para asegurar la pervivencia de unos derechos sociales que consideramos básicos e indeclinables y que creemos que la sociedad debería garantizar a todas las personas, incluso en una situación de crisis como la actual.

Y es que la grave coyuntura económica que atraviesa el país está poniendo en entredicho la persistencia de unos derechos sociales que, hasta hace poco tiempo, pensábamos plenamente garantizados y consolidados. Derechos fundamentales para cualquier persona, como el derecho a acceder a un empleo digno o el derecho a disponer de una vivienda adecuada a sus necesidades, han pasado hoy a ser meras quimeras para quienes engrosan las listas del paro o abundan las estadísticas de familias desahuciadas de sus hogares.

Incluso derechos tan básicos como el de obtener alimentos o disponer de un lugar donde dormir han dejado de estar garantizados en una sociedad que contempla, cada vez más resignada e impotente, como se multiplican las personas sin hogar y sin techo, obligadas a dormir en la calle y a conseguir su sustento en comedores de beneficencia.

Nadie discute ya la profundidad y la gravedad de la crisis económica, y cada vez son menos los que se atreven a cuestionar la necesidad de realizar ajustes y recortes en un modelo económico de estado del bienestar que, según se afirma, ha devenido insostenible en la actual coyuntura.

Sin embargo, nos negamos a aceptar que la situación económica del país haga inevitable e ineludible que miles de personas tengan que perder sus viviendas, resignarse a no encontrar un empleo o mendigar para subsistir. Y aún menos podemos aceptar que un país desarrollado como el nuestro no tenga otra opción que contemplar impotente como se priva a muchas personas de los derechos más básicos y elementales.

Estamos firmemente convencidos de que, incluso en el actual escenario de crisis, es posible encontrar fórmulas y soluciones que permitan a nuestra sociedad garantizar a toda la ciudadanía unos derechos básicos y elementales y asegurar el mantenimiento de unos estándares mínimos en materia de derechos sociales:

Además, estamos igualmente convencidos de que es posible conseguir este

reto sin necesidad de afrontar un incremento en los gastos públicos que sabemos inasumible en estos momentos. Hay posibilidad de conseguir los objetivos propuestos utilizando con mejor criterio fondos ya existentes y modificando algunas normas y preceptos. Lo que se requiere realmente no es más dinero, sino una voluntad firme y un propósito decidido para adoptar cuantas decisiones sean necesarias hasta conseguir garantizar a la sociedad los mínimos de dignidad que está reclamando.

En este sentido, los contenidos del Informe Anual de 2011 quiere también manifestar el apoyo del Defensor del Pueblo Andaluz a una serie de iniciativas que ya vienen siendo objeto desde hace tiempo del debate social y que creemos que, aplicadas con racionalidad y medida, podrían contribuir a garantizar a la ciudadanía, mientras dure la presente crisis, el disfrute de unos derechos sociales básicos en materia de empleo, vivienda e inclusión social. A lo largo de esta publicación y detalladas en el propio Informe Anual se detallan estas propuestas.

(Ver Sección Primera)



Variadas

Cuidemos la solidaridad

son las materias y aspectos en los que ha tenido ocasión de intervenir esta

Más demanda de asistencia, mayores carencias y aumento de colectivos necesitados. Sólo bajan las líneas de ayuda a las entidades solidarias.

Defensoría con ocasión de las consultas atendidas y quejas tramitadas que afectan a personas y familias en situación o en riesgo de exclusión, como consecuencia directa o indirecta de la crisis económica. En este tipo de quejas, lógicamente no podemos identificar un único o exclusivo hecho o situación que lleve a las personas a solicitar nuestra intervención, sino que se nos plantean problemáticas complejas en la que se dan una amalgama de causas y efectos, que interrelacionados y/o concatenados entre sí han dado lugar a que la persona o familia en cuestión, se encuentre en situación de vulnerabilidad social, cuando no de pura exclusión.

Las entidades sociales de ayuda se han convertido en recursos exclusivos. Asumen la presión de una demanda que se hace más extensa y variada, pero no reciben las ayudas públicas para la delicada función que asumen.

Nos encontramos así, con personas y familias que necesitan de la ayuda pública o de la asistencia social para poder subsistir y/o poder cubrir las necesidades básicas de alojamiento y alimentación. De las muchas consultas y quejas recibidas, las más dramáticas sean aquellas en las que, en la mayoría de los casos, no constituyen sino el llamado desesperado de personas arrolladas por la realidad de una crisis económica que siempre se ceba especialmente con los más débiles. Son personas que acuden a esta Institución

como último remedio, implorando algún tipo de ayuda, una respuesta o una solución para superar, aunque sea transitoriamente, su difícil situación, al haber agotado ya todos los canales y haber tocado todas las puertas de la Administración, sin haber conseguido solucionar sus problemas.

Siendo así, que las consultas y quejas recibidas durante estos casi de tres años, nos han permitido radiografiar a una sociedad que iba descubriendo paulatinamente la realidad y la gravedad de una crisis, que era percibida al principio del año 2008 como una amenaza lejana y pasajera, para verla, al finalizar el período de tiempo transcurrido desde entonces,

como una presencia real asentada ya en las vidas de muchas personas y con cada vez más trazas de agravamiento y permanencia.

Además de incrementarse cuantitativamente el número de este tipo de consultas y quejas, también ha habido un aumento cualitativo en cuanto a la gravedad de las situaciones relatadas en las mismas y en cuanto al dramatismo de las realidades familiares y personales que dejan entrever.

En estas, las personas afectadas solicitan nuestra intervención ante los Servicios Sociales Comunitarios, para que se les den ayudas de emergencia, o ayudas urgentes ante situaciones de necesidad. En este grupo podríamos incluir también las quejas en las que se solicita nuestra mediación para que por parte de las Administraciones Locales se les de un puesto de trabajo o el acceso a un empleo con el que poder hacer frente a necesidades básicas.

No obstante, queremos llamar la atención sobre el hecho de que, además de que las consecuencias de la crisis económica, agrava la situación de las personas que ya anteriormente se encontraban en una peor situación de partida, de especial vulnerabilidad social, cuando no de



exclusión, como es por ejemplo las personas en situación de exclusión residencial severa o personas sin hogar, estas consecuencias se están manifestando en personas y familias que nunca habían sido usuarias de los Servicios Sociales, ni beneficiarias de las ayudas públicas por cuanto no lo habían necesitado hasta ahora. Lo cierto es que podemos afirmar que, a consecuencias de la crisis económica, ha cambiado el perfil de las personas usuarias del sistema de protección social, entendida esta en sentido amplio.

Así, en noticias aparecidas en los medios de comunicación, el pasado mes de agosto, se cifraban en casi ocho millones de personas las que necesitaron apoyo institucional en 2009, habiéndose elevado, a consecuencia de la crisis, un 36% la petición de ayuda a los Servicios Sociales de toda España, sin que se incluyeran datos de Navarra y el País Vasco.

La tramitación de este tipo de quejas por esta Defensoría, también nos ha permitido conocer la difícil situación que están atravesando las prestaciones económicas

públicas de carácter autonómico o municipal durante los últimos tres años (2008 a 2010) a consecuencia del fuerte incremento de la demanda de ayuda social por la crisis económica.

Los Servicios Sociales dependientes de las Entidades Locales, se ven cada vez más presionados por el incremento en las demandas de ayuda que reciben de la ciudadanía, encontrándose con grandes dificultades para atenderlas como consecuencia de las limitaciones presupuestarias y por la obligación de dar respuesta con los mismos recursos a otras situaciones de necesidad sobrevenidas.

Son cada vez más numerosos los servicios sociales que tienen graves dificultades para mantener un nivel adecuado de atención a las demandas de ayuda recibidas desde su comunidad vecinal. Y ello pese a que desde el sector público se haya hecho un meritorio esfuerzo para mantener o incluso incrementar las partidas presupuestarias que financian los mismos.

No obstante, la prolongación en el tiempo de la crisis económica y la grave situación financiera por la que atraviesan muchas Entidades Locales hacen temer que esta labor no pueda prolongarse por mucho más tiempo, especialmente si siguen incrementándose las situaciones de desprotección y exclusión social como consecuencia de la extensión

del desempleo, la pérdida de viviendas y el agotamiento de los ahorros familiares.

Como hemos dicho, la crisis ha producido un aumento de personas y familias que demandan la cobertura de necesidades básicas y urgentes ante un sistema de protección social que no cuenta con los recursos adecuados para hacerle frente, todo este panorama, hace que los Servicios Sociales públicos deriven muchas de estas situaciones hacia las entidades sociales, o también denominadas del Tercer Sector de Acción Social, que se caracterizan por ser entidades privadas de carácter voluntario y sin ánimo de lucro y que representa a las organizaciones que ayudan a las personas en situación o en riesgo de exclusión social, siendo preocupantes las actuales circunstancias en las que se encuentran las mismas pues, por un lado, dada la situación económica general, se puede estar produciendo una reducción drástica en las fuentes tradicionales de financiación privadas y públicas; y, por otro, un incremento sustancial y sostenido tanto en el número de personas que demandan ayuda, como en la cuantía de las que precisan.

Ello nos ha llevado a incoar de oficio la **queja 11/4506** que, actualmente, está en tramitación habiéndose llevado a cabo reuniones por esta Defensoría, con las entidades más representativas, así como con otras organizaciones de mediano o pequeño tamaño que nos han hecho llegar su análisis, propuestas y reivindicaciones en relación a la grave situación económica actual.

Sin perjuicio de la valoración final que

efectuemos de la información recabada, podemos adelantar algunas conclusiones iniciales de las aportaciones realizadas.

En primer lugar las entidades sociales con las que nos hemos entrevistado, nos han expuesto sus dificultades actuales para seguir prestando la labor de asistencial que constituye su objeto social o fundacional, debido al considerable aumento de la demanda de ayuda por parte de la ciudadanía, como a los retrasos en la publicación de las convocatorias públicas de subvenciones lo que provoca retraso en la solicitud de estas ayudas, en su aprobación y en el pago de las mismas.

A ello hay que sumar la reducción del importe o cuantía de las ayudas públicas, lo que hace que con menores ingresos tengan que atender a un volumen mayor de personas que en años anteriores.

Esto supone, en mucho de los casos, que la entidad u organización afectada tenga

que adelantar dinero de sus fondos propios para seguir prestando su labor asistencial, especialmente para subvenir a los gastos básicos de mantenimiento de la institución o de sus centros, así como los de personal.

Una problemática que se añade a esta situación es que muchas de ellas, tiene que acudir a pólizas de crédito para poder financiar sus actuaciones hasta que reciben el pago de las ayudas públicas, lo que hace que en muchas ocasiones su situación sea más que insostenible, teniendo que llevar a cabo el cierre de centros, reducciones de personal etc.

A todo ello se le suma la disminución de la ayuda o contribución económica de origen privado.

Por otra parte, consideran que no son agentes sociales reconocidos, por lo que

proponen que se regule normativamente su participación en el sistema público de servicios sociales, en aspectos tales como la coordinación entre éstos y el tercer sector de acción social, dado que son un complemento del sistema público de protección social, a ello añadimos la cooperación y la colaboración, así como la complementariedad

Y decimos complementariedad, que no sustitución, del sistema público, pues no olvidemos que la promoción, satisfacción y protección de los derechos sociales, en su garantía de básicos, es una responsabilidad pública, que se complementa con la labor de las entidades a las que nos venimos refiriendo, como manifestación de la solidaridad entendida como responsabilidad social.

Es por ello que, en las actuales circunstancias, recortes en la financiación pública de estas entidades o retrasos injustificados en los procedimientos de convocatoria, resolución y pago de las ayudas públicas, vendría a aumentar más, si cabe, las dificultades de la ciudadanía, para poder satisfacer derechos tan básicos como la alimentación, el vestido o un alojamiento digno.

(Ver Sección Primera)

Debemos definir la función de estas entidades. Para nuestro modelo de Estado Social son estrechas colaboradoras, actores complementarios. No pueden ser responsables últimos y únicos de políticas asistenciales de emergencia.





atende
qu



er.
ejas

2

Integrar jugando

Y no al revés. No se trata de jugar con la integración. Reivindicamos el derecho al juego de los menores con discapacidad en parques públicos.

Uno de los aspectos que incide en el desarrollo de niños, niñas y adolescentes es el juego, el disfrute de momentos de esparcimiento al aire libre, y su acceso a actividades recreativas especialmente adaptadas a su concreta etapa evolutiva. Una actividad que ha de desarrollarse en espacios donde sea posible la interacción y contactos entre niños y niñas, y de menores con personas adultas, ya que una de las formas que tiene la infancia de conocer y relacionarse con el mundo que le rodea es precisamente a través del juego.

Resulta incuestionable que estos espacios deben ser accesibles para niños y niñas que padezcan alguna discapacidad, de modo que representen un instrumento más en los procesos de integración e inclusión de este colectivo, y no se conviertan, en cambio, en nuevas barreras que aumenten aún más la exclusión y la marginación.

Pues bien, en nuestra Comunidad Autónoma, el Decreto 127/2001, de 5 de junio, regulador de los parques infantiles, establece la obligación de que los parques infantiles públicos sean accesibles para menores con discapacidad, conforme a lo previsto en el

artículo 49 de la Ley 1/1999, de 31 de marzo, reguladora de la Atención a las Personas con Discapacidad de Andalucía.

Pero lamentablemente somos testigos a diario de las múltiples dificultades que los menores afectados por algún tipo de minusvalía encuentran para el disfrute pleno de los espacios y atracciones instaladas en parques infantiles. Unas limitaciones que van desde el acceso a los recintos por la existencia de barreras arquitectónicas que dificultan su tránsito por la zona, hasta las características de las atracciones que se presentan de difícil o imposible uso para estos menores.

No obstante, en contra de lo que se pudiera pensar, el problema de adaptación de los

Los parques infantiles son magníficos instrumentos de integración e inclusión de los menores con discapacidad

parques no se ciñe a una cuestión económica. Hoy en día existen, sin excesiva diferencia de costes, diseños de atracciones adaptadas a niños y niñas con discapacidad que les permite disfrutar del juego en condiciones similares al resto de sus iguales, evitando con ello su marginación y la sensación de frustración.

En este contexto, nuestra Defensoría ha reclamado al Ayuntamiento de Sevilla, tras la queja interpuesta por la madre de un niño afectado por parálisis cerebral, que establezca un plan de actuación que permita definir, con criterios de racionalidad, aquellas zonas de la ciudad que requieren de intervenciones más perentorias y urgentes en los parques infantiles, complementando esta iniciativa con un mapa de recursos de ocio en la ciudad adaptados a menores con discapacidad.

Esta petición ha sido acogida favorablemente por los responsables de la Corporación municipal, si bien, su puesta en funcionamiento ha quedado condicionada a las disponibilidades presupuestarias.

Sin embargo, muchos nos tememos que, a pesar de esta voluntad, el proyecto tiene un horizonte todavía lejano habida cuenta de que las mencionadas disponibilidades económicas, por desgracia, son escasas y reducidas en la actual coyuntura económica.

(Ver Sección Tercera)



Abogados para menores infractores

El derecho a la defensa de los menores infractores se extiende no sólo a las fases del procedimiento judicial sino también al desarrollo de las medidas impuestas por los Tribunales de justicia. Unas medidas que tienen un carácter eminentemente educativo y cuya ejecución se encuentra encomendada a la Entidad pública, en el caso de Andalucía a la Consejería de Gobernación y Justicia.

De este modo, los abogados defensores, atendiendo a las obligaciones derivadas de la propia actuación profesional, están legitimados y deben conocer la evolución del menor durante el tiempo que dure la correspondiente medida. Cuando se trata de una medida de internamiento en un centro de reforma, es obvio que el letrado deberá saber aspectos relativos a permisos, salidas, expedientes disciplinarios y, en su caso, sobre las medidas de contención impuestas.

En coherencia con ello, el Reglamento de la Ley reguladora de Responsabilidad penal del menor (Real Decreto 1774/2004, de 30 de Julio), reconoce el carácter reservado del expediente del menor pero legitima su acceso a una serie de personas y entidades, entre las que se encuentran el propio menor, su letrado y, en su caso, su representante legal, con el único requisito de que lo soliciten de forma expresa a la Entidad pública.

Pues bien, durante 2011 hemos recibido algunas quejas que denunciaban la falta de colaboración de la Administración a la hora de facilitar a los abogados el acceso a datos del expediente de sus clientes, menores de edad, remitiendo para el conocimiento de dicha documentación al expediente que obra en el Juzgado. Con todo fundamento, los reclamantes describían que se les estaba limitando el ejercicio de su función profesional ya que resulta crucial recibir información sobre las incidencias del cumplimiento de la medida de forma puntual, eficiente y eficaz.

En caso contrario, sin disponer de los informes

e incidencia del menor en el centro y sobre su evolución, ¿cómo proponer al Juzgado alternativas de medidas diferentes a la actual, como por ejemplo sustituir el internamiento en régimen semiabierto por la libertad vigilada?, ¿cómo recurrir ante los órganos competentes las medidas correctivas o disciplinarias impuestas?

Efectivamente las amplias posibilidades de actuación de los letrados en la defensa de los menores quedarían en papel mojado si no se adoptan decisiones a tiempo o éstas se ven condicionadas por el simple hecho de tener que esperar para su conocimiento al trámite en el Juzgado.

Así pues, no cabe otra interpretación que la necesaria puesta a disposición del letrado del menor tanto de su expediente personal como de los informes de seguimiento y final que se fueren produciendo durante la ejecución de la medida, siempre que se solicite de forma expresa.

La buena praxis profesional exige para el profesional del derecho extremo celo en su actividad para disponer de información precisa y fiable sobre el asunto en el cual ha de aplicar sus conocimientos, los cuales empleará en la tutela de los derechos e intereses de su cliente, en este caso menor de edad. Por tal motivo, no ha de resultar extraño el interés del abogado por conocer de primera mano y sin dilaciones los informes e incidencias que fuera generando el cumplimiento de la medida impuesta al

La efectiva colaboración de la Administración es presupuesto necesario para garantizar el derecho a la defensa de los menores infractores

Analizamos el delicado papel de la defensa para atender a menores con medidas de internamiento en centros de reforma.

menor de edad, máxime si parte de sus cometidos van encaminados precisamente a verificar que la entidad pública está ejecutando la medida en los términos establecidos en la resolución judicial.

No albergamos ninguna duda sobre la necesaria colaboración de la Administración con las personas que tengan encomendada la defensa del menor de edad, otorgándole las mayores facilidades posibles para el ejercicio de sus cometidos. Estamos plenamente convencidos de que la relación de la Administración con los abogados defensores ha de ser, necesariamente, de confianza en su actuación, en su buen hacer profesional, y quedando, en todo caso, en manos del Colegio de Abogados correspondiente la misión de reprimir, si llegara el caso, las conductas de aquellos colegiados que actúen de forma contraria a la correcta deontología profesional.

Con estos fundamentos dirigimos a la Delegación del Gobierno de la Junta de Andalucía en Málaga la Recomendación que sean atendidas con diligencia y puntualidad las peticiones que efectúen los abogados defensores de menores que estén cumpliendo medidas de responsabilidad penal, relativas al acceso de dichos profesionales al expediente del menor o puesta a disposición de documentación relativa a la ejecución de la medida, conforme a las previsiones establecidas en el Real Decreto 1774/2004.

Por fortuna, el citado organismo nos ha comunicado la aceptación expresa y sin matices de la señalada Recomendación.

(Ver Sección Tercera)

Caída de precios inmobiliarios. Menos para Hacienda

La comprobación alcista de los valores en compraventa de inmuebles se ha convertido en una práctica sistemática para exigir nuevas cantidades.

En esta Institución venimos observando que cada vez son más numerosas las quejas en las que contribuyentes denuncian que han sido o están siendo sometidos a un procedimiento de comprobación de valores, al considerar la Agencia Tributaria autonómica que, tras la adquisición de un bien a través de cualesquiera de los medios previstos en la ley, el valor declarado no coincide o no se ajusta al valor real de éste.

En bastantes casos, el procedimiento de comprobación de valores concluye en virtud de Resolución por la que se acuerda que efectivamente el valor comprobado es superior al valor declarado, procediéndose a liquidar al contribuyente por la diferencia existente entre ambos valores, declarado y comprobado.

Pues bien, los contribuyentes afectados por un procedimiento de esta naturaleza se quejan de que la Administración tributaria parece ignorar las consecuencias de la crisis económica en el mercado inmobiliario, destacando el hecho de que muchas

compraventas se están teniendo que formalizar por un precio que en la práctica es inferior al valor fijado por la Administración.

Según exponen, la realidad actual del mercado inmobiliario está muy alejada de la que pretende imponer la Administración utilizando unos valores catastrales que son anteriores a la crisis del sector y aplicando a los mismos unos coeficientes correctores que en vez de adaptar el valor del bien a unos precios reales en continuo descenso, lo incrementan aún más.

A este respecto, resultan llamativos los casos de personas que han sido objeto de

resoluciones de comprobación de valores en relación a inmuebles adquiridos en las subastas organizadas por las entidades bancarias para la liquidación del patrimonio inmovilizado que obra en su poder, por considerar esa Administración que los valores resultantes de tales subastas son inferiores a los reales de mercado. De igual modo, llaman la atención de esta institución supuestos de comprobación de valores que habrían afectado a adquisiciones de viviendas en régimen de protección oficial.

En la mayoría de estos casos, relacionados con operaciones de compraventa de inmuebles, los adquirentes se han visto



obligados a concertar un préstamo hipotecario para hacer frente a la adquisición, asumiendo con ello unos gastos y unos compromisos de pago de las cuotas hipotecarias que les dejan en una situación económica límite y sin capacidad para afrontar el pago de las elevadas cantidades que ahora se les exigen como consecuencia de la comprobación de valores realizada por la Administración. Cantidades que no estaban incluidas en el préstamo hipotecario inicialmente concertado y cuya financiación difícilmente va a ser asumido por una entidad financiera sino es a cambio de unas condiciones crediticias muy gravosas.

En estas circunstancias, algunas familias, ante la imposibilidad de hacer frente a estas liquidaciones, ven como son embargadas sus cuentas, salarios, y hasta el bien objeto de la comprobación, que con frecuencia constituye su domicilio familiar, produciéndose así auténticos dramas familiares.

Ante la situación descrita, consideran estos ciudadanos que la Administración

Tributaria Andaluza debería adoptar medidas para acompasar la actuación tributaria a la realidad actual del mercado inmobiliario. En este sentido, señalan que, si bien es cierto que la Administración autonómica carece de competencias para revisar los valores catastrales, que son los que sirven de base para el cálculo de la base liquidable del ITPAJD, es más cierto que los coeficientes que se aplican al valor catastral del bien para la obtención de la referida base liquidable sí son establecidos por ese organismo con plenas competencias.

Es por ello, que consideran que para ajustar el valor tributario del bien al valor de mercado en estos momentos deberían aplicarse por la Administración unos coeficientes a la baja.

Algo que, según denuncian

Los

ciudadanos, es exactamente lo contrario de lo que realmente está haciendo la Administración tributaria andaluza, como lo demuestra el dato de que desde el año 2006 a 2010 este coeficiente se ha incrementado al alza.

Ante los hechos relatados esta Institución, de conformidad a la posibilidad contemplada en el artículo 10 de la Ley 9/1983, de 1 de Diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, ha adoptado la decisión de iniciar una Actuación de Oficio, -queja 11/5399- al objeto de comprobar la veracidad de los hechos denunciados y con el fin de conocer la realidad del problema y proponer soluciones al mismo.

(Ver Sección Segunda. Cap. VIII)

Impago a proveedores

por parte de las administraciones públicas.

Un problema que se agudiza

Resultan

recurrentes las quejas que nos llegan de proveedores de Administraciones Públicas de Andalucía y de entes instrumentales creados por éstas, en las que se relata el tedioso, costoso y abusivo peregrinar por el que deben pasar para hacer efectivas facturas giradas por trabajos realizados.

Son los menos, los supuestos en los que tales retrasos obedecen a una coyuntural tramitación incorrecta de un expediente o a la aparición de circunstancias imprevisibles que, de alguna forma, pudieran justificar un cierto retraso en el proceso de reconocimiento de deuda y abono de la misma.

En este sentido, se detecta por esta Institución la existencia de numerosos casos en los que los desajustes habidos en la contabilidad traen como causa la conformación de presupuestos atendiendo a criterios más que cuestionables y que no responden al principio de prudencia.

Tales circunstancias, unidas a la, a veces, flagrante conculcación de las más elementales normas de ejecución presupuestaria y control de gasto, nos llevan a sospechar que algunas de las conductas detectadas bien pudieran encuadrarse dentro de tipos penales actualmente recogidos en el Código Penal o en los que, al parecer, van a contemplar anunciadas reformas del mencionado Código.

No obstante, al margen del debate sobre la oportunidad y las bondades que puedan tener modificaciones de tal índole, lo que a nuestro juicio resulta más apremiante es la localización de fórmulas que permitan desbloquear la situación que aparentemente presentan algunas de las entidades que han sido objeto de nuestra supervisión, especialmente teniendo en cuenta las consecuencias tan nefastas que ello acarrea a los distintos operadores económicos que han "osado" a contratar con ellas y el efecto en cadena que produce en terceros que ostenten derechos de crédito y especialmente en los trabajadores y asalariados de las empresas acreedoras.

En este sentido, consideramos que la habilitación de nuevas líneas de financiación del Instituto de Crédito Oficial podrían aliviar los graves problemas de liquidez que presentan algunas de las Administraciones a las que nos referimos, siempre y cuando dichas líneas no caigan en los mismos errores de planteamiento que presentaron iniciativas precedentes y que determinaron la escasa aceptación de las mismas por las entidades locales destinatarias.



Nuestra intervención en las quejas que nos son planteadas por impagos de Administraciones suele concluir, con carácter general, con el dictado de una Resolución en la que se incide en lo siguiente:

Recomendación: *Que se proceda, sin mayores dilaciones, a la aprobación del Plan de Disposición de Fondos de Tesorería conforme a lo estipulado en el artículo 187 del Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de Marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales.*

Recomendación: *Que se respete escrupulosamente el orden de prioridades establecido en el artículo 187 del Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de Marzo, para la expedición de órdenes de pago, sin perjuicio de lo dispuesto en el Plan de Disposición de Fondos de Tesorería.*

Recomendación: *Que por parte de la persona que ostente la responsabilidad de la intervención de fondos se dé estricto cumplimiento a lo estipulado en los artículos 214, 215 y 218 del Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de Marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales.*

Recomendación: *Que se adopten las medidas necesarias para atender, sin más dilaciones que las legalmente estipuladas, el pago de las cantidades adeudadas a la parte promotora de la queja, junto con los intereses que resulten procedentes como consecuencia del retraso habido en los plazos de pago.*

Mención destacada entendemos que merece la modificación operada en julio de 2010 a la Ley 3/2004, de 29 de Diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales, a través de la Ley 15/2010.

La misma, por medio de su artículo 4.3, impone a la Tesorería o Intervención de las Corporaciones Locales la obligación de elaborar, con una periodicidad trimestral, un informe sobre el cumplimiento de los plazos previstos en dicha Ley para el pago de las obligaciones de cada Entidad local. Tal informe debe incluir obligatoriamente el número y cuantía global de las obligaciones pendientes en las que se esté incumpliendo los plazos.

Además, el artículo 5 de la norma exige a las Entidades Locales la tenencia de un registro de todas las facturas y demás documentos emitidos por contratistas a efectos de justificar sus prestaciones, correspondiendo su gestión a la Intervención municipal o al órgano que tenga atribuida la función de contabilidad.

De este modo, cualquier factura o documento justificativo emitido por los contratistas debe quedar anotado en

tal registro, debiendo efectuarse dicha anotación antes de la remisión al órgano responsable de la obligación económica.

Transcurrido un mes desde la anotación en el registro de la factura o documento justificativo sin que el órgano gestor haya procedido a tramitar el oportuno expediente de reconocimiento de la obligación, la Intervención o el órgano de la Entidad local que tenga atribuida la función de contabilidad deberá requerir a dicho órgano gestor que justifique por escrito la falta de tramitación de dicho expediente.

Presupuestos viciados, gastos sin dotación prevista, trabajos no reconocidos. facturas sin registrar, pagos relegados, deudas ocultas. Todo un corolario de prácticas ajenas a la gestión económica establecida por las normas que debe ser evitado.

El citado precepto concluye imponiendo a la Intervención o al órgano que tenga atribuida la función de contabilidad la obligación de incorporar al informe trimestral al que aludimos con anterioridad una relación de las facturas o documentos justificativos con respecto a los cuales hayan transcurrido más de tres meses desde su anotación en el registro y no se hayan tramitado los correspondientes expedientes de reconocimiento de la obligación o se haya

justificado por el órgano gestor la ausencia de tramitación de los mismos.

De este modo, el Pleno, en el plazo de 15 días contados desde el día de la reunión en la que tenga conocimiento de dicha información, deberá publicar un informe agregado de la relación de facturas y documentos que se le hayan presentado, agrupándolos según su estado de tramitación.

Considerando la trascendencia que estos requerimientos legales tienen para la adecuada gestión económica de las Entidades locales, esta Defensoría del Pueblo Andaluz va a permanecer especialmente atenta a que se dé estricto cumplimiento a los mismos.

(Ver Sección Segunda. Cap. XII)



el negocio de las deudas

Esta Institución viene recibiendo cada vez con más frecuencia quejas ciudadanas denunciando la actuación de determinadas empresas de cobros de morosos cuyas prácticas parecen superar los límites de lo aceptable rayando en algunos casos en lo que podrían considerarse comportamientos delictivos.

En efecto, la situación de crisis económica ha afectado duramente a muchas personas y familias que han visto como se deterioraban

Las empresas de cobro de morosos crecen al ritmo de la crisis. Y también su feroz competencia por obtener resultados rápidos. El Defensor ha pedido a la Fiscalía actuar ante los abusos.

sus condiciones de vida tras perder el empleo y quedarse sin una fuente estable de recursos económicos con la que satisfacer sus gastos cotidianos y afrontar el pago de las deudas contraídas en época de bonanza (hipoteca, coche, etc.)

Con el paso del tiempo los pagos de conceptos básicos para un nivel de vida aceptable como la vivienda, la luz, el agua, los alimentos o el vestido comienzan a verse afectados por retrasos y demoras y finalmente llegan los impagos. Es entonces cuando muchas familias, impelidas por la desesperación, se dejan embaucar por las ofertas de préstamos rápidos y por dudosas operaciones de refinanciación de deudas que, por regla

general, no hacen sino sumar nuevos débitos a los ya existentes, incrementadas con nuevos intereses y gastos.

Cuando la situación de morosidad se prolonga en el tiempo, suele ser frecuente que las empresas acreedoras encomienden la gestión de los cobros a empresas dedicadas específicamente a esta actividad, que han proliferado enormemente con la presente crisis.

La actividad de gestión de cobros que realizan estas empresas es perfectamente legal y encuentra acogida en nuestro ordenamiento

Llamadas de madrugada, presiones a familiares, menores intimidados. Todo vale para cobrar. Son prácticas inaceptables que se retratan en el Código Penal y merecen su respuesta.

jurídico y en la práctica mercantil. No obstante, a la vista de las quejas recibidas, venimos advirtiendo que últimamente, quizás por la mayor competencia entre estas empresas o por las mayores dificultades para el cobro derivadas de la dureza de la crisis económica, se ha producido un notorio endurecimiento

en las prácticas de estas empresas que en bastantes ocasiones llegan hasta límites que pudieran considerarse como delictivos.

Así, nos denuncian las personas que se dirigen a esta Institución la recepción de llamadas incesantes requiriendo el pago de las deudas, que no sólo se producen durante el día sino que, en muchos casos se extienden a la noche, utilizando sistemas de automáticos de rellamada que obligan a los deudores a mantener descolgados sus terminales o a cambiar de número telefónico con frecuencia. Dichas llamadas incluyen en ocasiones todo tipo de amenazas e insultos y no toman en consideración si la persona que contesta es el deudor u otra persona distinta.

En algún caso se ha denunciado que las llamadas han sido atendidas por menores, hijos del deudor, sin que tal circunstancia haya disuadido a la empresa de cobro de morosos, antes al contrario, no ha dudado en informar a los menores de las deudas de sus progenitores y advertirles que si no pagaban perderían sus domicilios e incluso irían a la cárcel, originándoles una grave situación de ansiedad y angustia.

También han sido varios los casos en que se denuncian llamadas o visitas a terceras personas sin relación con la deuda que se pretende cobrar, especialmente vecinos y parientes del deudor, a los que se informa de las deudas existentes, vulnerando la normativa de protección de datos, y se les conmina a realizar gestiones ante su vecino o pariente para que haga efectivo el pago. En ocasiones, estas llamadas y visitas a terceras

personas se repiten una y otra vez, incluso en horario nocturno, advirtiendo que las mismas seguirán hasta tanto no se efectúe el pago de la deuda.

Las quejas recibidas por este motivo, al incidir en relaciones jurídico privadas, no pueden ser objeto de la intervención de esta Institución que debe limitar su supervisión a la actuación de las Administraciones Públicas. No obstante, siempre informamos a los promotores de dichas quejas del derecho que les asiste a formular las oportunas denuncias en sede judicial en aquellos supuestos en que las prácticas de la empresa de cobro de morosos puedan ser constitutivas de alguna tipo de delito, así como de la posibilidad de denunciar su situación ante la Agencia Española de Protección de Datos cuando se considere vulnerada la normativa de referencia.

Lamentablemente, son bastantes los casos en que las personas promotoras de las quejas nos refieren la escasa efectividad de las denuncias presentadas, ante la dificultad probatoria que presentan estos casos, siendo frecuente que dichas denuncias queden archivadas sin que las prácticas intimidatorias cesen.

Del mismo modo, la intervención de la Agencia de Protección de Datos resulta de escasa eficacia, puesto que la intervención sancionadora de la misma exigiría demostrar previamente que se ha producido la puesta a disposición de terceros de los datos de carácter personal que han sido cedidos legítimamente a las empresas de cobros

de morosos. Algo que igualmente presenta grandes dificultades probatorias.

La creciente gravedad de los hechos que vienen siendo denunciados ante esta Institución, unido a la escasa efectividad de las medidas propuestas a las personas afectadas, han determinado que esta Institución sienta una profunda desazón ante la situación de desamparo en que quedan los ciudadanos y ciudadanas que han acudido a la misma denunciando estas prácticas.

Por tal motivo, hemos considerado oportuno dirigirnos a la Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía a fin de someter a su consideración la posibilidad de iniciar una investigación de oficio sobre las prácticas de estas empresas de cobro de morosos.

Asimismo, le hemos pedido que nos informe acerca de los posibles tipos delictivos que podrían constituir las prácticas denunciadas y sobre las medidas de protección y defensa que resultarían más oportunas en este tipo de casos, a fin de trasladar esta información a las personas que presentan queja en esta Institución.

Por último hemos rogado que se nos indicara en qué supuestos deberían ser trasladados a esa Fiscalía los hechos denunciados en forma de queja ante esta Institución, por resultar presuntamente constitutivos de algún tipo de delito perseguible por la misma.

(Ver Sección Segunda. Cap. XII)

Perturbados por el flujo Angustiados por la factura

El Defensor analiza los sistemas de comprobación de los consumos de agua. Existen contadores que pueden registrar más agua que la consumida.

Un asunto de posible exceso de facturación en el consumo de agua ha sido objeto de especial atención por esta Institución durante 2011, por considerar que podría afectar a un gran número de personas.

El caso se origina por una denuncia relativa a una empresa concesionaria de la gestión del servicio de abastecimiento en una localidad sevillana. El denunciante, con motivo de la renovación periódica de su contador, interpuso reclamación por considerar excesivo el importe de las facturas que venía recibiendo desde la colocación del nuevo aparato de medida.

Cuando los técnicos acudieron a verificar su contador, comprobaron la existencia de un posible desfase entre lo que marcaba el aparato y el agua efectivamente consumida. Asimismo, pudo comprobarse que la colocación de un tramo recto de tubería aguas arriba del contador evitaba el desfase entre el agua consumida y la registrada que se había puesto de manifiesto sin alterar la

instalación. Al parecer el desfase existente obedecía a lo que técnicamente se denomina “perturbaciones de flujo”.

Pese a ello, la reclamación fue desestimada alegando la empresa que el consumo de agua en el domicilio era el mismo que el registrado con el contador sustituido y que el aumento del importe de las facturas correspondía a una modificación de las tarifas de agua.

Insatisfecho por la explicación, la persona afectada se formuló el firme propósito de encontrar una solución al asunto y acudió en queja a esta Institución. Y ha sido durante la tramitación de esta queja que hemos podido conocer la existencia de un desfase entre el conocimiento técnico relativo a la influencia que tienen las *perturbaciones de flujo* en la contabilización del consumo de agua y la normativa que regula esta cuestión.

En efecto, a raíz de la Directiva 2004/22/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 31 de marzo de 2004, relativa a los instrumentos de medida, para la comercialización y puesta en servicio de contadores de agua es requisito necesario que los mismos tengan en cuenta y corrijan las alteraciones derivadas de las “perturbaciones de flujo”. El objetivo de esta y otras normas de desarrollo es garantizar

que un contador que se instala para registrar el consumo de agua en una vivienda presenta una adecuada precisión en la medida y fiabilidad de la lectura.

No obstante, teniendo en cuenta que ya existían fabricados y en el mercado muchos modelos de contadores que no recogían estos requisitos, la propia Directiva permitió que los mismos siguiesen homologándose hasta octubre de 2006, e incluso estableció un período transitorio de 10 años, hasta finales de octubre de 2016, durante el cual pueden instalarse dichos contadores.

El hecho de que un contador fuese homologado con anterioridad a 2006 no quiere decir que el mismo necesariamente se vea afectado por las perturbaciones de flujo. De hecho existen modelos homologados antes de tal fecha a los que no afecta este fenómeno y otros que evitan las afecciones si se instalan cumpliendo determinados requisitos.



De este modo conviven en el parque de contadores de Andalucía los modelos que se han homologado antes y después de la entrada en vigor del Real Decreto 889/2006, que supuso la entrada en vigor de la Directiva Europea. Dentro los primeros, unos modelos se verían afectados por las perturbaciones de flujo y otros no, mientras que los contadores posteriores a 2006 han sido homologados tras pruebas específicas que garantizan una adecuada respuesta ante este hecho técnicamente conocido.

Esto supone que puedan existir en Andalucía un número indeterminado de contadores que contabilizan en exceso el agua consumida, con el consiguiente perjuicio para los consumidores afectados.

La norma permite instalar contadores de agua homologados antes de 2006 que no poseen la exactitud de los nuevos contadores. Es urgente un proceso de modernización del parque de contadores.

El problema surge al tratarse de contadores debidamente homologados, ya que ello supone que no están obligadas las empresas a sustituirlos hasta que no concluya su vida útil, y ni siquiera están obligadas a someterlos a pruebas para comprobar si se ven afectados por posibles perturbaciones de flujo que incidan en una correcta medición de los consumos.

Así las cosas, podemos encontrarnos

con un número importante de familias andaluzas que se vean obligadas a pagar por un consumo que no realizan en base a unos contadores que están correctamente homologados y cuentan con todos los parabienes legales para seguir funcionando durante muchos años. A este respecto, cabe reseñar que el plazo de vigencia de un contador desde que se instala es de un máximo de 8 años. Dado que pueden instalarse contadores homologados antes de 2006, hasta el año 2016, inclusive, eso quiere decir que podría haber familias pagando en exceso por el problema de las perturbaciones de flujo hasta, nada menos, que 2024.

Ante esta situación, el Defensor del Pueblo Andaluz no puede por menos que declarar su convicción de que por encima de lo que dispongan las normas en un momento concreto debe prevalecer siempre el concepto de justicia. Y en base a ese concepto hemos de decir que no nos caben dudas de que es notoriamente injusto que alguien deba pagar por un agua que realmente no consume.

Por tanto, y para solventar la situación creada, estimamos necesario anteponer a lo que disponen las normas que regulan a los contadores de suministro de agua, lo establecido en los principios generales del derecho, lo que dicta el propio sentido común y lo que de forma inequívoca regulan las leyes y disposiciones que protegen los derechos de las personas consumidoras.

Así, consideramos que cuando se detecte

que algún contador con homologación anterior al Real Decreto 889/2006 pudiera no cumplir con el principio de exactitud que resulta exigible en las mediciones de consumo, lo más correcto para la protección de los derechos e intereses de las personas consumidoras es que se ordene la realización de las pruebas necesarias para determinar el comportamiento del contador ante la perturbación de flujo.

Si se comprobase que dicho contador no registra adecuadamente los consumos realizados deberán adoptarse las medidas técnicas necesarias para solventar el problema y, si ello no fuese posible, deberá procederse a la sustitución del contador o a la minoración de las facturas en un porcentaje similar al exceso de medición detectado. Y todo ello, con devolución al consumidor de las cantidades cobradas en exceso.

En este sentido, se ha dirigido Recomendación a la Delegación Provincial de Economía, Innovación y Ciencia en Sevilla con objeto de que ordene la realización de dichas pruebas a los contadores cuya situación ha sido denunciada en la localidad donde se han puesto de manifiesto los hechos. Asimismo, hemos formulado Recomendación al correspondiente Ayuntamiento con objeto de que se adopten las medidas correctoras necesarias en los contadores o, en su defecto, se sustituyan por otros que puedan garantizar una adecuada precisión en la medición.

(Ver Sección Segunda. Cap. V)

¿Quién defiende a los **usuarios** de servicios financieros frente a los **abusos**?

Todos los años esta Institución recibe un número considerable de denuncias procedentes de personas usuarias de servicios financieros denunciando posibles abusos a que estarían viéndose sometidas por parte de las entidades financieras con las que mantienen algún tipo de relación mercantil.

Al tratarse de asuntos afectantes a entidades financieras nuestras posibilidades de actuación son prácticamente nulas, ya que, por un lado se trata de empresas privadas que están exentas de la supervisión del Defensor del Pueblo Andalúz por disposición de nuestra Ley Reguladora y, por otro lado, los organismos públicos que pueden fiscalizar su actuación: el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de valores (CNMV) y el Ministerio de Economía y Hacienda, al pertenecer a la Administración del Estado, están también exentos de nuestra supervisión.

Pese a estas limitaciones competenciales, hemos considerado necesario dejar

Cláusulas suelo o participaciones preferentes. Multitud de productos bancarios ofertados merecen un control previo de las autoridades para clarificar las condiciones pactadas y garantizar su cumplimiento. La clientela pide mayor control.



“cláusulas suelo”, incluidas en muchos créditos hipotecarios, en los que resulta evidente y notorio que las entidades financieras han aprovechando su posición dominante para imponer a sus clientes condiciones financieras abusivas y claramente perjudiciales para sus intereses, el Banco de España no solo no intervenga para cortar de raíz estas prácticas, sino que además avale las mismas aduciendo la autonomía de la voluntad de las partes contratantes.

constancia en el presente Informe, no solo de la gran cantidad de denuncias por posibles prácticas abusivas de las entidades financieras que venimos recibiendo en los últimos años, sino especialmente de la grave situación de indefensión en que están quedando los ciudadanos y ciudadanas afectadas por dichas prácticas ante la inoperancia y la pasividad que vienen mostrando los organismos públicos que deberían defender sus derechos.

Nos parece absolutamente lamentable que ante supuestos como el de las denominadas

Pretender que los particulares y las entidades financieras están en una posición de igualdad a la hora de negociar un préstamo hipotecario y que, por tanto, el cliente es plenamente libre para aceptar o rechazar las cláusulas que le exige la entidad, demuestra, o un escaso conocimiento de la realidad cotidiana de las transacciones financieras, o una palmaria falta de voluntad para defender los derechos de la parte más débil en estas relaciones.

De igual modo, resulta difícil de aceptar que resulten totalmente inútiles

las numerosas denuncias por la venta a clientes minoristas de productos financieros complejos y difíciles de entender para los mismos, tales como contratos de permutas financieras (swaps o Clips) o participaciones preferentes. Productos que, en muchos casos, resultan finalmente perjudiciales para los intereses de sus adquirentes, cuando no son la causa de graves pérdidas para los mismos.

Nos cuesta aceptar que las denuncias por estas prácticas claramente abusivas sean desechadas por la Comisión Nacional del Mercado de Valores alegando que la actuación de las entidades financieras ha sido correcta al haber cumplimentado las obligaciones de información al cliente que le exige la normativa vigente.

La falta de información eficaz y cláusulas confusas son prácticas reiteradas en muchos bancos. La letra pequeña alcanza la categoría de nanodiseño en el mundo financiero para excusarse ante la clientela.

Nos resulta cuando menos poco serio pretender que un jubilado, con 84 años y escaso de vista, o una ama de casa, sin apenas estudios, hayan quedado perfectamente enterados de lo que supone contratar un swap o de lo que implica adquirir una participación preferente de un banco, simplemente porque han firmado un documento en el que declaran haber recibido unos folletos informativos cuyo lenguaje resulta difícil de entender incluso para expertos en finanzas.

Si además comprobamos que dicho producto financiero no resultaba en absoluto adecuado para los intereses y necesidades del cliente, hasta tal punto que nunca hubiera sido contratado ni aconsejada su contratación por parte de una persona con conocimientos financieros, y además resulta que como consecuencia de dicho producto el cliente ha sufrido un notorio perjuicio económico, entonces resulta aun más difícil de entender que la CNMV pueda avalar la licitud de estos contratos amparándose en la supuesta suficiencia de la información ofrecida al cliente.

A esta Institución le resulta difícilmente creíble que un cliente minorista, con escasos conocimientos financieros y sin experiencia previa en la adquisición de productos complejos, haya podido decidir por propia voluntad dirigirse a una entidad financiera e insistir en su deseo de adquirir una participación preferente o contratar un swap. Y ello, por más que la entidad financiera insista en mostrar un documento

firmado por el cliente en el que, entre otras muchas cuestiones de compleja y farragosa redacción, se incluya una línea en la que se declara que el producto se contrata a instancias del propio cliente.

En todos los casos que ha conocido esta Institución sobre adquisición de participaciones preferentes –y son cientos– los clientes insisten en relatar como fueron instados, animados y finalmente convencidos por los directores de sus sucursales bancarias para adquirir estos productos asegurándoles que eran similares a imposiciones a plazo y no conllevaban riesgo alguno. Según señalan todos los denunciantes nadie les advirtió nunca de los riesgos ni les informó de las complejidades del producto que adquirirían. ¿Acaso todos mienten?

Estos que estamos relatando no son sino una pequeña muestra de las muchas denuncias que estamos recibiendo últimamente relacionadas con posibles abusos de las entidades financieras. Nuestras limitaciones competenciales nos impiden tramitar estas quejas y ofrecer el amparo que deseáramos a las personas afectadas. No obstante, no por ello vamos a dejar de denunciar la escasa diligencia mostrada hasta la fecha por los organismos públicos competentes –Banco de España, CNMV y Ministerio de Economía– en el ejercicio de su deber de tutela y salvaguarda de los derechos de los consumidores afectados.

(Ver Sección Segunda. Cap. XII)



Sesión pública no publicable

La prohibición de grabar los plenos municipales vulnera el derecho contenido en el art. 20 de la Constitución.

Un ciudadano planteó la queja 11/1882 ante la negativa de la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Cádiar (Granada) a autorizar que grabara los plenos que se celebran en el Ayuntamiento a través de video y que posteriormente difundía a través de su página web. El ciudadano consideraba que se le estaban prohibiendo ejercer los derechos contemplados en el art. 20.1.a) de la Constitución «a expresar y difundir libremente los pensamientos, ideas y opiniones mediante (...) cualquier otro medio de reproducción» y a comunicar «libremente información veraz por cualquier medio de difusión», según el apartado d) de este mismo precepto.

Desde la Institución se recordó la amplia jurisprudencia recogida entre otras, en la Sentencia del Tribunal Constitucional 20/1990, en la que se recogía que los derechos contemplados en este precepto y que, además de un derecho de cada ciudadano, «significan el reconocimiento y la garantía de una institución política fundamental, que es la opinión pública libre, indisolublemente ligada al pluralismo político que es un valor fundamental y un requisito del funcionamiento del Estado democrático».

Asimismo, la Sentencia 95/2003 del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana, a propósito de una acuerdo de similares

características adoptado por un Ayuntamiento de dicha Comunidad ponía de manifiesto que una limitación de esta naturaleza “implica una suerte de censura previa de la obtención de información, privando de esta manera no sólo al medio de comunicación demandante de su derecho fundamental, sino obstando también el derecho a la información de los vecinos”. En fin, al confirmar esta sentencia, el Tribunal Supremo recordaba que “Los poderes públicos en democracia se caracterizan por su coherencia y su transparencia; lo primero implica racionalidad; y lo segundo, que sus decisiones no sólo pueden, sino que deben ser conocidas por todos los ciudadanos”.

“Qué puede justificar la negativa a conocer y difundir las sesiones plenarias de los ayuntamientos. Más que prohibir deberían ser un servicio obligatorio. Asumir el alcance de la información y la participación ciudadana en los asuntos públicos es una responsabilidad de todos.”

Es verdad que la legislación de protección de datos impone determinadas limitaciones al acceso, tratamiento y difusión de datos pero, como recuerda la Agencia Española de Protección de Datos en su Informe 0660/2008, tales limitaciones no pueden servir de argumento para restringir la grabación y difusión de unas sesiones como la de los plenos municipales, que por Ley deben ser públicas salvo en supuestos excepcionales en los que pueden quedar afectados el derecho fundamental a que se refiere el art. 18 de la Constitución.

De acuerdo con todo ello formulamos una Recomendación, que fue aceptada por el Ayuntamiento de Cádiar, destinada a que no se impidiera al reclamante grabar los Plenos y su difusión y una segunda con objeto de que se informara a todos los participantes en el Pleno Municipal que sus sesiones podían ser grabadas para su posterior difusión a través de medios de comunicación.

(Ver Sección Segunda. Cap. XIV)



Quién vive aquí

Año tras año, llevamos recibiendo quejas de reclamantes que en sus escritos denuncian la desocupación de viviendas protegidas, ya sean de promoción pública o privada, en sus municipios de residencia.

En el caso de los reclamantes, se trata de humildes familias que se encuentran en situación límite y que no entienden que pese a la necesidad de un techo digno que tienen, existan viviendas financiadas, parcial o totalmente, por los poderes públicos desocupadas.

Es verdad que en ocasiones se verifica, después de nuestra intervención, que o bien la vivienda denunciada estaba ocupada legalmente, o que la unidad familiar adjudicataria de la vivienda no residía temporalmente en ella por una causa legalmente justificada. Ahora bien, en otros casos no sólo comprobamos la desocupación de la vivienda, sino que ello no ha sido posible verificarlo si no es después de un sinnúmero de peticiones de informe, resoluciones, etc.

Actuaciones que ponen de manifiesto la ausencia de un interés serio en el control del uso y destino normal de estas viviendas. La indeterminación de la competencia de inspección es frecuente que se plantee. Así, los Ayuntamientos, a veces, nos dicen que la competencia de tal inspección corresponde a la Consejería de

Obras Públicas y Vivienda; ésta, a su vez y a través de EPSA, en algunos casos nos dice que son los Ayuntamientos los que deben, al menos, detectar cuando las viviendas están desocupadas y comunicarlo a EPSA.

Todo ello no hace sino poner de manifiesto hasta qué punto existe, en el más estricto sentido del término, un “descontrol” de la ocupación de las viviendas protegidas.

“ No es tolerable que las Administraciones Públicas, en sus distintos ámbitos competenciales, no inspeccionen eficazmente que los beneficiarios de viviendas protegidas residan efectivamente en ellas. ”

Actualmente, es preciso, más que nunca, si cabe, poner en valor el parque de viviendas protegidas y ello pasa necesariamente no sólo por rehabilitar los inmuebles y potenciar su mantenimiento, sino también por vigilar que las viviendas que se financian, total o parcialmente, con cargo al sector público y, por tanto, de la sociedad, se ocupen como residencia habitual y permanente de sus adjudicatarios y, en caso contrario, se recuperen para ser adjudicadas a las familias que estén dispuestas a asumir esta obligación.

(Ver Sección Segunda. Cap. II)



La Torre Cajasol genera un amplio debate

en la ciudadanía en torno a su legalidad y su impacto sobre la ciudad y el paisaje

Sólo el comienzo de las obras ha sido capaz de despertar las opiniones de la sociedad. Y algún que otro criterio de protagonistas del proceso.

En este ejercicio hemos ultimado la tramitación de la queja 09/1900, presentada por una plataforma ciudadana en la que, además de su disconformidad con el impacto negativo que iba a generar la construcción de la Torre Pelli, o edificio Cajasol, en el paisaje de la ciudad, singularmente en el patrimonio histórico artístico, declarado por la UNESCO Patrimonio de la Humanidad, consideraban que la licencia otorgada era nula de pleno derecho.

Por nuestra parte se realizó una amplia

investigación, visitando personal de la Institución la Gerencia Municipal de Urbanismo de Sevilla para acceder a la documentación relativa al Plan Especial de Reforma Interior ARI-DT-10, Puerto Triana, y al otorgamiento de la licencia de construcción.

Una vez examinada esta documentación, el Defensor del Pueblo Andalúz consideró, por los motivos que se expresan en un amplio informe que hemos sintetizado en el texto del Informe Anual al Parlamento de Andalucía, que en lo concerniente a la tramitación del PERI y al otorgamiento de la licencia no se habían observado infracciones al ordenamiento jurídico que llevaran a instar, tal y como pedía la plataforma ciudadana proponente de la queja, la anulación de la licencia otorgada.

Cuestión distinta era la valoración que se podría hacer del impacto de esta edificación, no por motivos de legalidad sino de oportunidad en relación con el lugar en el que está situada y su entorno. Se trata éste de un concepto que está en el centro del debate

planteado, habida cuenta de las consecuencias que podría tener el punto de vista que, al respecto, mantenga la UNESCO sobre la incidencia en el patrimonio histórico artístico de la ciudad. Lógicamente, dadas las competencias de la Institución, no podíamos sino respetar las distintas opciones que se mantuvieron por los interesados y los medios de comunicación sobre este asunto.

No obstante, esta Institución mostró su clara disconformidad respecto de algunos aspectos que, a nuestro juicio, no habían sido objeto de un tratamiento adecuado por parte del Ayuntamiento de Sevilla:

En primer lugar, hubo, durante la tramitación del PGOU, en lo que concierne a la posible actuación a realizar en este espacio, una falta de transparencia, habida cuenta de que la previsión inicial de construir un edificio de 30 plantas se sustituyó, tras las alegaciones de la ciudadanía, por la expresión *“No obstante, la determinación de los parámetros de ocupación y altura serán adaptados por el PERI sobre la base de una propuesta de calidad”*. No hace falta poner de manifiesto que un PERI, que fue el instrumento en el que se concretó la altura del inmueble, todos sabemos que no es una figura de planeamiento que habitualmente consigue un proceso participativo de la ciudadanía. Por tanto, la previsión de edificar un inmueble que tanto debate ha originado en la ciudad de Sevilla ha tenido desde el principio un déficit de transparencia y de participación ciudadana que, creemos, habría sido imprescindible en un proyecto de estas características.

En segundo lugar, no creemos que se haya previsto, al tiempo de otorgarse la licencia, las respuestas que, en términos de movilidad y transporte, va a necesitar el uso de este inmueble. Por ello, formulamos una Recomendación en el sentido de que se adoptarán las medidas oportunas para garantizar, con la fiabilidad necesaria, que las infraestructuras -previstas para garantizar la funcionalidad en términos de movilidad del flujo de personas y vehículos que, sobre la ciudad y su entorno, va a generar la puesta en funcionamiento de los servicios en la Torre Cajasol- van a estar operativas al tiempo de la concesión de la licencias urbanísticas a tal efecto.

En tercer lugar, consideramos muy necesario que las recomendaciones que había realizado la Comisión de Expertos en el *“Estudio del Impacto de la Torre Cajasol sobre los Edificios Declarados Patrimonio Mundial en Sevilla”*.

Finalmente, sobre un informe no emitido a tiempo por la Consejería de Obras Públicas y Vivienda a tenor de lo establecido en los arts. 31 y 32 LOUA, se interesó que esta Consejería, en lo sucesivo, se pronunciara de forma expresa en aquellos aspectos que, por su naturaleza, pudieran incidir sobre ámbitos sectoriales de competencia autonómica.

(Ver Sección Segunda. Cap. II)

Sin promociones

La ausencia de promociones de viviendas destinadas a atender a la población más necesitada coloca a este sector de la población en una situación límite y sin esperanzas.

Nos referimos a familias que viven hacinadas en un inmueble con insuficientes habitaciones, o que se ven obligadas a compartir con otras unidades familiares una misma vivienda. Viviendas que, además, no deben recibir tal calificación por el estado general del inmueble, la existencia de importantes humedades o el riesgo para seguridad de sus residentes; a veces, estas familias se ven obligadas a vivir con familiares con los que, por motivos de consumos de drogas, enfermedades mentales, etc., es muy difícil, o imposible, la convivencia.

Teniendo en cuenta el perfil de las familias, y las personas que se encuentran en esta situación, el tipo de vivienda que necesitan es el denominado viviendas de promoción pública para la integración social. Son familias, como señala el Plan Concertado de Vivienda y Suelo de Andalucía, con especiales dificultades sociales, que no superan el IPREM o familias que superándolo se encuentran en situaciones de exclusión social por la imposibilidad de acceso a una vivienda.

Pues bien, las promociones y número de viviendas que se construyen en Andalucía para esta finalidad es cada vez menor. Las

Administraciones Públicas saben que los costes que originan la construcción de la vivienda que va a tener unos alquileres muy bajos no son recuperables a corto o medio plazo, y, en un momento en el que existen graves problemas de financiación de las arcas públicas, apenas destinan medios para ofertar estas viviendas que hoy son más necesarias que nunca.

Lógicamente, el Defensor del Pueblo Andaluz, en la situación económica en la que nos encontramos, no puede exigir que se dé respuesta, a corto o medio plazo, a un problema acuciante y que exige una respuesta costosa por parte de las Administraciones Públicas. Ahora bien, creemos que todas las Administraciones deben asumir un compromiso mínimo de destinar a la construcción de estas viviendas un porcentaje determinado de las promociones y/o de las viviendas que se construyen.

Todos entendemos que donde no hay financiación, no se pueden garantizar económicamente derechos más allá de los límites reales que ofrecen los presupuestos públicos, pero es difícil de

Año tras año estamos recibiendo quejas en las que se pone de manifiesto situaciones de extrema precariedad de muchas familias. En bastantes ocasiones, con algunos de sus miembros menores y que necesitan con urgencia una vivienda.





comprender que determinadas necesidades queden, en la práctica, totalmente desatendidas. Esto, no nos engañemos, en la actualidad es una realidad de muchos municipios de Andalucía: ante la demanda de viviendas, en su día llamadas sociales, no hay respuesta alguna desde el sector público.

Se trata de supuestos cuya descripción de los hechos nos llevan a pedir informe sobre qué ha ocurrido con la solicitud de vivienda de la persona que reclama. Desde el Defensor del Pueblo Andaluz no se puede dar la espalda a una familia privada del

derecho constitucional a disfrutar de una vivienda digna y adecuada. Sin embargo, una y otra vez nos vemos obligados a cerrar el expediente sin que la petición haya sido atendida, sin que haya esperanzas de ser satisfecha, ya que no se indica plazo alguno para atender esta demanda.

Mientras tanto, la obligación que contempla el art. 25 del Estatuto de Autonomía de Andalucía sólo le exige a los poderes públicos realizar promociones públicas de vivienda, por lo que no aporta nada nuevo a la previsión del art. 45 de la Constitución. De hecho, para su cumplimiento basta con el hecho de que los poderes públicos realicen promociones públicas de viviendas cualquiera que sea su entidad y naturaleza.

Desde el Defensor del Pueblo Andaluz, pese a recibir una y otra vez una respuesta insatisfactoria y frustrante a nuestra petición de que se atienda a estas familias, continuaremos tramitando estos expedientes pues en base a las obligaciones que para esta Institución se derivan del art. 41 y 128.1 del Estatuto de Autonomía de Andalucía, no podemos inadmitir una queja cuando sabemos que no se está garantizando un derecho: en este caso, el de disfrutar de una vivienda digna y adecuada.

(Ver Sección Primera)

Sin la ayuda prometida

Miles

de propietarios que, confiadamente, habían puesto a disposición, a través de las Agencias de Fomento de Alquiler, sus viviendas en alquiler, vieron frustradas sus expectativas de recibir los 6.000 euros que se ofertaban para estimular el mercado del alquiler.

Aunque la norma estatal era clara, en el sentido de que las ayudas tenían por límite la previsión presupuestaria aprobada, el hecho de que cada año se realizara una nueva previsión en los Presupuestos Generales del Estado para este fin, hizo creer, y nadie informó de lo contrario, que todos los propietarios que ofertaron sus viviendas, tarde o temprano, iban a recibir las ayudas.

Lo lógico hubiera sido que existiera una fluidez informativa y una transparencia respecto de la consignación presupuestaria existente, el número de solicitudes recibidas y la posibilidad real de recibir las ayudas entre las propias Administraciones, las Agencias de Fomento de Alquiler y los solicitantes de las ayudas.

Sin embargo, al ser muy superior

La supresión de determinadas subvenciones y los graves retrasos que se producen en la concesión de algunas de las ayudas que se mantienen, causa desatención y frustración en los solicitantes.

el número de solicitudes a las distintas cantidades asignadas en los sucesivos Presupuestos Generales del Estado y al desaparecer finalmente las ayudas sin que se informara a la ciudadanía, hizo crecer un stock extraordinario de solicitudes de ayudas no atendidas. Esto con el agravamiento de que la mayoría de los solicitantes creían que, tarde o temprano, iban a recibir las ayudas. Es más, en no pocas ocasiones se les decía que “a lo

mejor” volvían estas ayudas, incluso después de haberse suprimido normativamente.

Además, aún en el supuesto de que se hubieran vuelto a contemplar, previsiblemente sólo se hubiera podido atender un porcentaje de las que cumplían los requisitos. En tal caso, ¿cuál hubiera sido el criterio, si mientras que en unas Delegaciones Provinciales de la Consejería de Obras Públicas y Vivienda se estaban denegando por haberse suprimido y, en otras, no se resolvía por si alguna vez se creaban nuevas ayudas?

La situación ha sido caótica, la falta de transparencia enorme y, creemos, que éste no es el camino para fomentar que se robustezca el mercado del alquiler, tan necesario en nuestro país.

Esta dramática situación nos llevó a formular, en el curso de la **queja 11/985**, abierta de oficio, a la Consejera de Obras Públicas y Vivienda **Recomendación** para que se recordara a todas las Delegaciones Provinciales el deber legal de dictar resolución expresa en todos

La promoción social del alquiler no ha funcionado. Las expectativas se han hundido con una evidente carencia de fondos y con una gestión muy deficiente.



los procedimientos y a notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 42.1 LRJPAC, resolviendo, en consecuencia, lo que proceda en los expedientes de ayuda a propietarios de viviendas libres cedidas en alquiler que están aún pendientes.

También formulamos **Recomendación** para que, no obstante lo anterior, si la Consejería consideraba que existía la posibilidad real y cierta de que las ayudas, pese a haber sido ya expresamente derogadas de los Planes de Vivienda vigentes (estatal y autonómico) y pese a haberse agotado, e incluso superado, el presupuesto disponible y los objetivos convenidos con la Administración estatal, pudieran ser objeto de nueva dotación presupuestaria para atender las solicitudes pendientes, debería, bajo su responsabilidad, comunicar a todas las Delegaciones Provinciales la necesidad de informar, con claridad, a todos los solicitantes pendientes de recibir estas ayudas, así como del sentido del silencio por si decidían acudir a los tribunales. En caso contrario, instábamos a que se resolviera lo que fuera procedente sin más dilación.

Por último, queremos destacar la situación en la que se han encontrado los solicitantes de las subvenciones por ayuda para alquiler a inquilinos de vivienda, pues según hemos constatado con la tramitación de decenas de quejas, se han producido retrasos, en algunos casos, de más de dos años para resolver la solicitud, circunstancia que coloca en una difícil posición a quien confía en la subvención para poder abonar la renta mensual del alquiler.

(Ver Sección Segunda: Cap. II)



Nueva arquitectura. Decadentes barreras.

El edificio Metrosol-Parasol de Sevilla no posibilita la plena accesibilidad para las personas discapacitadas. Un proyecto bandera de la modernidad no es capaz de acoger a todas las personas garantizando su pleno disfrute.

La incorporación de la denominada “nueva arquitectura” a la ciudad construida ha generado, y siempre dará lugar a ello, amplios debates entre la ciudadanía y los expertos sobre la conveniencia de que determinados proyectos de edificación, infraestructuras, etc., se incorporen al paisaje de la ciudad. Así ha ocurrido, en el caso de la ciudad de Sevilla, con determinados inmuebles e infraestructuras de la Expo 92, el edificio Metrosol-Parasol (también conocido como Las Setas), la Biblioteca Central de la Universidad de Sevilla (encargada a Zara Hadid), o la Torre Cajasol de Pelli.

Ahora bien, en todo caso y más allá del debate sobre su impacto, el valor arquitectónico, estético o, en su caso, artístico que pueda poseer, la decisión

de autorizar proyectos arquitectónicos innovadores no puede obviar el marco jurídico referencial que, en todo caso, ya sea por razones de legalidad urbanística, de patrimonio histórico o de funcionalidad, se debe respetar.

Un inmueble destinado a ser utilizado por toda la ciudadanía no puede prescindir, teniendo además una vocación de “uso

público”, de la accesibilidad. En el caso del edificio Metrosol-Parasol, también conocido popularmente como “Las Setas”, de la ciudad de Sevilla, el Defensor del Pueblo Andaluz abrió de oficio la queja 11/2468 cuando conocimos que el ascensor llegaba hasta la zona del mirador, pero las personas discapacitadas usuarias de sillas de ruedas solamente podían transitar durante un reducido espacio en las cercanías del mismo, encontrándose a continuación con escalones que impedían acceder al resto del mirador. Mirador que, por otra parte, presentaba unas pasarelas que, según estas noticias, tampoco parecían atenerse en las pendientes que



presentaba a lo recogido en la normativa de accesibilidad vigente en el momento en que se aprobó la ejecución de dicho proyecto, con lo que nos encontrábamos que se carecía de itinerarios practicables para personas con movilidad reducida que permitieran acceder a la totalidad de las instalaciones.

También se señalaba en las noticias que, en aquel momento, el ascensor no permitía parar ni en el Mercado de Abastos, ni en la Plaza Mayor, impidiéndose su uso por las personas usuarias de sillas de ruedas.

En su respuesta, la Gerencia Municipal de Urbanismo del Ayuntamiento de Sevilla nos decía que el trazado de la parte superior de las copas de los diferentes parasoles por los que transcurre condiciona su pendiente y las zonas peldañeadas, aunque las personas usuarias de sillas de ruedas sí tienen acceso a la pasarela

perimetral situada en la plaza 3, añadiéndose que, con objeto de paliar la falta de accesibilidad que inicialmente padecía el proyecto técnico, se había dotado al edificio de una oruga salvaescaleras que hace posible el acceso. Finalmente, se aclaraba que sí era posible acceder en silla de ruedas en ascensor a la zona de la Plaza Mayor, al Mercado de Abastos y al Paseo Arqueológico, situado en la planta subterránea del edificio.

Tras la valoración realizada de la normativa aplicable, que se puede encontrar en nuestra página web, en el apartado de resoluciones, a finales de 2011 formulamos a

la citada Gerencia Municipal de Urbanismo Recordatorio del deber legal de observar el art. 37.1.5º del Estatuto de Autonomía de Andalucía, y los arts. 46 y 48 de la Ley 1/1999, de 31 de Marzo, de Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía, así como Recomendación de que, en futuros proyectos o edificaciones que se aprueben o ejecuten, se tenga en plena consideración el concepto de accesibilidad según viene recogido en el Decreto 293/2009, de 7 de Julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula las normas para la accesibilidad, entre otras, en la edificación en Andalucía, de forma que sea posible para cualquier persona discapacitada, sea o no usuaria de silla de ruedas, la utilización y disfrute de todos sus espacios públicos en condiciones de igualdad, seguridad y autonomía, como el resto de la ciudadanía.

(Ver Sección Segunda. Cap. II)

La nueva arquitectura, como alternativa estética y funcional, expresiva de nuestro tiempo, debe ser respetuosa con el marco jurídico en el que necesariamente debe encuadrarse. No tolera bien que se repitan rancios olvidos de movilidad y parches añadidos contra barreras de acceso.



La crisis económica en el ámbito de la Justicia

La crisis arrastra incumplimientos de obligaciones y provoca un incremento de la litigiosidad. Justo lo que necesitaban nuestros ya atascados órganos judiciales.

materializara dicho incremento, se les dotara de medidas de refuerzo.

Recientemente los medios de comunicación se han hecho eco de la denuncia de la Junta de Jueces de los Juzgados de Sevilla poniendo de manifiesto que la carga de trabajo de los dos juzgados mercantiles de Sevilla supera en un 194% el módulo que el Consejo General del Poder Judicial estima adecuado, y ello pese a contar con dos jueces de refuerzo.

Si, como decíamos al principio, ya hace casi un lustro que denunciábamos nosotros la situación, no parece que la misma haya mejorado, antes bien, y como, por otra parte, es lógico dada la prolongación de la crítica situación económica en la que aún estamos inmersos, ha empeorado notablemente, pues se estima que, sólo para la provincia de Sevilla, el incremento de órganos judiciales debería alcanzar el número de seis, y mientras tanto, como medida imprescindible, habría que

duplicar la plantilla de funcionarios con la que ahora cuentan los juzgados de lo mercantil sevillanos.

Las cifras que se manejan en esta puesta en conocimiento de la opinión pública del problema por parte de la Junta de Jueces son las de que si en el año 2007 se registraron 37 procedimientos concursales, en 2008 fueron 154, 150 en 2009, 217 en 2010 y 242 en 2011.

Poco después empezamos a detectar parecidas disfunciones en el ámbito de los Juzgados de lo Social, en los que tras disminuir la conflictividad laboral durante los años de bonanza económica anteriores, los procedimientos por despidos y reclamaciones de cantidad constituían una excepción entre cuestiones más técnicas.

El repunte de casos de despido, de resoluciones de contrato a instancia del trabajador por falta de pago de nóminas o de reclamaciones de cantidad, han ido provocando graves retrasos en los señalamientos, que en el presente ejercicio, y en lo que respecta al orden jurisdiccional social, podemos ejemplificar en casos en

Ya son cuatro los años transcurridos desde que empezamos a detectar en las quejas recibidas la evidencia de una crisis económica que en esos momentos acababa de empezar y que nunca imaginamos se fuera a prolongar por tan largo período.

Y lo hicimos tras comprobar, siempre a la luz de ese auténtico termómetro social en que se constituyen las quejas que nos formula la ciudadanía, que el extraordinario aumento que experimentaron en el año 2007 los procedimientos concursales había provocado el colapso de los órganos judiciales que conocen de esta materia, los Juzgados de lo Mercantil, respecto de los que ya entonces demandábamos el aumento de su número, su extensión a las provincias andaluzas donde aún no existieran y, en tanto se

Un trabajador despedido presenta su demanda. A las pocas semanas recibe su citación para juicio. Se apresura para gestionar su defensa hasta que lee con detalle la fecha: le quedan dos años.



que la demora en señalar juicio tras la presentación de la demanda llega al año y medio, o incluso a los dos años.

Y siguiendo con el orden jurisdiccional social, también la crisis se ceba en corporaciones locales que no pueden hacer frente a las indemnizaciones que están condenadas a abonar a trabajadores despedidos, para lo que incluso llegan a ofrecer inmuebles no afectos a servicios públicos.

Pero no cabe duda de que la crisis económica ha hecho mella también en los Juzgados del orden jurisdiccional civil al incrementarse de manera alarmante el número de ejecuciones hipotecarias, de reclamaciones de efectos impagados, de procedimientos ejecutivos, de desahucios por falta de pago de la renta arrendaticia, de todo cuanto tiene que ver con la disminución de los ingresos y la consecuente imposibilidad de hacer frente a las deudas contraídas.

Crisis. Impagos, despidos, incumplimientos. Más conflictos y litigios ante unos órganos judiciales que llevan ya años ahogados en la saturación de asuntos.

De manera especial, en el caso de los procedimientos relacionados con separaciones o divorcios se observa un notable aumento de las ejecuciones de sentencia en cuanto a las medidas económicas inherentes a la ruptura matrimonial.

Desde el punto de vista del cónyuge que ostenta la guarda y custodia de los hijos menores, para los que se ha señalado la oportuna pensión de alimentos, se ha producido un aumento de las reclamaciones de dicha pensión por impago del obligado

a prestarla, y desde la óptica del obligado al pago, un incremento de las solicitudes de modificación de dichas medidas por disminución, o incluso desaparición, de los ingresos con que contaba al tiempo de señalarse las mismas, en consonancia con la disminución o desaparición de los que se tuvieron en cuenta para cuantificar la pensión cuya modificación se ven obligados a solicitar tras haber perdido el trabajo e incluso agotado la prestación por desempleo.

Como puede verse, la repercusión de la crisis en el ámbito de la Justicia alcanza a todo y a todos los que tienen que vérselas con ella. Frente a ello, la escasez de recursos económicos que también afecta a la Administración impide que las tasas de pendencia y congestión disminuyan, no siendo precisamente el mejor momento para incrementar el número de órganos judiciales, pese a no caber duda de la urgente necesidad de hacerlo.

(Ver Sección Primera)



Problemas de financiación en Juzgados de Paz de pequeños municipios.

A lo largo de todo el año 2011 hemos ido recibiendo un importante número de quejas provenientes de secretarios y secretarías de Juzgados de Paz de los llamados *idóneos*, que así son conocidos quienes sin ser funcionarios judiciales ejercen sus funciones en Juzgados de Paz pertenecientes a municipios de menos de 7.000 habitantes, que aseguraban no haber recibido el pago correspondiente al primer trimestre del año, que hasta el momento venían percibiendo con la debida y adecuada periodicidad.

Se trata de una pequeña cantidad que dicho personal recibe en concepto de indemnización, fraccionada en cuatro plazos

trimestrales, y al parecer la falta de pago de la misma podía obedecer a un cambio de normativa al respecto, concretamente a la derogación de que ha sido objeto la Orden de 30 de Noviembre de 2009, por la que se establecían las bases reguladoras de los procedimientos para la concesión a los Ayuntamientos andaluces para la mejora de la infraestructura y gastos de equipamiento de los Juzgados de Paz, por la Orden de 23 de Diciembre de 2010, en virtud de la que la Consejería de Gobernación y Justicia, que hasta ese momento abonaba dichos pagos

directamente a sus perceptores, había dejado de hacerlo al recaer la obligación en los propios Ayuntamientos, cuya falta de liquidez, así como cierta ausencia de explicaciones sobre el manejo de dicho cambio de normativa, había provocado que los secretarios judiciales llevaran sin percibir su indemnización desde que comenzara el año 2011.

No se atienden los pagos al personal de estos Juzgados encargados de los registro civiles y de garantizar la presencia más próxima de la Justicia en nuestros pueblos.

JUZGADO DE PAZ
REGISTRO CIVIL

Pero como la situación era confusa, sin que por parte de ninguna de las administraciones implicadas hubieran recibido explicación alguna al respecto, conforme a lo previsto en el apartado 1 del artículo 10 de nuestra Ley reguladora sobre la posibilidad de iniciar actuación de oficio, así lo hicimos atendiendo a lo dispuesto en el artículo 29 del Estatuto de Autonomía de Andalucía sobre la garantía de la calidad de los servicios de la Administración de Justicia, ello en relación con lo establecido en el 145 y, fundamentalmente, el 152 del mismo texto legal sobre justicia de paz y proximidad, en el marco de las competencias atribuidas al correspondiente Departamento de la Consejería de Gobernación y Justicia, a la que solicitamos nos informara sobre la realidad del problema expuesto así como, en su caso, sus posibles soluciones.

De la contestación recibida al respecto se desprendería que los Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el 2011 en el capítulo de justicia no habían reservado ninguna partida para el pago del personal idóneo que desempeñe el puesto de Secretario de Juzgado de Paz en municipios de menos de 7.000 habitantes, ya que el abono de las indemnizaciones de este personal se debe entender integrado en los Fondos de Participación de las Entidades Locales, siendo, por tanto, los propios municipios los que tienen que reservar la parte que consideren oportuna de esos fondos, para pagar al citado personal idóneo.

Difícil situación a la que se enfrenta la provisión de los medios personales y materiales a los Juzgados de Paz, dependiente ahora de unos Ayuntamientos cuya economía no parece estar muy saneada que digamos en los tiempos que corren, lo que podría dar al traste en cuanto al funcionamiento de los Juzgados de Paz afectados si las corporaciones locales no asumieran este nuevo papel financiador que le ha sido asignado.

En ese sentido, nos estamos planteando la conveniencia de realizar frente a la administración autonómica de justicia alguna recomendación en orden a la clarificación de las competencias de las corporaciones locales afectadas, pues durante todo el ejercicio que comentamos nos han seguido llegando quejas del personal secretario asegurándonos que los Ayuntamientos nada quieren saber del pago de las indemnizaciones, lo que podría dar lugar a la paralización de unos Juzgados entre cuyas principales competencias está la de la gestión del Registro Civil, donde se practican las inscripciones de nacimiento, defunción, matrimonio, cuestiones todas, en definitiva, no ya cruciales sino imprescindibles para la ciudadanía.

(Ver Sección Segunda. Cap. VI)



Muerte digna

Por encima de protocolos y directrices, la comprensión y el respeto son las claves de la mejor atención. Seguimos recibiendo quejas por servicios inadecuados ante estos delicados momentos.

Las iniciativas que se han promovido para llevar a cabo la regulación de los derechos de las personas en el proceso de muerte, han generado desde siempre un singular debate, con posiciones encontradas fuertemente ideologizadas, sobre todo por la focalización del asunto en torno a la cuestión de la eutanasia.

Los precedentes que en este ámbito se han producido, que han conducido incluso a procesos judiciales en el orden penal, la necesidad de otorgar un soporte legal a lo que ha venido siendo una práctica habitual de los profesionales sanitarios, y la garantía de la prevalencia de la voluntad del paciente, han llevado a que nuestra Comunidad Autónoma se convierta en pionera de la elaboración normativa en este ámbito, con la promulgación de la Ley 2/2010, de 8 de Abril, aunque

también nos constan intentos reguladores de otras Comunidades, y fundamentalmente en el ámbito estatal, que aún no se han materializado.

Junto a la consagración del derecho a decidir del paciente, que no es sino la traslación a este ámbito del principio de su autonomía, y la posibilidad de que el mismo se consagre en una expresión anticipada de sus deseos, la cual se registra a fin de que sea consultada en el momento en el que el declarante no tenga capacidad de discernir; se

recogen toda una serie de aspectos que tratan de asegurar que la última etapa de la vida y el momento del fallecimiento se rodeen de la máxima atención por parte de los dispositivos sanitarios, garantizando la asistencia al paciente y sus familiares o cuidadores en múltiples aspectos, el control del dolor, y la intimidad y acompañamiento, cuando el desenlace se produce en régimen de hospitalización.

Todos estos aspectos se insertan en el ámbito de lo que hemos denominado "humanización de la asistencia", cuya instauración venimos demandando desde hace tiempo en todos los centros asistenciales, fundamentalmente en los hospitalarios, y con más intensidad si cabe en el área de urgencias, y que se traduce en una atención particularizada de las circunstancias individuales de los usuarios.

Ciertamente el tiempo de andadura de la Ley aludida es escaso, pero no por ello insuficiente para constatar que sus previsiones resultan incumplidas en muchos casos, y que en la actualidad los hospitales no reúnen condiciones funcionales y fundamentalmente materiales, para poder satisfacer sus requerimientos.

Como muestra de ello, durante el pasado ejercicio recibimos diversas quejas en las que, al margen de la atención sanitaria considerada desde una perspectiva estrictamente técnica, la intención que animaba a los reclamantes era poner de



manifiesto el malestar, y singularmente la amargura por las condiciones en que se había desarrollado las últimas horas de vida de sus familiares en el entorno hospitalario, y más concretamente en el de los servicios de urgencia de dichos centros.

En estos supuestos los pacientes venían siendo atendidos por la estructura de cuidados paliativos en sus propios domicilios, pero en unos casos que se presentaron crisis de necesidad (en terminología del Proceso Asistencial Integrado de Cuidados Paliativos), que motivaron el traslado al hospital para la práctica de pruebas o resolución de las mismas, y en otros se optó definitivamente por este medio para facilitar el fallecimiento, cuando las complicaciones aparecidas, en opinión de los profesionales, no permitían garantizar el control de la situación.

Resultan ilustrativas las manifestaciones de los familiares de estos pacientes, según las cuales la experiencia hospitalaria de sus últimos días, había arruinado totalmente los esfuerzos que se venían realizando desde tiempo atrás en orden a sus cuidados, y ello a pesar de que el plazo de duración de aquella no excede en todos los casos de unas cuantas horas.

El Proceso Asistencial Integrado de Cuidados Paliativos más arriba referido, diseña un panorama complejo de relaciones entre los distintos dispositivos que intervienen en la atención de los pacientes en situación terminal, en función de la complejidad asistencial de los mismos, con el objetivo puesto en la garantía de la

continuidad asistencial.

El sistema sin embargo hace crisis por el obligado transcurrir de los pacientes por el itinerario asistencial de los servicios de urgencia hospitalarios, cuando son derivados a dichos centros. Teóricamente cuando estos pacientes son trasladados a los hospitales, habitualmente en medios de transporte sanitario de los dispositivos de cuidados críticos y urgencia, o de emergencias sanitarias; deberían ser inmediatamente clasificados para la asignación urgente del recurso oportuno.

Esta premisa sin embargo ha resultado sistemáticamente incumplida en los supuestos que hemos analizado, en los que la coordinación entre los equipos de atención a domicilio, y las unidades de cuidados paliativos hospitalarios, se limitan a contactos interpersonales en forma de llamadas

telefónicas, que se resuelven en función de las circunstancias, impidiendo el “rescate” de estos pacientes del circuito normalizado de urgencias, y la aplicación de la priorización y la atención que precisan. La impresión que nos gana es que la anhelada continuidad asistencial se supedita a la casuística, la voluntad de los profesionales o las circunstancias del momento.

Avanzamos en la definición de protocolos pero debemos impregnar todos los procesos de una especial sensibilización hacia los pacientes y sus familiares en los momentos más delicados.

Así en una de las tres quejas que hemos conocido el pasado ejercicio en las cuales esta Institución ha emitido Resolución, el paciente fue enviado al hospital para hacerse



Urgencias →

un TAC porque había perdido el habla, pero pasó un día entero en un pasillo de urgencias sin que llegaran a practicárselo, y se demoró por horas su regreso al domicilio porque no había ambulancias disponibles, y allí falleció al día siguiente. En los otros dos casos los pacientes fueron ingresados en observación de urgencias, donde uno falleció, y otro pasó su última noche consciente antes de ser derivado a un hospital concertado, en el que sobrevivió un día más, transcurriendo el tiempo en dicho dispositivo sin acompañamiento de sus familiares, que fueron expresamente impedidos de acceder al mismo, más que en los escasos momentos regulados de visita.

La falta de acompañamiento de sus familiares en este último trance, es vivida por los interesados en las quejas con profundo dolor, y justificada por los centros hospitalarios con las consabidas alusiones a la sobrecarga asistencial. Ciertamente, tal y como se regula el derecho de acompañamiento en la Ley de Derechos y Garantías de la dignidad de la persona en el proceso de muerte, el ejercicio del mismo debe compatibilizarse con las

medidas sanitarias para ofrecer una atención sanitaria de calidad a los pacientes, pero ni la sobrecarga asistencial ni la escasez de espacios pueden esgrimirse genéricamente para impedir el ejercicio de un derecho que resulta perfectamente exigible, de manera que las limitaciones para su ejercicio deben ser absolutamente excepcionales, aparte de quedar debidamente justificadas.

Con esto no queremos significar que desde esta Institución desconozcamos la realidad material de la mayoría de los hospitales del Sistema Sanitario Público Andaluz en lo que a este aspecto se refiere. No en vano llevamos mucho tiempo preguntando en nuestras resoluciones, dónde deberían quedar emplazados en el área de urgencias los pacientes en situación de agonía, y qué procedimientos tendrían que instrumentarse para garantizar una muerte digna en este ámbito.

Por lo pronto pensamos que la situación de partida de los pacientes que se encuentran en situación terminal, revela un singular

desvalimiento que hace aconsejable una recepción y un acompañamiento singularizado de los mismos por el proceso asistencial en urgencias, a través del diseño de un circuito específico, en el cual se potencie el aspecto de cuidados, y se eliminen los pasos intermedios cuando la situación se ha evaluado y el traslado se ha gestionado desde los medios convencionales o avanzados para la atención de cuidados paliativos.

Al mismo tiempo urge que den frutos los grupos de trabajo constituidos en los hospitales para adoptar las medidas que posibiliten el ejercicio de los derechos previstos en la normativa vigente para los usuarios en el proceso de muerte, y que se desechen impedimentos genéricos, a la par que habituales en la dinámica de trabajo de los servicios de urgencia hospitalarios, para negar el acompañamiento por los familiares en los últimos momentos.

(Ver Sección Primera)

Un paso decisivo: regular la conciliación familiar y aplicarla después.

La conciliación de la vida familiar con la vida laboral, tiene como valor fundamental la igualdad de la ciudadanía. La ausencia de una política activa de conciliación que permita a los trabajadores y a las trabajadoras compatibilizar el desarrollo de una carrera profesional y la culminación de sus

aspiraciones laborales, con la fundación de una familia, tiene consecuencias negativas tanto para el conjunto de la sociedad, como para aquellas personas trabajadoras que se ven obligadas a optar entre trabajo y familia.

Conviene recordar que, en el ámbito de la Unión Europea, han sido numerosas las directivas, recomendaciones, resoluciones

y decisiones relativas a la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, habiéndose desarrollado igualmente diversos programas de acción comunitaria para la igualdad de oportunidades. Dicha igualdad supone la necesidad de introducir en la legislación nuevos instrumentos encaminados a la conciliación de la vida familiar con la laboral, sin discriminación por razón de sexo, con el fin de fomentar una participación más equilibrada de las personas de ambos sexos en dichos ámbitos.

La Constitución Española, aunque responde a un momento en el que todavía no se había desarrollado la sensibilidad social presente, proclama en su artículo 14, como valor superior del ordenamiento jurídico, la igualdad de toda la ciudadanía ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de sexo. Por su parte, el artículo 9.2 establece la obligación de los poderes públicos de promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas y, además, el artículo 39.1 hace una mención expresa a que la protección de la familia se debe desarrollar en el plano social, económico y jurídico.

Vino a ser la Ley 39/1999 de 5 de



Noviembre, de conciliación de la vida laboral y familiar de los hombres y las mujeres, la que llevó a cabo la transposición al ordenamiento jurídico español de varias Directivas del Consejo y del Parlamento Europeo y con las que se pretende eliminar los obstáculos que dificultan el acceso de las mujeres al mercado laboral en condiciones de igualdad respecto de los hombres.

La Comunidad Autónoma de Andalucía ha realizado –y continúa en ello– una labor importante para promover el papel de las mujeres en los distintos ámbitos de la vida social, educativa, cultural, laboral, económica y política, a fin de favorecer la igualdad y el pleno ejercicio de sus derechos de ciudadanía. Así, el reformado Estatuto de Autonomía para Andalucía de 2007, garantiza la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en todos los ámbitos (art. 15) y la protección social, jurídica y económica de la familia (art. 17).

Reconociendo los pasos ya dados en diversos ámbitos normativos y territoriales, la Comunidad Autónoma de Andalucía quiso dotarse, a través de la Ley 12/2007, de 26 de Noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía, que dedica su Capítulo III a la Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal, regulando el derecho y deber de la corresponsabilidad de hombres y mujeres en el ámbito público y privado y la organización de espacios, horarios y creación de servicios, tanto en las empresas privadas como en la función pública andaluza, con instrumentos de variada

naturaleza y desarrollos eficaces que sirvan al propósito de una sociedad igualitaria, justa, solidaria y democrática en la que las mujeres y los hombres tengan, realmente, los mismos derechos y oportunidades.

Por otra parte, sin perjuicio de la potestad auto-organizativa de la que dispone la Administración Pública, para llevar a cabo la prestación de los servicios públicos a través de la ordenación y organización de los diversos colectivos de empleados públicos, entendemos que debe adoptar medidas para conseguir que las conveniencias de la persona trabajadora, de carácter personal, social o familiar puedan conciliarse de forma más efectiva con la prestación de servicios para la organización o la empresa, con lo que, además, en última instancia, se mejora el entorno laboral y se combate también el absentismo.

Pues bien, en este año 2011, hemos tenido ocasión de valorar este tipo de cuestiones a través de la **queja 10/5096**, en la que los hechos que dieron lugar a la admisión a trámite se debieron a que un Sindicato de Enfermería de la Agencia Pública Empresarial Sanitaria Andalucía, Hospital Costa del Sol (APES COSTA DEL SOL), se dirigió a nosotros para reclamar el derecho de las personas trabajadoras con hijos e hijas, a reducir su jornada laboral, en cuanto que la concreción horaria de la reducción de la jornada laboral era un derecho individual de las mismas. Dirigimos varias resoluciones como:

Recomendación para que en el caso de que tras la negociación del Convenio Colectivo

vigente, éste no haya establecido en 12 años la edad límite de los hijos e hijas del personal laboral al servicio de la APES Costa del Sol, para que su progenitores puedan ejercer el derecho a acceder a la reducción de jornada laboral para el cuidado de los mismo, por razones de guarda legal, se proceda a su adaptación en tal sentido, sin perjuicio de la aplicación directa del EBEP en lo que a este derecho se refiere.

Sugerencia en orden a que se procure respetar el plazo de 15 días de antelación a la fecha de su vigencia, previsto en el Convenio Colectivo aplicable, para que el personal a su servicio, pueda solicitar la reducción de jornada y concreción horaria de la misma, para cuidado de persona menor de 12 años, por razones de guarda legal. Especialmente, cuando tras haberse concedido la reducción de jornada con aquella finalidad, se produzcan circunstancias sobrevenidas que pongan de manifiesto la necesidad de su cambio o modificación, bien en su porcentaje o en su concreción horaria, con la finalidad de que el trabajador o trabajadora, puedan conciliar su vida laboral y familiar, adaptada a la nueva situación.

(Ver Sección segunda. Cap. XIII)



El Salario Social: siempre fue necesario; hoy es imprescindible.

Ya en el año 2010, se recibieron bastantes consultas y quejas relativas al funcionamiento del Programa de Solidaridad para la Erradicación de la Marginación y la Desigualdad en Andalucía. Pues bien, en dicho ejercicio, en el que la crisis económica había seguido castigando de forma severa a los sectores sociales más vulnerables de nuestra sociedad, este Programa se había convertido en un instrumento muy importante, capaz de llegar a muchas personas y familias afectadas por la actual situación de creciente desempleo, agotamiento de las prestaciones etc. y para las que esta ayuda sirve para subsistir en espera de que un cambio de las circunstancias, les haga salir de la situación de exclusión en la que se encuentran inmersas.

Esta situación ha supuesto un importante crecimiento de peticiones, así como que la administración se haya visto obligada a aumentar los recursos para atenderlas. En este sentido, casi sin excepción, en todas las consultas y quejas recibidas se planteaba el tiempo excesivo de espera para el reconocimiento y/o pago de la ayuda y es que, el excesivo lapso de tiempo entre la solicitud de la prestación y la resolución de la misma con el cobro pertinente, hace que se desvirtúe su finalidad, que no es otra, al menos en el aspecto económico, sin olvidar las otras medidas de dirigidas a la inserción social que

su normativa reguladora prevé, que la de contribuir a la cobertura de las necesidades más esenciales de las personas que la solicitan contemplándose para ello, en último término, un Ingreso Mínimo de Solidaridad, conocido comúnmente por “Salario Social”

Todo ello nos llevó a incoar de oficio la **queja 10/2419**, abierta ante la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social, con el objeto de conocer el funcionamiento del Programa de Solidaridad para la Erradicación de la Marginación y la Desigualdad en Andalucía, en la que recientemente hemos recibido nuevo informe de actualización de los datos correspondientes a 2010 y 2011, con la intención de realizar un breve informe comparativo de un programa que cuenta con bastante demanda por parte los sectores sociales que peor lo están pasando en estos momentos de crisis.

Contábamos con un informe de 2009, en el que se recogían datos de los años 2008 y 2009. Con los datos aportados en último lugar, ocasión, pensamos que tendríamos un conocimiento bastante aproximado sobre su funcionamiento y sus carencias.

Analizamos el Programa de Solidaridad para la Erradicación de la Marginación y la Desigualdad en Andalucía.

Recibimos el informe en el mes de diciembre de 2011, del que extraemos la siguiente información que pasamos a valorar.

En referencia al presupuesto ejecutado en estos años, observamos que en el año 2008, en los inicios de la crisis económica, el crédito consolidado fue de 38.970.400 €; en el año 2009 de 62.382.308 €; en el 2010 de 64.009.838,73 €, pasando en el 2011 a 77.947.770 euros.

Con esta información observamos un crecimiento cuantitativo importante en el año 2009 con respecto a 2008, y en el año 2011 con respecto al 2010, siendo el porcentaje

EJERCICIO	CRÉDITO CONSOLIDADO	SOLICITUDES
2008	38.970.400 €	29.133
2009	62.382.308 €	
2010	64.009.838,73 €	43.953
Sep- 2011	77.947.770 €	36.678

de crecimiento en este último del 21,77%. Coincide este periodo con el momento en que la crisis se manifiesta de forma más virulenta, con un fuerte crecimiento en las cifras de paro en el país. Por ello, resulta previsible que se produjera un aumento significativo en las

peticiones de acceso al Programa.

Esto se sostiene en base a que el crecimiento presupuestario del 2008 sobre el año 2011, ha sido del 100%.

En cuanto al dato de ejecución del presupuesto, en el informe remitido se decía *“que en el año 2010 rozó el 100% de todas las provincias, y a fecha de este informe, todas ellas superan el 90% en la ejecución del presupuesto para el ejercicio 2011”*.

Con respecto a la utilización de anualidades futuras, en el año 2011, se venía a decir que *“desde el mes de julio se ha procedido a hacer uso de la “Anualidad Futura”. Esto se debe a que el fraccionamiento de la medida de ingreso mínimo de solidaridad en seis pagos, tal y como se refleja en su Decreto regulador, obliga a que los expedientes aprobados en las Comisiones de ese mes y en adelante, deban realizar pagos en el ejercicio siguiente, con la consiguiente carga en el presupuesto del ejercicio 2012”*.

Desde 2008 el crédito para atender el Salario Social se ha duplicado. Pero las peticiones se multiplican por tres. ¿Acompañarán los fondos esta demanda creciente?

Deducimos de esta información que existe un compromiso de gasto ejecutado con cargo al ejercicio 2012, de 16.403.770 €, lo que supone el 26,56% del presupuesto consolidado del año anterior. Esto nos hace prever que de no concretarse la cuantía

prevista en el programa para 2012, sobre una proyección de posibles demandantes de forma necesaria, existirán serias dificultades para hacer frente a éstos.

No obstante, por las quejas recibidas en el 2011 sobre esta materia, deducimos que en el último trimestre se paralizaron las resoluciones de propuestas nuevas en base a las dificultades de gasto y al nivel de compromiso adquirido, ya que al plantear esta cuestión se nos venía a decir que la aprobación de la misma se realizaría en la primera Comisión de Valoración del año 2012.

- En relación al número de solicitudes, se ha pasado de las 29.133 de 2008 a 43.953 de 2010, lo que supone casi un incremento del 50%. Al mismo tiempo, se observa que esta tendencia, lejos de disminuir se incrementa, por lo que los datos a 30 de Septiembre de 2011 recogen el número de 36.678 solicitudes presentadas, faltando aún tres meses para la finalización del ejercicio.

Con estos datos, vemos que no solo es necesario el incremento de la cuantía económica destinada al Programa, sino una mejor dotación de recursos humanos que viniera a paliar los desequilibrios entre las distintas provincias a la hora de gestionarlo.

- Otro indicador importante a tener en cuenta, es el tiempo medio de espera desde la presentación de la solicitud hasta su resolución y resoluciones resueltas en base al artículo 20 del Decreto. Otro factor a tener en cuenta son las ayudas concedidas, las desestimadas y las que se archivan por no

completar datos después de su requerimiento.

En los datos aportados, vemos que existían 169,82 días de media para la tramitación de los expedientes en el año 2009, y se había pasado a 116 en el 2011 lo que a nuestro juicio supone que se ha producido un incremento en los refuerzos dirigidos a la gestión del Programa, a pesar de las solicitudes presentadas, al haberse producido una reducción de 44 días.

Entre las provincias con mayor retraso y que superan la media de 2011 (116 días), se encuentran Cádiz con 239 y Sevilla con 171 días. Al contrario, las que registran los mejores datos en la gestión están Jaén con 47 y Almería con 62 días.

Aquí, queremos llamar la atención sobre el hecho de que el Decreto 2/1999, regulador de este programa, prevé en tres meses (90 días), el plazo para resolver sobre la solicitud de programa, transcurrido el cual, ha de entenderse desestimada.

No obstante, el propio informe reconoce que existen atrasos importantes en algunas provincias, lo que había motivado un estancamiento en dicho plazo, que está en vías de solución.

- En relación a las solicitudes desestimadas, Ingreso Mínimo de Solidaridad concedidas y archivadas, vemos que de las presentadas en el año 2010, fueron concedidas el 68,18%, desestimadas el 10% y archivadas el 16,81%.

Con respecto al año 2011, hubo casi un 4% más de concedidas (71,77%); no variando los porcentajes de las desestimadas y archivadas, ya que fueron aproximadamente iguales (el

10,15% y 16,9%).

- Otro de los indicadores solicitados, fue el número de solicitudes de emergencia social, supuesto previsto y recogido en el artículo 20, del Decreto 2/1999, en el que se contempla que «en situación de emergencia el Delegado/a Provincial podrá conceder el Ingreso Mínimo de Solidaridad con carácter provisional, y prosiguiendo el procedimiento previsto en la norma». Se utilizó en 35 ocasiones en el año 2010 y 66 en el 2011. Llama la atención que las tres únicas provincias que lo utilizaron en el 2011 fueron Málaga (33), Granada (19) y Sevilla (13), que son, junto con Cádiz, las que presentan un mayor retraso en la resolución de los expedientes.

Este aspecto no queda suficientemente reflejado en el informe, ya que las posibles causas que llevan a la utilización del trámite de urgencia de forma desigual en unas provincias y en otras, pueden deberse a la

aplicación de criterios distintos en éstas, la falta de información sobre el trámite desde los Servicios Sociales Comunitarios y en la valoración que del mismo hagan las Delegaciones Provinciales.

- Con respecto al número de perceptores que hubieran reiterado acogerse al programa, pasado el periodo límite recogido en la norma, otro de los indicadores que habíamos solicitado, según lo previsto en el artículo 14.2. del Decreto, que permite que se vuelva a solicitar la concesión del salario transcurridos seis meses desde el término de la percepción del Ingreso Mínimo de Solidaridad concedido anteriormente, nos encontramos que en el 2010 fueron 911 en Almería, descendiendo a 189 en el 2011, aunque el periodo contabilizado solo fue de tres trimestres de este último año. También Córdoba registra un dato que llama poderosamente la atención, con respecto al descenso en el número de casos reiterados, pasando de los 4.421 del 2010 a 2.537 en el periodo contabilizado de 2011. Además, resulta llamativo que de las peticiones realizadas en Sevilla solo se hubiesen tramitado 499 casos en el 2011.

Esta limitación impuesta por el Decreto, dificulta que en un mismo año se puedan llegar a percibir más de seis meses de este Ingreso.

En cualquier caso, debemos considerar que es

uno de los programas de mayor demanda y que cubre carencias importantes en sectores sociales con un alto nivel de vulnerabilidad que, de no contar con esta ayuda, estarían sufriendo unas condiciones de vida terriblemente duras.

Finalmente, reconociendo el esfuerzo presupuestario que se ha hecho en estos años, en la dotación de este Programa, que ha supuesto un aumento del presupuesto del 100%, desde el año 2008 respecto al año 2011, no podemos obviar que dada la progresión de las solicitudes y la percepción que tenemos en esta Defensoría que nos hacen vaticinar un escenario de considerable aumento de las personas que acudirán al mismo a fin de contar con un recurso económico básico para el sostenimiento sus familias, por lo que el esfuerzo presupuestario para el año 2012 debería ser aún mayor, además de que aún quedan importantes disfunciones por corregir, como es el excesivo plazo de tiempo en su tramitación, singularmente en determinadas provincias y es que esta Institución no puede olvidar el carácter de acción protectora y de respuesta asistencial urgente en los supuestos que se definen como especialmente afectados por la marginación y la desigualdad.

Casos en los que la agilidad y eficacia en la tramitación y resolución de dichas ayudas son esenciales para cumplir los términos previstos en la normativa y satisfacer los solemnes objetivos que se proclaman, que no son otros que el de subvenir necesidades vitales básicas.

(Ver Sección segunda. Cap. X)



Por un uso responsable de los servicios sanitarios públicos

Con carácter general tenemos que reseñar que un porcentaje importante de las quejas que recibimos incorporan una demanda con relevancia económica, pues se solicitan prestaciones sanitarias o farmacéuticas no incluidas en la cartera o catálogo correspondiente, se requieren nuevos medios técnicos, diagnósticos o terapéuticos, se exigen nuevas dotaciones de

dispositivos, o se pretenden incrementos de personal.

Con ello queremos decir que la demanda sanitaria es infinita, pues el avance científico del conocimiento así lo determina, y sin embargo el presupuesto es limitado, por lo que el objetivo no es otro que optimizar el mismo para obtener eficacia y eficiencia. Esta premisa se ha convertido en el prisma bajo el cual tenemos que analizar las cuestiones que se nos plantean, pues de por sí el Sistema Sanitario Público siempre está en entredicho desde la perspectiva de su sostenibilidad.

El Sistema Sanitario es objeto de un constante

cuestionamiento en lo que se refiere a su ámbito subjetivo y objetivo, y este último en la infinidad de aspectos que puede ser contemplado, y la respuesta a las demandas que se le plantean tiene una lógica repercusión económica que en estos momentos aparece absolutamente dificultada por la situación de crisis que impera.

También podríamos decir que el Sistema Sanitario vive en crisis permanente, de manera que son numerosísimas las iniciativas que, a todos los niveles y desde todos los ámbitos, tratan de ofertar soluciones para garantizar su pervivencia dentro de los parámetros que ahora mismo disfrutamos.

Quizás habría que destacar por su importancia la desarrollada en el ámbito parlamentario por los distintos grupos políticos en orden a alcanzar un gran "Pacto de Estado por la sanidad", la cual lamentablemente no ha tenido un final satisfactorio. A pesar de ello llegó a aprobarse un documento por el Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud, en el que se avanzaron algunas propuestas para mantener la calidad, haciendo viable la respuesta a las nuevas necesidades sanitarias.

En este sentido se constató como primer obstáculo la inexistencia de suficiente conciencia social sobre estos retos y dificultades, destacando la necesidad de racionalizar la utilización de los servicios sanitarios. Y es que la consolidación actual del Sistema Sanitario Público y su raigambre en la sociedad española puede haber hecho pensar a la ciudadanía que el mismo se encuentra a salvo de verse afectado por la profunda crisis



económica que estamos atravesando en los últimos años.

Sin duda parece que la opción de mejorar la eficiencia y eficacia del sistema tiene un amplio margen de actuación sin merma de la calidad y la equidad del mismo a través de mecanismos que incluyen la mejora de los sistemas de compras para influir en los precios de los consumos sanitarios, las medias de uso racional del medicamento, el refuerzo de la prevención e incremento de la capacidad resolutive del nivel primario, la potenciación de los servicios sociosanitarios, etc.

No obstante en estas aguas revueltas no faltan voces que abogan por la introducción de medidas como el copago en la asistencia sanitaria con carácter disuasorio y de racionalización del gasto público. Por nuestra parte pensamos que introduciría altas dosis de inequidad, y penalizaría a los ciudadanos con menor nivel de renta o mayores necesidades de atención, aparte de que supondría alterar el contenido del derecho a la protección de la salud en sus actuales parámetros.

Por eso concienciar a

Defender nuestro sistema de salud es también responsabilidad de las personas usuarias: sabiendo exigir y cuidando sus limitados recursos.

la ciudadanía sobre el estado de cosas actual, y las amenazas que se ciernen sobre este baluarte del estado de bienestar, nos parece un presupuesto previo inexcusable para promover en los ciudadanos una utilización responsable de los servicios sanitarios, concienciándonos todos de que nuestro papel en este caso resulta imprescindible para seguir manteniendo nuestro Sistema Sanitario Público en niveles de calidad similares a los actuales, sin renunciar a que incluso pueda incrementarse.

(Ver Sección Segunda. Cap. X)



A photograph of a man in a black jacket and brown pants sitting in a black Sunbeam Medical wheelchair on a city sidewalk. He is looking down. In the background, a police officer in a black uniform and a bright yellow-green vest with 'POL' and 'LO' on it is walking away. The street has trees, a green utility box, and multi-story buildings under a clear blue sky. The text 'mejora las m' is overlaid in large white letters.

mejora
las m



ar
normas

La futura regulación de la contaminación acústica: polémica garantizada

El primer factor contaminante es el ruido. El futuro decreto que debe controlarlo excusa controles, olvida plazos y no avanza en un proceso de rigor y vigilancia.

Año tras año, los datos del Ecobarómetro de Andalucía muestran cómo el ruido constituye uno de los principales contaminantes registrados en nuestra Comunidad y, por consiguiente, uno de los principales problemas ambientales que sufre la ciudadanía.

Si a lo largo de los 10 años de existencia de estas encuestas no se ha producido una evolución claramente favorable de estos datos, podemos colegir la falta de resultados de las autoridades andaluzas ante este problema. Y ello, a pesar de la persistencia con la que esta Defensoría del Pueblo Andalúz ha denunciado la situación ante el Parlamento de Andalucía.

Con respecto a esta cuestión entendemos que el problema trae como causa, no la regulación vigente de la contaminación acústica aunque la misma sea susceptible de mejora, sino la inaplicación generalizada

que de la misma se produce en numerosos Ayuntamientos de Andalucía.

Tal hecho, unido a la falta de sensibilidad y de civismo que muestran algunos de nuestros conciudadanos y conciudadanas, provoca a nuestro juicio una situación de aparente permisividad ante la generación de niveles excesivos de ruido que en nada ayuda a la superación o, cuanto menos, la mejora ostensible del problema.

Pues bien, en este contexto, la Institución del Defensor del Pueblo Andalúz ha tenido conocimiento

de que se está tramitando un proyecto de Decreto autonómico sobre protección contra la contaminación acústica en Andalucía que viene a sustituir el vigente Decreto 326/2003, de 25 de noviembre.

Cuando se recibió la noticia, intuimos que la iniciativa normativa partiría del reconocimiento de la problemática expuesta y de la necesidad de poner fin a los reiterados incumplimientos de la misma. Tal suposición se vio confirmada cuando empezamos a leer el proyecto de Decreto y comprobamos que del mismo se extraía que la Administración ambiental autonómica era consciente de los hechos comentados.

Hasta ahí, todo bien. El problema surgió cuando descubrimos que la solución que la Administración planteaba para



reducir el número de incumplimientos era, en esencia, dejar de calificar como incumplimientos determinadas conductas que hasta el momento había tenido la consideración de ilícitos administrativos.

Así, por ejemplo, el proyecto de Decreto deja de regular los ruidos generados en el ámbito doméstico de modo que, “gracias” a este sistema, las incidencias acústicas producidas en este ámbito dejan de ser incumplimientos de la norma autonómica.

Con ello, evidentemente no se consigue paliar las molestias ocasionadas por el vecino o la vecina de arriba mientras arrastra los muebles o pone la música a altas horas de la madrugada, pero sí se logra un descenso considerable en el número de incumplimientos de la norma autonómica.

Igualmente resulta “ingeniosa” la nueva reglamentación de las zonas acústicamente saturadas (ZAS) y es que, hasta el momento, los Ayuntamientos disponían de un plazo máximo de 1 año para adaptar los niveles

“Disminuirán los incumplimientos a la norma. El nuevo Decreto elimina requisitos de control, olvida supuestos de ruidos y retrasa los plazos para acometer medidas correctivas.”

de ruido registrados en una ZAS a los límites fijados en el Decreto 326/2003. Pero ahora, con el nuevo Decreto ya no existe plazo.

Es decir, ante los evidentes incumplimientos del plazo de un año para regularizar la situación de las ZAS, la solución que propone el legislador autonómico no es otra que... ¡quitar el plazo!

Idéntica solución parece que se propone en relación con los niveles máximos de ruido que se permiten en determinadas zonas de las ciudades andaluzas. Así, como los que fija el Decreto 326/2003 se incumplen en muchos puntos de manera reiterada, la opción no es otra que “subir el listón” permitiendo niveles de ruido superiores. Así, es indudable que habrá menos incumplimientos.

A nuestro juicio, la respuesta ofrecida por la Administración autonómica no va en la línea adecuada y así se lo hemos hecho saber a la Consejería de Medio Ambiente. Pese a ello, hasta el momento no parece que nuestras sugerencias hayan sido atendidas aunque, también es cierto, esperamos que la Administración autonómica reconsidere el sentido de la proposición y evite que la misma traiga a la memoria la famosa frase de Groucho Marx: “Éstos son mis principios. Si a usted no le gustan, tengo otros”.

(Ver Sección Segunda. Cap. V)

El título de Familia Numerosa: una tarea acorde con su significado.

La renovación de los títulos de familia numerosa puede ser una gestión complicada y llena de exigencias. Esperas, duplicidades, confusión. Una magnífica oportunidad para dar un servicio eficaz a quienes más lo saben agradecer.

Este año hemos tramitado algunas quejas que, a pesar de sus peculiaridades, tenían como denominador común denunciar la excesiva burocratización administrativa para la renovación del Título de familia numerosa. Una burocratización que se concreta en facilitar al ciudadano fotocopias impresas a una sola cara; error en la información proporcionada por los funcionarios; o petición a los solicitantes de documentos que ya obran en poder de la Consejería encargada la expedición y renovación del Título, o en su caso, documentos que pueden ser solicitados por ésta ante otras Administraciones.

Ciertamente, nuestras investigaciones realizadas tras estas reclamaciones nos pusieron sobre aviso de la existencia de unas prácticas que deben ser mejoradas no sólo para facilitar las relaciones de la ciudadanía con la Administración sino en cumplimiento de previsiones legales establecidas en normas estatales y autonómicas.

Comencemos por una de las denuncias, en este caso, aquella que se refiere a la entrega a los ciudadanos del impreso de solicitud de renovación del mencionado Título en fotocopia impresa a una sola cara, señalando

que actualmente existe una doble vía para la presentación de las mencionadas instancias que son por vía telemática o bien la tradicional mediante documentos impresos en papel.

Pues bien, el Real Decreto 1621/2005, regulador del Reglamento de la Ley de Familias Numerosas, dispone que corresponde a las Comunidades Autónomas establecer el procedimiento administrativo para la solicitud y expedición del título, que contemplará la opción de formato digital con idéntica validez que el formato papel, incluyendo la determinación de los documentos que deberán acompañarse. Sin embargo, Andalucía aún no ha aprobado la normativa que vendría a desarrollar esta posibilidad, por lo que habrá de estar a lo establecido con carácter general en la Ley 9/2007, de 22 de Octubre, de Administración de la Junta de Andalucía sobre registros telemáticos y la posibilidad de presentar escritos y documentos en dichos registros.

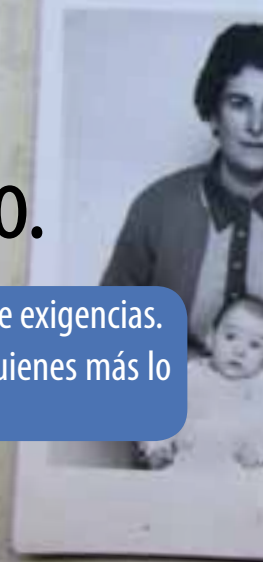
Que duda cabe que el uso de la vía telemática de tramitación de los procedimientos conlleva una indudable mejora en su gestión, dada la inmediatez de las telecomunicaciones y la facilidad en el acceso a las distintas fuentes de información. También implica una reducción del uso de papel, al no resultar necesaria la impresión

de documentos, lo cual supone un importante avance en la aplicación de medidas de ahorro energético y gestión ambiental sostenible que viene impulsando la Junta de Andalucía.

Pero a pesar de estas bondades, es un hecho que todavía existen personas que no disponen de equipos informáticos o de los conocimientos suficientes para utilizar estas técnicas, estando abocados a utilizar la segunda de las opciones descritas, esto es, el formato papel.

Y es en este ámbito donde reclamamos de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social un esfuerzo para reducir el consumo de papel, fotocopando los impresos a dos caras, dando así cumplimiento a la recomendación recogida en el Manual de Sensibilización Medioambiental de la Consejería de Medio Ambiente.

En cuanto a la información facilitada al ciudadano en la oficina administrativa, debemos recordar los preceptos contenidos en el Decreto 204/1995, de 29 de Agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, que aluden a que dicha información debe ser clara, sucinta y tendrá carácter ilustrativo, sin que origine ni derechos ni





expectativas de derechos.

Precisamente una de las denuncias a las que nos referimos señalaba que, en su caso, la funcionaria le proporcionó información alejada de tales características de claridad y concisión, y que indujo a error toda vez que señaló la necesidad de aportar de nuevo documentos que ya obraban en poder de la Delegación Provincial para la Igualdad y Bienestar Social incluidos en el mismo expediente administrativo por el cual se reconoció el Título de familia numerosa.

En relación con esta última cuestión, la presentación de documentos que obran en poder de la Administración, son muchos los Textos legales que reconoce el derecho de los ciudadanos a no presentar documentos que ya se encuentren en poder de la Administración actuante, para lo cual las Administraciones Públicas habrán de impulsar el empleo y aplicación de técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos. Entre estas normas están la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo

Común, la Ley 11/2007, de 22 de Junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, y la Ley 9/2007, de 22 de Octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

Ciñéndonos a los procedimientos de renovación del Título de familia numerosa, existe una variedad de Administraciones e incluso de entes privados que serían los encargados de expedir y suministrar la documentación necesaria para acreditar los requisitos exigidos para la inclusión en el mencionado Título (ingresos de la unidad Familiar, composición de la misma, realización de curso o enseñanzas de los hijos mayores de 18 años, etc).

“ La Consejería ha aceptado nuestras propuestas concretas para facilitar los trámites. Mayor conexión entre organismos y potenciar las gestiones de administración electrónica. ”

Entendemos que una gestión operativa, que responda a los principios constitucionales de eficiencia y eficacia, y que no suponga trabas burocráticas añadidas a la gestión de los procedimientos que analizamos debe valorar los beneficios de la autorización a la Administración de comprobación de oficio respecto de la aportación de determinados documentos.

Sea como fuere, estamos convencidos de que compete a la Consejería para la Igualdad y el Bienestar Social ir avanzando en cauces

de colaboración con aquellas Administraciones más directamente implicadas en la gestión de expedientes para el reconocimiento o renovación de Títulos de familia numerosa para simplificar requisitos y aliviar a las personas interesadas de la presentación de documentación disponible y accesible en dichas Administraciones.

Todos estos razonamientos nos llevaron a dirigir una Recomendación a la mencionada Consejería para que elabore una normativa que venga a regular el procedimiento previsto de expedición y de renovación del Título de familia numerosa en Andalucía, procurando la simplificación y racionalización de trámites administrativos, y promoviendo instrumentos de colaboración con aquellas Administraciones a las que se haya de recurrir con frecuencia para corroborar por vía telemática datos aportados por la ciudadanía.

También recomendamos a la Delegación Provincial de Igualdad y Bienestar Social de Granada que solvete las deficiencias que pudieran existir en los servicios de información a la ciudadanía, y en el supuesto de uso de documentos impresos o fotocopios en papel se procure que éstos se realicen a doble cara, con la finalidad de evitar el consumo excesivo de papel.

Hasta el momento hemos recibido contestación de la Consejería, señalando en su informe que se encuentra en fase de elaboración la Orden que regulará la expedición, renovación, modificación o pérdida del Título de familia numerosa en Andalucía.

(Ver Sección Tercera)

Crematorios junto a viviendas: un problema muy vivo

Hemos

detectado en los últimos años que se viene produciendo una tendencia al alza en el recurso a la cremación de restos cadavéricos. Una opción, evidentemente personal y libre, pero que a nuestro entender puede contribuir a solventar los importantes problemas de espacio con los que se encuentran algunos municipios de nuestra Comunidad para acrecentar sus cementerios.

Pues bien, como este mundo del paso

al más allá igualmente viene regido por las inflexibles y frías normas de la oferta y la demanda, resulta que para atender la mayor demanda de cremaciones surgen nuevas iniciativas dirigidas a ofertar crematorios. Hasta ahí, algo absolutamente razonable y entendible.

El problema surge cuando hay que determinar en qué lugar concreto del municipio se van a ubicar estas infraestructuras. Y es que resulta comprensible que a nadie le agrade tener un horno crematorio al lado de su casa, no sólo por cuestiones culturales y económicas

La implantación de estos servicios funerarios va en aumento pero las normas que los regulan no compaginan bien exigencias ambientales y urbanísticas.

-posible depreciación de los inmuebles-, sino también por la incidencia ambiental que estas instalaciones pueden tener.

Con relación a este tema, esta Defensoría del Pueblo Andaluz ha tenido a bien realizar diversos pronunciamientos que resumimos a continuación.

De una parte, se ha sugerido a la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía



que modifique el vigente Decreto 95/2001, de 3 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de Policía Sanitaria Mortuoria, a los efectos de que el mismo contemple una regulación similar a la que existe en otras muchas Comunidades Autónomas de nuestro país, como Cantabria, Castilla La Mancha, Castilla y León, Navarra, Extremadura, La Rioja o Baleares, de manera que se exija que los mismos se ubiquen, con carácter preferente, en cementerios o en edificios anexos a ellos y, si esto no fuera viable, en el lugar más próximo posible, de manera que se encuentren suficientemente apartados de zonas de uso residencial.

De otra parte, se ha sugerido a diversos Ayuntamientos de Andalucía que adapten su normativa urbanística de forma que la misma evite hacer compatibles el uso residencial con el uso para hornos crematorios.

Finalmente, en relación con la incidencia ambiental que puedan tener estos sistemas de cremación de restos humanos, se ha constatado que en la actualidad los mismos no se encuentran recogidos, con carácter general, en el Anexo I de la Ley 7/2007, de 9 de julio, de Gestión Integrada de la Calidad Ambiental (GICA), de modo que no le son aplicables los procedimientos de prevención y control ambiental establecidos en los artículos 16.1.a, 16.1.b, 16.1.c y 16.1.d de dicha norma.

Ello, salvo que por su ubicación territorial concreta puedan resultar subsumibles en el supuesto contemplado en el artículo 27.1.d, por afectar directa o indirectamente a espacios de la Red Natura 2000, en cuyo caso podrían estar sometidos a Autorización Ambiental Unificada si así se decidiese.

“Un crematorio no exige mayores distancias ni perímetros de prevención que una tienda de verduras. El Defensor ha sugerido unas normas que exijan para estas incineradoras controles de prevención y ambientales.”

No obstante lo anterior, la actividad de incineración de cadáveres humanos o restos de exhumación se incluye en el Anexo IV de la Ley 34/2007, de 15 de noviembre, de calidad del aire y protección de la atmósfera, al tener la consideración de “actividad potencialmente contaminadora de la atmósfera” (Grupo B, categoría 2.12.4).

Esta regulación que comentamos supone

que para los hornos crematorios se exige un nivel de prevención y control ambiental inferior al que se precisa, por ejemplo, para un simple bar sin cocina y sin música o una tienda de venta de frutas y verduras, que sí están sujetos a este tipo de procedimientos.

De este modo, se ha trasladado a la Consejería de Medio Ambiente de la Junta de Andalucía la posibilidad de incluir estas actividades de incineración de cadáveres humanos o restos de exhumación en el Anexo I de la Ley GICA, independientemente de su ubicación, de forma que en todo caso se encuentren sujetas al correspondiente procedimiento de prevención y control ambiental.

Esperamos pues que a través de las modificaciones que proponemos del actual régimen regulador de estos hornos de cremación de cadáveres se pueda poner fin a un problema social que en la actualidad se encuentra muy vivo.

(Ver Sección Segunda. Cap. V)

A igual mérito, igual recompensa

El Defensor pide para los alumnos de FP la reducción de tasas universitarias por matrícula de honor.

Parece a todas luces injusto que al alumnado procedente de Formación Profesional no les sea de aplicación las reducciones de precios públicos universitarios que la vigente normativa prevé por la obtención de matrícula de honor en el curso desde el que se accede a la Universidad, mientras que dicha reducción si resulta de aplicación cuando la matrícula de honor se ha obtenido en la evaluación global de COU o premio de Bachillerato.

No es de extrañar, por tanto, que personas afectadas por esta evidente discriminación recurrieran al Defensor del Pueblo Andalúz en demanda de reparación de dicho agravio.

A este respecto, y tras poner el asunto en conocimiento de la Dirección General de Universidades (Consejería de Economía, Innovación y Ciencia), pudimos conocer que la orden de 29 de septiembre de 2010, de la Consejería de Educación, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía, establece en su artículo 18 que «La matrícula de honor obtenida en un ciclo formativo de grado medio o superior podrá dar lugar a los beneficios que se determinen por las Consejerías competentes en la materia».

“ Si se premia un buen expediente en Bachillerato ¿por qué no se ofrece para el itinerario de FP? ”

Esto supone que existía la previsión normativa necesaria para poner fin a esta desigualdad, sin embargo la misma se producía por cuanto dicha previsión no se había materializado en la norma que posibilita trasladar el beneficio previsto al ámbito universitario, que no es otra que una Orden del Ministerio de Hacienda de 17 de agosto de 1982, de la que posteriormente se derivan las normas autonómicas que regulan los precios públicos universitarios.

Afortunadamente, la Consejería de Economía, Innovación y Ciencia, oído el Consejo Andalúz de Universidades, nos ha manifestado su disposición a participar con la Consejería de Educación en la regulación de esta situación específica.

A la vista de esta respuesta positiva, queremos creer que el asunto tendrá una próxima solución. No obstante, no descartamos nuevas actuaciones para impulsar el desarrollo por las Administraciones implicadas de las actuaciones necesarias para dar respuesta a la legítima pretensión de que los beneficios por matrícula de honor alcancen al alumnado de Formación Profesional.

(Ver Sección Segunda. Cap. IV)



Crónica de un fracaso

La regularización de actuaciones ilegales en suelo no urbanizable no debe afrontarse por el poder público, ni ser percibida por la población sin que se asuma y exteriorice un compromiso claro de los poderes públicos con la tutela del orden urbanístico en nuestra Comunidad Autónoma.

La Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz, en su Informe Especial sobre *Urbanizaciones ilegales en Andalucía* (hay quien prefiere llamarlas *parcelaciones ilegales* cuando su vocación y realidad urbanizadora, aunque ilegal, es patente) ya puso de manifiesto su extraordinaria gravedad, en términos de protección ambiental, racionalización y sostenibilidad

de infraestructuras, protección del derecho constitucional a una vivienda digna y adecuada e, incluso, en algunos lugares, dada su proliferación, por los problemas de ordenación del territorio que han generado.

Se trataba de un grave problema generado por las actuaciones ilegales de diversos promotores que, sin respeto alguno a la normativa urbanística y, en su caso,

a los planes urbanísticos, transformaban, destruyendo sus valores, suelo rural en espacios destinados a la primera o segunda residencia al margen de cualquier decisión pública sobre el territorio. Para que ello fuera posible, dado que el término de obra clandestina no deja de ser un sarcasmo, se contaba con la pasividad, a veces la connivencia, de las autoridades que tienen el deber, por sí mismas o en colaboración con otras administraciones, de impedir tales agresiones en el suelo no urbanizable.

Decimos esto por la proliferación de edificaciones e infraestructuras realizadas a plena luz del día, con maquinaria, presencia de técnicos y trabajadores y prolongando las obras en el tiempo durante días, meses y, a veces años.

En fin, lo que pretendía esta Institución, hace once años, era que por motivos

de interés general se afrontara un problema con la finalidad de que sus efectos no continuaran y se agravaran «sine die», al mismo tiempo que se mostrara firmeza para proteger los valores de un suelo que, ambientalmente, pertenece a toda la sociedad y que debemos salvaguardar para generaciones venideras. No podemos entregar un mundo menos sostenible ambientalmente del que recibimos o, de lo contrario, nuestro egoísmo privará a futuras generaciones de un bienestar y calidad de vida que nosotros hemos injustamente consumido.

En nuestro Informe Especial se consideraba que era un fenómeno, surgido sobre todo en los años ochenta, que había perdido fuerza y que el problema de las infracciones en este suelo se iba a concentrar, desde entonces, en la edificación aislada en suelo no urbanizable, lo que generaría un diseminado y una ocupación ilegal de gran magnitud, si no se reaccionaba contra este nuevo fenómeno con todos los resortes que contempla la Ley.

Pues bien, once años después se han construido miles de viviendas ilegales en este suelo, pese a la alta conciencia social del carácter infractor, e incluso delictivo, que tienen estas actuaciones y sin que los amplios mecanismos del Estado de Derecho puestos a disposición de los Ayuntamientos, la Consejería de Obras Públicas y Vivienda y la Fiscalía especializada en estos delitos hayan podido detener este fenómeno.

Se puede regularizar lo que no es incompatible con los intereses generales protegidos en la Ley, siempre que no haya prescrito la infracción o el delito y el infractor o el titular de la edificación afronte los costes de la regularización. Pero afrontar este complicado y largo camino exige, de un lado, que el respeto al contenido del art. 14 CE, o los principios de legalidad y seguridad jurídica, en el tratamiento de lo regularizable sea siempre una referencia obligada y que, en todo caso y al mismo tiempo e, incluso, antes de iniciarlo, se despeje cualquier duda sobre la determinación y el compromiso de los poderes públicos ante las infracciones y delitos sobre los que no ha transcurrido el plazo de prescripción y sobre las actuaciones ilegales que, en el futuro, se cometan.

Crear una imagen ante la sociedad de impotencia del poder público en su lucha para controlar estas actuaciones, como sin duda, con todos los matices que se quiera, existe y al mismo tiempo legalizar, o dejar fuera de ordenación, formalmente, aquello que se debió de impedir, no en el pasado lejano, sino en tiempos recientes (las infracciones prescriben a los cuatro años de su comisión) sin que existan compromisos o señales claras de que esto no se va a repetir, no es la mejor manera de disuadir a futuros infractores o delincuentes de que la legalidad urbanística se debe respetar y que se tutelará en nuestro país y nuestra comunidad autónoma con todos los mecanismos previstos en la Ley.

Creemos que no es momento de dar un voto de confianza transcurridos cincuenta y cinco años después de aprobada la primera Ley del Suelo que prohibía y castigaba este tipo de actuaciones, con el resultado de todos conocido, sino de estar atentos para visualizar hasta qué punto existe, por parte de los poderes públicos, un compromiso serio para tutelar los valores inherentes al suelo no urbanizable en Andalucía.

(Ver Sección Segunda. Cap. II)



Por una modificación de la Ley Hipotecaria

La Institución se ha hecho eco del problema que estaba afectando a miles de familias, muchas de ellas con menores, que después de sufrir el drama de tener que abandonar su vivienda. Se ven privadas del derecho constitucional a disfrutar de una vivienda digna y adecuada, al no poder afrontar el pago de las cuotas de los créditos hipotecarios. Las entidades bancarias continúan ejecutando el crédito contra otros bienes propios o de las personas que avalaron el crédito para resarcirse completamente de la deuda dineraria.

Se trata de una amarga sorpresa, ya que es frecuente que el deudor crea, equivocadamente, que su responsabilidad, en caso de impago, está limitada a la entrega de la vivienda a favor de la entidad bancaria, ya que el crédito que se concede suele girar en torno a un porcentaje sobre el valor de la vivienda, aunque es verdad que unas malas y extendidas prácticas de las entidades financieras hicieron que, en no pocas ocasiones, los préstamos se concedieran por un importe similar al de la vivienda. Si a ello añadimos que la Ley de Enjuiciamiento Civil prevé que si en el acto de la subasta no hubiere ningún postor, podrá el acreedor pedir la adjudicación de los bienes por

una cantidad igual o superior al 60% de su valor de tasación, no es infrecuente que el deudor vea como la ejecución del crédito continúa, una vez perdida la vivienda, implacablemente contra otros bienes.

Ésta es una opción de garantía que actualmente está prevista en el art.105 de la Ley Hipotecaria y que supone que

El Defensor del Pueblo Andaluz ha solicitado la reforma de la normativa hipotecaria para alcanzar una mayor equidad entre las partes firmantes de estos contratos.

el deudor se vea obligado a asumir la responsabilidad personal ilimitada que, como principio general del cumplimiento de las obligaciones, contempla el art. 1911 del Código Civil.



Las entidades bancarias incluyen en los contratos de crédito habitualmente, o tal vez exclusivamente, esta cláusula de responsabilidad universal del deudor.

Sin embargo, la propia Ley Hipotecaria prevé claramente en su artículo 140 la posibilidad de que las partes contratantes se acojan a la fórmula de la dación en pago de la vivienda.

Por tanto, frente a determinadas noticias que circulan en algunos medios de comunicación demandando que se incluya la posibilidad de la dación en pago de la vivienda para liquidar totalmente el crédito hipotecario, en caso de impago, la realidad es que el ordenamiento jurídico español ya contempla esta opción en la mencionada Ley.

La pérdida de la vivienda como consecuencia de los impagos de los créditos hipotecarios debe ser el límite de la responsabilidad adquirida por quienes no pueden afrontar el abono de sus cuotas.

En resumen, la dación en pago de la vivienda como única garantía del pago del crédito hipotecario está contemplada en el derecho español, pero constituye una opción excepcional y que, por tanto, no se aplica en los contratos ofertados en el mercado financiero.

De acuerdo con ello, proponíamos a los poderes públicos dos alternativas para su estudio:

a) Añadir una previsión legal por la que, en

todo caso, cuando la hipoteca recaiga sobre una vivienda que constituya el domicilio habitual y permanente del deudor, la obligación garantizada se ejecute, única y exclusivamente, sobre el inmueble hipotecado, dando lugar a la extinción total de la deuda hipotecaria.

b) Una segunda alternativa, más restrictiva y con un carácter eminentemente social, sería exigir este tipo de contratos cuando se trate de viviendas que gocen de algún tipo de protección pública, destinada a la población con menos recursos.

Sin perjuicio de ello, y como medidas complementarias, sería conveniente reflexionar sobre la necesidad de modificar la Ley de Enjuiciamiento Civil en lo que concierne a su art. 579, no sólo por coherencia con la modificación que proponemos, sino también, por lo establecido en el art. 671

en lo que concierne a la valoración del 50% del valor de tasación de la

vivienda cuando no acuda ningún postor a la subasta. Asimismo, creemos que sería muy conveniente que, siempre con carácter previo a la ejecución del crédito hipotecario, se realizara una nueva tasación objetiva del inmueble a fin de garantizar la congruencia prestacional en el cumplimiento de los contratos de esta naturaleza.

El debate social generado en torno a esta cuestión dio lugar a la aprobación del Real Decreto-Ley 8/2011, de 1 de Julio, de Medidas de Apoyo a los Deudores Hipotecarios, que lleva del 50 % al 60 % el porcentaje del art. 671 de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

En fechas muy recientes se anuncian nuevas medidas que pretenden añadir nuevas respuestas a este espinoso asunto. Confiamos que su concreción y su puesta en práctica corrijan situaciones mal equilibradas y socialmente injustas.

(Ver Sección Primera)



Tasas para pruebas selectivas

Los procesos de ingreso en puestos de empleo público pueden tener un coste. Pero las tasas establecidas deben ser adecuadas en su fijación y aprobadas según exige la normativa

La reiteración de quejas manifestando las elevadas tasas de participación de pruebas selectivas a plazas municipales, especialmente referidas a convocatorias de plazas de Policía Local y de Bomberos, movieron a esta Institución a la apertura de la queja de oficio 11/640.

La cuestión planteada resulta de máxima actualidad por cuanto el agravamiento de la crisis económica, con especial incidencia en Andalucía como demuestra las estadísticas de desempleo, obliga a que buena parte de la ciudadanía, especialmente aquella más joven y sin recursos económicos, acuda a los escasos procesos selectivos que vienen ofertando las Administraciones públicas locales, encontrando aparte de la dificultad intrínseca que supone la competencia por la plaza, la económica añadida que supone la exigencia de una elevada tasa (de hasta 200 euros) para participar en los mismos.

En la tramitación de dichas quejas, hemos podido constatar que las Administraciones implicadas, en unos casos justificaban que las cuantías de las tasas

fueron establecidas en debida forma (con los correspondientes estudios económicos que lo fundamentaban), pero no así, en otros, en los que incluso carecían de la preceptiva Ordenanza Fiscal que habilitase el cobro de las mismas.

Sin perjuicio de que entendemos que el establecimiento de las tasas sobre determinados servicios públicos está justificada por corresponder a servicios que demandan los propios afectados y cuya financiación no sería justo que se atendieran con otros recursos financieros, consideramos que el importe de estas debe fijarse teniendo en cuenta las circunstancias especiales por la situación económica que afecta a la sociedad andaluza y, con ello, las Administraciones Públicas andaluzas podrían contribuir –

como ya lo hacen en otras actividades- en facilitar la participación de la ciudadanía en los distintos procesos selectivos, sin exigir pago alguno de derechos económicos, para aquella ciudadanía que decidiera acceder al mercado de trabajo en el importante sector que representan las Entidades Locales andaluzas junto con la Administración de la Junta de Andalucía.

La Constitución Española garantiza la autonomía de los municipios y cuyo ejercicio implica la capacidad de aprobar normas generales en el ámbito de sus competencias y en el marco de la Ley, y en este sentido, la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, reconoce a los Ayuntamientos y Diputaciones provinciales, entre otras, la potestad tributaria entendida como la posibilidad de intervenir en aspectos fiscales.



Siendo un deber constitucional de todos los españoles contribuir 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, las entidades locales tienen autonomía para establecer y exigir tributos de acuerdo con el marco legal y autonómico de referencia; esta potestad reglamentaria en materia tributaria se ejercerá a través de Ordenanzas fiscales reguladoras de sus tributos y de Ordenanzas generales de gestión, recaudación e inspección, ordenanzas que están sujetas a un determinado procedimiento de

elaboración y aprobación y que, en última instancia han de ser objeto de publicidad en los boletines oficiales correspondientes.

En base a lo anterior, esta Institución trasladó a las Administraciones afectadas Recordatorio de deberes legales de las disposiciones reseñadas y resoluciones concretas para que se

El Defensor ha
analizado tasas cobradas
sin acreditar sus cuantías,
sin seguir el proceso debido y
omitiendo la garantía de su
publicación oficial

adoptasen las medidas oportunas para que la actuación de la Administración municipal, en relación a la exigencia de tasas por participación en procesos selectivos, se adecuase a la

legalidad y, en todo caso, que las mismas dispongan de la preceptiva Ordenanza Fiscal de cobertura.

Asimismo, para aquellas entidades locales que carecían de Ordenanza Fiscal, se dispusiese la anulación las liquidaciones practicadas y el reintegro a los participantes del importe de lo ingresado, más el interés legal que correspondiera.

Y, al mismo tiempo, instamos a incorporar en la Ordenanza Fiscal la exención del pago de la tasa a las personas con discapacidad igual o superior al 33 por 100, a las personas que figuraren como demandantes de empleo durante el plazo, al menos, de un mes anterior a la fecha de convocatoria de pruebas selectivas de acceso y a las familias numerosas.

**(Ver Sección Segunda.
Cap. I)**

Cuándo puedo hacerme policía

Analizamos la polémica sobre el límite de edad para acceder a la policía local

A La Comunidad Autónoma de Andalucía, conforme al marco constitucional y estatutario de competencias, le corresponde la ordenación general y la coordinación supramunicipal de las policías locales andaluzas, sin perjuicio de su dependencia de las autoridades municipales, referente que ha tenido su desarrollo en la Ley Orgánica de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad de 1986, constituye el marco estatal de referencia en el que se sustenta la Ley autonómica de Coordinación de las Policías Locales de Andalucía de 1989.

En lo que se refiere al intervalo de edades para acceder al empleo público el Estatuto Básico del Empleado Público (Ley

7/2007, de 12 de abril), establece en su artículo 56 una serie de requisitos de acceso que van a aplicarse, con carácter general, para todos los procesos selectivos, determinando, en cuanto a la edad lo siguiente:

«c) Tener cumplidos 16 años y no exceder, en su caso, de la edad máxima de jubilación forzosa. Sólo por ley podrá establecerse otra edad máxima, distinta de la edad de jubilación forzosa para el acceso al empleo público».

En base a dicha remisión legislativa y al amparo de la citada Ley autonómica de Coordinación, el Art. 18 del Decreto 201/2003, de 8 de Julio, de ingreso, promoción interna, movilidad y formación de los funcionarios de los Cuerpos de la Policía Local de Andalucía, de entre los requisitos mínimos que deben reunir los aspirantes para ingresar en los Cuerpos de Policía Local se incluye, respecto a la edad, "(...) Tener

dieciocho años de edad y no haber cumplido los treinta y cinco, en la categoría de Policía o faltar más de diez, para el pase a la situación de segunda actividad por razón de edad, en las demás."

Dejando a un lado la cuestión relativa al principio de reserva de ley para establecer un límite de edad, lo cierto así que en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía es una norma reglamentaria la que ha venido a especificar el requisito de edad máxima en el referido Reglamento de 2003, norma que goza de la presunción de legalidad y, por tanto, la exigencia de dicho requisito no resulta discrecional en su aplicación por los Ayuntamientos, sino de obligado requerimiento en las bases de las convocatorias que se efectúen para el acceso a los Cuerpos de las Policías Locales de Andalucía, incluso antes de la aprobación del citado Reglamento.

No obstante, y sin perjuicio de que la normativa autonómica fuese compatible con el vigente Estatuto Básico del Empleado Público, que habrá que dirimirse en la jurisdicción competente, esta Institución considera que el mantenimiento de dicha limitación en las normas reguladoras del acceso a los Cuerpos de las Policías Locales de Andalucía vendría a restringir, aún más si cabe, el acceso al trabajo a los andaluces mediante unos requisitos que pudieran ser discriminatorios, aún siendo legítimo; además, requisitos limitativos, que por sí mismos no impiden el ejercicio normal de las funciones como Policías Locales.

3

defensor del
dPA pueblo Andaluz

mejorar las normas

En relación a los límites de edad para el acceso al Cuerpo Nacional de Policía, con fecha 21 de marzo de 2011, el Tribunal Supremo ha dictado dos sentencias en las que declara nulo el límite de edad establecido para el ingreso en dicho Cuerpo Nacional, por derivarse éste de una disposición reglamentaria (Real Decreto 614/1995, de 21 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de los procesos selectivos y de formación en el Cuerpo Nacional de Policía), declarando la vulneración del principio de jerarquía normativa y la ausencia de motivación para fijar el límite máximo de edad, cuestionando que en los procesos selectivos a dicho Cuerpo este extremo constituya un elemento esencial y determinante para desempeñar los cometidos propios del Cuerpo Nacional de Policía.

Es innegable y notorio que, en la actualidad ciertas personas, con edades superiores a dicho límite superior, acreditan su participación en competiciones deportivas de alto nivel, en condiciones físicas incluso muy superiores a las que son ordinarias en personas más jóvenes; lo que en cierta manera vendría a apoyar la tesis sobre la improcedencia de establecer el aludido límite de edad para el acceso a los Cuerpos de las Policías Locales de Andalucía, o lo que es lo mismo, restringiendo el derecho a acceder a las funciones y cargos públicos sin causa razonable y objetiva, por lo que dicho requisito debería ser anulado por no ajustarse, entre otros, a los

artículos 23 y 14 de la Constitución, artículo 6 de la Directiva comunitaria 2000/78, y al artículo 56 del Estatuto Básico del Empleado Público.

Así pues, y tras recientes sentencias del Tribunal Supremo, esta Institución ha podido constatar cómo en los sectores afectados se reabre el dilema sobre si se está justificado mantener un límite máximo de edad para el acceso a determinados Cuerpos y categorías del empleo público, y si no habría llegado el momento para suprimir el límite de edad en el acceso a los Cuerpos de las Policías Locales de Andalucía, en aras de la aplicación efectiva de los principios de igualdad, mérito y capacidad en el acceso a la Función Pública establecido en el Art. 103.2 de nuestra Constitución en

relación con el art. 23 y 14 de la misma.

Por ello, y motivado en todo lo anterior, esta Institución ha adoptado una actuación de oficio ante la Consejería de Gobernación y Justicia, que esperamos pueda promover las acciones oportunas y, en su caso, adoptar, la modificación reglamentaria que elimine la limitación de edad para el acceso a los Cuerpos de las Policías Locales de Andalucía.

Recientes sentencias del Supremo ha anulado límites inmotivados de edad para acceder a cuerpos de seguridad y exigen una argumentación razonada y objetiva para cualquier restricción. El Defensor ha pedido una revisión profunda de la norma andaluza.

Luces y sombras. Ofrecemos datos solventes de gestión sobre la Ley de Dependencia comparados con otras Comunidades. Pero no podemos negar retrasos en los procesos de reconocimiento de los grados de dependencia moderada

La Dependencia que no llega

No cabe duda de que el régimen de prestaciones y servicios reconocidos por el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia está resultando profundamente afectado por la situación de crisis económica que vivimos, hasta el punto de que desde determinados sectores se está invocando un replanteamiento global del mismo.

Hasta el momento sin embargo, solo se han producido modificaciones puntuales de la Ley 39/2006, de 14 de Diciembre, pero las mismas han contribuido significativamente a añadir más tiempo a las demoras que algunos de los solicitantes de estos beneficios vienen soportando para acceder definitivamente a los mismos.

Vaya por delante que la protección de los afectados por los mayores niveles de dependencia se mantiene, por mucho que se hayan ralentizado los procedimientos y el acceso a las ayudas en todos sus pasos. La cuestión resulta bien distinta para los llamados dependientes moderados, cuyo acceso a las prestaciones se ha visto postergado y temporalmente suspendido.

Muchas han sido las quejas que durante el pasado ejercicio hemos recibido de los solicitantes de los beneficios de la Ley que

habían sido reconocidos como dependientes moderados en grado I nivel 2. Teniendo en cuenta el calendario de efectividad de las prestaciones, muchos que habían sido reconocidos en dicha condición antes de la fecha prevista en el mismo para este grado y nivel, (1 de Enero de 2011) debieron ver elaborado su plan Individual de atención en los tres meses anteriores a esta última, para poder disfrutar de las prestaciones recogidas en ellos a partir de primeros del pasado año.

Si embargo la modificación de la citada Disposición Final 1ª operada por el Real Decreto Ley 8/2010, de 20 Mayo, ha llevado a la Administración Autonómica a una interpretación normativa cuyos términos no pueden ser compartidos por esta Institución, pues resultan restrictivos y penalizadores de los derechos de estos ciudadanos.

En concreto la citada modificación ha afectado a la redacción del apartado segundo (que ahora se convierte en tercero), de manera que si antes se fijaba el acceso a las prestaciones recogidas en las resoluciones de la Administración competente a partir del inicio de su año de implantación de acuerdo con el calendario del apartado primero, o desde el momento de la solicitud de reconocimiento por el



interesado si ésta fuera posterior a dicha fecha; ahora se sitúa a partir de la fecha de la resolución que reconozca dichas prestaciones, salvo que transcurra el plazo máximo establecido para el procedimiento sin que recayera resolución, en cuyo caso el derecho a las prestaciones económicas que fueran reconocidas se generará desde el día siguiente al cumplimiento de aquél.

La otra novedad de la modificación normativa es el establecimiento de un plazo máximo de seis meses desde que se recibe la solicitud hasta que se reconocen las prestaciones de dependencia, al margen de que las Administraciones competentes pudieran haber establecido dos procedimientos diferenciados.

Pues bien, la Administración Autonómica Andaluza a la vista de esta modificación, ha considerado que puesto que el derecho de acceso a las prestaciones para los declarados como dependientes moderados grado I nivel 2 surgía el 1 de Enero de 2011, el plazo de seis meses para tramitar el procedimiento habría de contarse a partir de entonces, de manera que el acceso a las prestaciones por su parte no habría de producirse al menos hasta primeros de julio de dicho año, justificando de esta manera un pretendido ajuste de la elaboración de los PIA al plazo establecido.

En nuestra opinión sin embargo la Disposición Final 1ª de la Ley recoge dos aspectos bien diferenciados, por un lado el relativo al calendario para la efectividad de las prestaciones, o momento a partir del cual los beneficiarios pueden disfrutar de las mismas

según el grado y nivel reconocidos; y por otro el atinente a la eficacia de los derechos individuales, que establece hasta donde se extienden los mismos una vez tramitado el procedimiento. De esta manera solo el segundo aspecto resulta modificado por el Real Decreto Ley 8/2010, pues el primero no sufrió alteración por parte de dicha norma, aunque sí lo haya sido con posterioridad por obra del Real Decreto Ley 20/2011 de 30 de Diciembre.

Desde la entrada en vigor de la Ley se sabía que la efectividad de las prestaciones para los dependientes moderados del grado y nivel que estamos considerando surgiría el 1 de Enero de 2011, por lo que el mero establecimiento de un plazo máximo de tramitación no puede hacer surgir la conclusión de que el mismo deba contarse a partir de dicha fecha, sobre todo teniendo en cuenta que el año de vigencia de las prestaciones depende del grado y nivel reconocidos, por lo que para conocer el mismo en cada caso es preciso que los expedientes se tramiten al menos hasta la resolución que reconoce la condición de dependiente.

Además dado que el plazo máximo se fija desde el inicio hasta la resolución del expediente, a nuestro modo de ver los expedientes deben tramitarse en su integridad sin solución de continuidad, aunque se inicien antes de la fecha que correspondería a la efectividad de las prestaciones, quedando demorado a esta última el acceso efectivo a las mismas.

Propugnamos por tanto, puesto que la entrada en vigor de la modificación aludida

operaba el 1 de Junio de 2010, que ésta era la fecha en la cual debían haberse retomado los procedimientos de los solicitantes que ya tenían resolución de dependencia moderada (grado I nivel 2), por lo que los efectos de las prestaciones económicas que se reconocieran en los mismos debían retrotraerse a primeros de 2011, justo cuando se cumplía el plazo de seis meses desde entonces.

Para la Administración sin embargo esta controversia deviene inútil, en tanto que el Real Decreto Ley 20/2011 de 30 de Diciembre sí que ha modificado el calendario de la efectividad de las prestaciones para los dependientes moderados, de manera que la de las personas reconocidas en el nivel 2 ha finalizado el 31 de Diciembre de 2011, y dicho grado no volverá a tener efectividad hasta el 1 de Enero de 2013.

Con independencia de que pensamos que la nueva redacción del apartado primero de la Disposición Final 1ª de la Ley también es susceptible de interpretaciones diversas, no podemos dejar de reseñar que con la empleada por la Administración, la situación de muchos integrantes de este colectivo se ha visto doblemente perjudicada, primero porque al demorarse su programa individual de atención ahora han sido afectados por la suspensión antes aludida, y después porque con la teoría de iniciar el procedimiento a la fecha de efectividad de las prestaciones, los suyos no se retomarán hasta enero del 2013, luego el acceso a las mismas no se producirá a principios de este año, sino mucho después.

(Ver Sección Segunda. Cap. X)

Horarios de apertura de bibliotecas públicas en periodo estival.

Las bibliotecas también son para el verano.

La crisis económica que mantiene en jaque a todo el País no sólo está teniendo consecuencias en el ámbito de la cultura en lo que se refiere a la conservación de los bienes patrimoniales, sino que también está afectando al funcionamiento de instituciones culturales tan básicas como puedan ser las bibliotecas públicas.

En efecto, en esta Institución se han recibido diversas quejas durante el verano de 2011 en las que las personas promotoras mostraban su disconformidad con la decisión de la Consejería de Cultura de restringir durante los meses de verano a las mañanas el horario de apertura de las Bibliotecas Públicas Provinciales que habitualmente permanecen abiertas en horario de mañana y tarde.

En sus quejas las personas interesadas exponían diversas circunstancias por las que consideraban que dicha decisión les perjudicaba y les impedía hacer un uso normalizado del servicio bibliotecario, siendo la coincidencia del horario matinal de apertura con el horario laboral la causa más frecuente de protesta en las quejas recibidas.

La respuesta recibida de la Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas de la Consejería de Cultura en relación a las denuncias recibidas ponía de manifiesto la adecuación a derecho de la decisión adoptada, por cuanto la Orden de 24 de septiembre de 2001, por la que se regula el acceso, servicios y servicio de préstamos de

La disponibilidad de horarios y jornadas resulta clave para garantizar el aprovechamiento de las bibliotecas. Para todos y en cualquier momento.

las bibliotecas de la Red de Lectura Pública de Andalucía, establece en el apartado 2 del art. 3 que «durante el periodo estival, navidad, semana santa y periodos de fiestas locales las bibliotecas adoptarán horarios especiales».

Además se justificaba la decisión adoptada aduciendo las restricciones presupuestarias y la necesidad de ahorrar gastos y señalando que para tal decisión se tomó en consideración el notable descenso en el número de usuarios que suele producirse durante las tardes de verano.

Tras examinar la respuesta de la Administración, esta



HORARIO

General de Adultos:

9 a 13:30 h. y 16:00 a 20:00 h.

Infantil: de 16:00 a 19:00 h.

Estudio: de 8:00 a 21:30 h.

Institución ha considerado oportuno formular a la misma una Resolución en la que se reconoce que las razones expuestas por la Dirección General para justificar la decisión adoptada en relación al cierre de las bibliotecas provinciales durante las tardes de verano, resultan difícilmente rebatibles si tomamos en consideración la actual situación de crisis económica y ponemos la misma en relación con las políticas vigentes de reducción de costes en las Administraciones Públicas.

En este sentido, y por más que esta Institución lo lamente, entendemos que sería un ejercicio de voluntarismo inútil pretender que los ámbitos culturales queden exentos de los recortes y reducciones que se están

produciendo en todos los ámbitos del gasto público.

Asimismo, entendemos que la decisión de conseguir el pretendido ahorro mediante la limitación del horario de apertura en periodo estival resulta razonable y ponderada en la medida en que, según se expone en el informe recibido, durante dicho periodo se ha constatado un notable descenso en el número de usuarios que acceden por las tardes a las bibliotecas.

No obstante, hemos indicado a la Consejería de Cultura que, pese a la adecuación y racionalidad de la decisión adoptada, entendemos que la misma no deja de ser notoriamente perjudicial para aquellas personas que, por razones laborales o de otra índole, no pueden hacer uso de este servicio durante la jornada matinal.

A este respecto, y dado que el número de usuarios parece ser especialmente reducido en las tardes de verano, entendemos que podría conseguirse el pretendido ahorro económico arbitrando un horario de apertura que, restringiendo en alguna medida el horario de apertura matinal, posibilitase que las bibliotecas provinciales permaneciesen abiertas al menos una tarde a la semana durante el periodo estival, de modo que pudiesen facilitar el uso del servicio a aquellos usuarios que se ven impedidos de acudir durante el horario matinal.

Asimismo, entendemos que, de aceptarse esta posibilidad, el servicio de préstamo bibliotecario debería adaptarse en periodo estival al nuevo horario estipulado

permitiendo que el periodo de devolución del material recibido en préstamo se extendiese hasta incluir al menos 2 días de apertura en horario vespertino.

De este modo se evitarían situaciones de infracción de las normas de devolución, con sus correspondientes sanciones, como los denunciados por las personas promotoras de la presente queja ante la imposibilidad de hacer efectiva la devolución durante todo el periodo estival por razones laborales de incompatibilidad horaria.

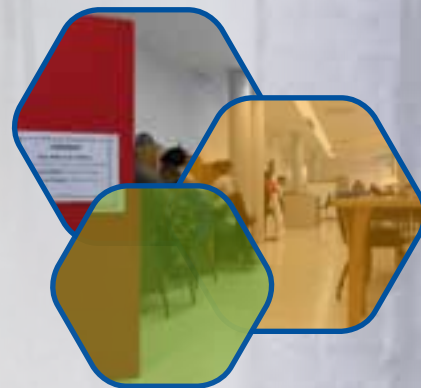
Por todo lo anterior, se han formulado a la Dirección General las siguientes Resoluciones:

Sugerencia: *que en lo sucesivo los horarios de apertura de las bibliotecas provinciales posibiliten el uso de los servicios bibliotecarios en horario de tarde al menos un día a la semana.*

Sugerencia: *que en lo sucesivo los plazos de devolución del material bibliotecario obtenido en préstamo incluyan al menos dos días de apertura del servicio bibliotecario en horario de tarde.*

Actualmente estamos a la espera de recibir respuesta a las Resoluciones dictadas.

(Ver Sección Segunda. Cap. III)



Tiempos de crisis, momento de coberturas.

Un comentario sobre la revisión del pacto de Toledo con la ley 27/2011, de 1 de agosto sobre actualización, adecuación y modernización del sistema de seguridad social.

En el periodo de crisis a comienzos de la década de los noventa, la situación socio-laboral estaba caracterizada por un elevado número de jubilaciones anticipadas, producto de la reducción de plantillas en las empresas, al que se unió un elevado paro estructural agrario y la elevación de la tasa de

envejecimiento de la población.

Todo este cúmulo de circunstancias hacía peligrar el sistema público de pensiones, cuestión en la que estaban de acuerdo las principales fuerzas políticas de la Nación, que tuvo su expresión en la aprobación por el pleno del Congreso de los Diputados, el 6 de Abril de 1995, del documento elaborado y aprobado previamente por la Comisión de Presupuestos “análisis de los problemas

estructurales del sistema de seguridad social y de las principales reformas que deberán acometerse”.

Dicho documento, conocido como “Pacto de Toledo”, describía la evolución del sistema de pensiones en España y enumeraba una serie de factores que podrían contribuir a poner en situación de riesgo dicho sistema y, al mismo tiempo enumeraba una serie de recomendaciones (hasta quince) que podrían contribuir a superar aquella situación, postulaciones que han servido de referente para la regularización y estabilización del sistema público de pensiones, así como su operatividad.

Es a finales del año 2010, coincidiendo con otro periodo de grave crisis económica, cuando el Congreso de los Diputados aprobó el “Informe de Evaluación y Reforma del Pacto de Toledo”, informe en el que se describe la situación actual de nuestro sistema de pensiones y de las amenazas

3

dPA defensor del pueblo Andaluz

mejorar las normas



Parece evidente la necesidad de anticipar medidas para garantizar el Sistema. Pero la duda es inevitable. ¿Este proceso revisorio ha concluido o vienen más ajustes?

que el nuevo contexto socioeconómico se ciernen, motivo por el cual en el marco del diálogo social, los actores socio-económicos y el Gobierno suscribieron, el 2 de febrero de 2011, el Acuerdo Social y Económico para el Crecimiento, el Empleo y la Garantía de las Pensiones.

Como uno de los objetivos programáticos del referido Acuerdo se incluyó el de garantizar la sostenibilidad a largo plazo del Sistema público de Seguridad Social, especialmente en materia de pensiones, a través de las reformas que garanticen su papel fundamental en el Estado del Bienestar.

Las nuevas medidas aprobadas con carácter programático han sido acogidas en el texto normativo de la Ley 27/2011, de 1 de Agosto que tiene como principal objetivo y finalidad el llevar al ordenamiento de la Seguridad Social los compromisos recogidos

en el Acuerdo social y económico mencionado, así como incorporar las recomendaciones reflejadas en la nueva reformulación del Pacto de Toledo.

La citada Ley 27/2011 refuerza el principio de suficiencia y la garantía de solidaridad mediante una adecuada coordinación de las esferas contributiva y no contributiva de protección.

Así mismo, la Ley introduce modificaciones en lo relativo a la edad de jubilación y de los porcentajes que se atribuyen por año cotizado a efectos de cálculo de la pensión de jubilación; respecto al régimen jurídico de la pensión de incapacidad permanente y, sobre la fórmula de cálculo para determinar la base reguladora de la incapacidad permanente, ajustándola a las reglas de cálculo que se establecen

para la pensión de jubilación. Asimismo, se clarifica la compatibilidad en el percibo de la pensión a la que se tenga derecho por la declaración de incapacidad total en la profesión habitual y, se establece la incompatibilidad de la pensión de incapacidad permanente absoluta y de gran invalidez con el trabajo después de la edad de jubilación.

Pero sobre todo y, con toda seguridad la revisión o reformulación de las Recomendaciones del Pacto de Toledo producidas tras el Acuerdo Social y Económico y quizás la más sustancial que la Ley 27/2011, citada, aporta o introduce, es la modificación en el régimen jurídico de la pensión de jubilación.

El derecho legal a jubilación se sitúa con carácter general en un intervalo entre 63 y 67 años, estableciendo como edad de acceso a la jubilación ordinaria los 67 años para quienes hayan cotizado 38 años y 6 meses.

El paso de 65 a 67 años se aplicará progresivamente en el periodo comprendido entre 2013 y 2027, con un ritmo de un mes por año hasta 2018 y de dos meses por año desde 2019 a 2027.

Por último en cuanto a la jubilación anticipada el criterio general es que los trabajadores podrán jubilarse de forma voluntaria a partir de los 63 años de edad con un mínimo de 33 años de cotización. El coeficiente reductor anual será del 7,5% por año de anticipo sobre la edad ordinaria de jubilación en cada caso.

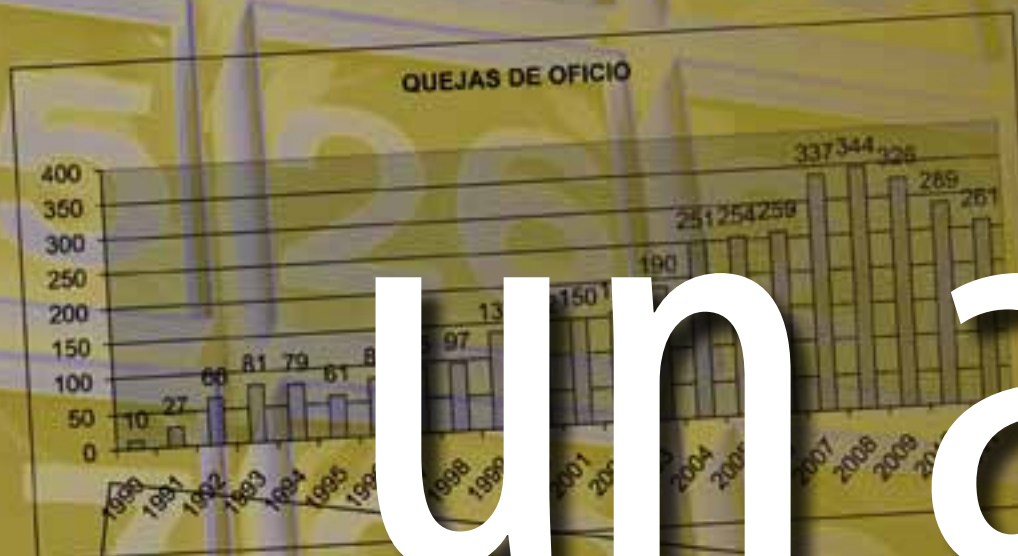
Sin perjuicio de lo previsto para la jubilación anticipada en situación de crisis, no existirá ningún otro tipo de coeficiente reductor de la Base Reguladora diferente del antedicho en el párrafo anterior.

El acceso anticipado a la jubilación mediante este mecanismo no podrá generar complemento por mínimos en la pensión obtenida. De este criterio estará excepcionada la jubilación anticipada en situaciones de crisis o cierre de la empresa en la que la edad mínima podrá ser reducida hasta los 61 años de edad y con un periodo mínimo de cotización de 33 años y un coeficiente reductor del 7,5% que no podrá ser inferior al 33% ni superior al 42% de la base reguladora.

Singularmente se mantendrán las condiciones de acceso de jubilación anticipada previas a la suscripción del Acuerdo a todas las personas con relación laboral suspendida o extinguida como consecuencia de decisiones adoptadas en expedientes de regulación de empleo o por medio de convenios colectivos y/o acuerdos colectivos de empresa, así como decisiones de procesos concursales aprobados o suscritos con anterioridad a la firma de este acuerdo, incluso para las personas que tengan comprometida su salida para un momento posterior a la firma del mismo.

Con las medidas implantadas pensamos que se contribuye sin duda, en una etapa marcada por la severa crisis económica que afrontamos, a la mejora y sostenibilidad del sistema que contribuye a facilitar la coherencia social, pues como indica el propio Legislador en la Exposición de Motivos de la Ley 27/2011, de 1 de Agosto, "El sistema de Seguridad Social constituye un pilar central de la sociedad española a través del cual se ha consolidado y desarrollado un sistema eficaz de bienestar para los ciudadanos. A lo largo de los años, ha ido ampliando su cobertura a más beneficiarios y ha ido, también, mejorando su intensidad protectora, garantizando la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante estados de necesidad".





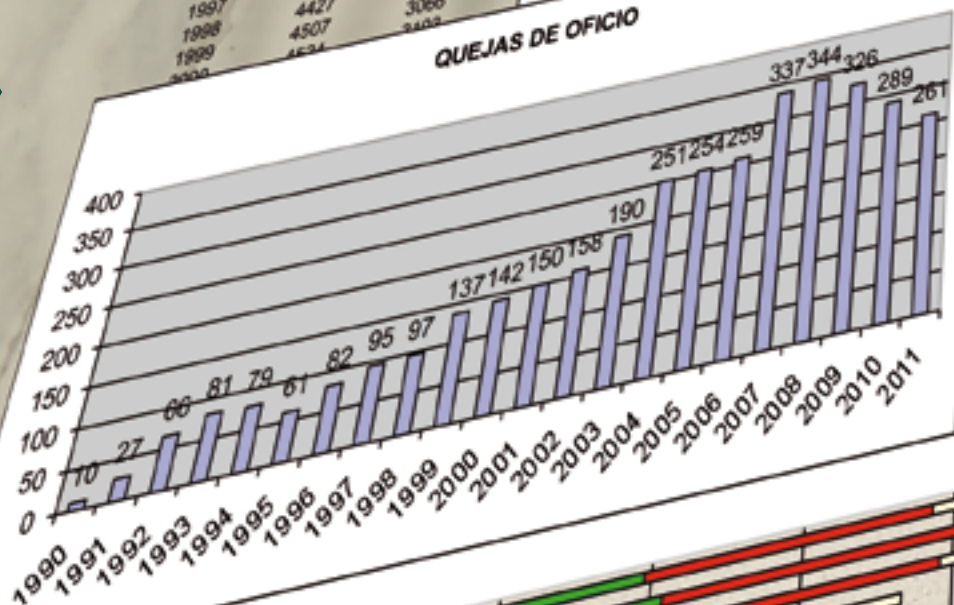
un año
en ci

0
ifras

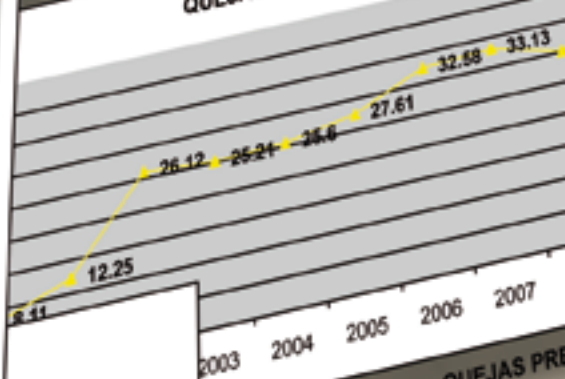
4

AÑO	PRESENTACIÓN	376
1985	1342	499
1986	1081	636
1987	1661	995
1988	2229	912
1989	2077	1064
1990	1975	1143
1991	2711	1724
1992	3011	1857
1993	2196	1266
1994	1888	1061
1995	3129	1891
1996	4394	2834
1997	4427	2675
1998	4507	3066
1999	4534	3403

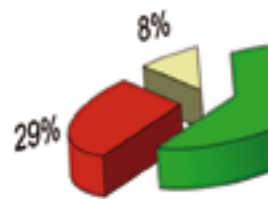
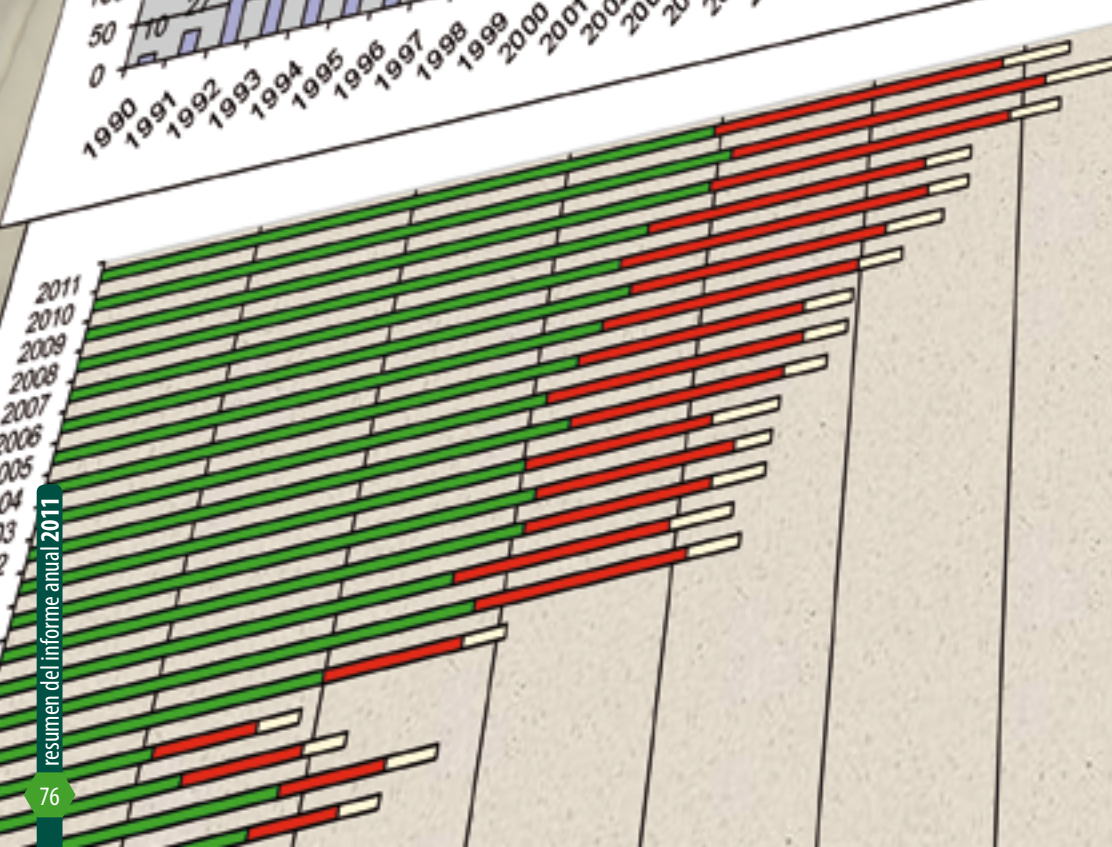
QUEJAS DE OFICIO



QUEJAS PRESENTADAS POR INTERNE



QUEJAS PRE (porcentaje s AÑO



Un año en cifras

Explicar

el trabajo de la Institución a lo largo de un ejercicio traducido en cifras resulta siempre difícil. La amplitud de las actuaciones desarrolladas y la singularidad de las funciones atribuidas al Defensor del Pueblo Andaluz no tienen en los números y estadísticas unas herramientas suficientemente expresivas para divulgar el sentido y alcance de nuestro trabajo. Con todo, pretendemos ofrecer unos indicadores básicos que ayuden a comprender el trabajo expuesto en este Informe Anual de 2011 y a procurar despertar el interés por acercarse a sus propios contenidos

Los datos estadísticos reflejan un aumento del número de quejas presentadas, con un total de 6.303. Las materias tratadas en estas quejas se concentran en aspectos de educación (881 quejas), temas

medioambientales (531). También, acumulando todas las iniciativas presentadas en relación al personal del sector público se han recibido 539 quejas, seguidos de aspectos relacionados con la dependencia con 461 expedientes.

Como viene siendo habitual, se ha continuado con actuaciones adoptadas por la propia iniciativa de la Institución a través de las quejas de oficio. Este año se han iniciado 261 expedientes de esta naturaleza dirigidos a materias de Educación, problemas de menores, o accidentes laborales.

Seguimos apreciando un empleo cada vez más notorio de las nuevas tecnologías en los accesos y contactos de las personas con la Institución. Este ejercicio ofrece una consolidación de las vías electrónicas de formulación de quejas (más de un 38,57 % de las recibidas), del mismo modo que se obtienen datos de crecimiento exponencial de los contactos mantenidos a través del servicio en internet frente a otras modalidades de contacto más presencial.

Sin duda, la adaptación paulatina de la Institución a las herramientas de comunicación y gestión electrónica seguirá siendo un reto que ocupe una buena parte de los esfuerzos del Defensor del Pueblo Andaluz para mejorar nuestras relaciones con las personas, administraciones, entidades ciudadanas y otros agentes de interés.

(Ver Anexo: Datos estadísticos)

Admisión de quejas 2011

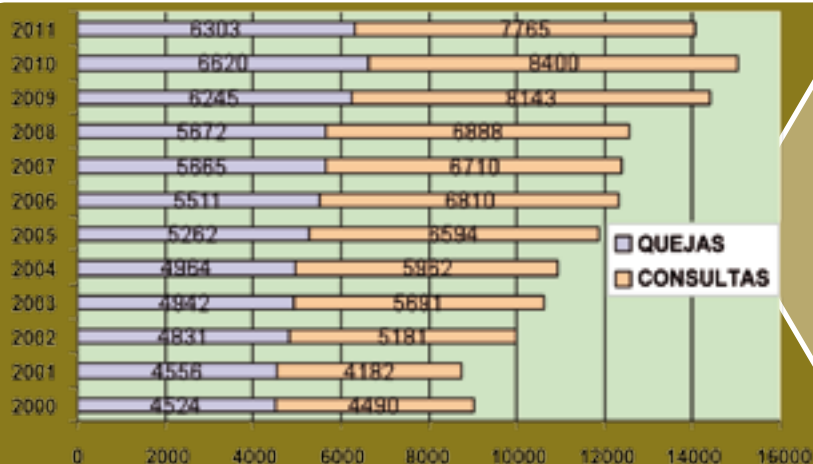


■ No admitidas ■ Remitidas otros Defensores ■ Admitidas ■ De Oficio

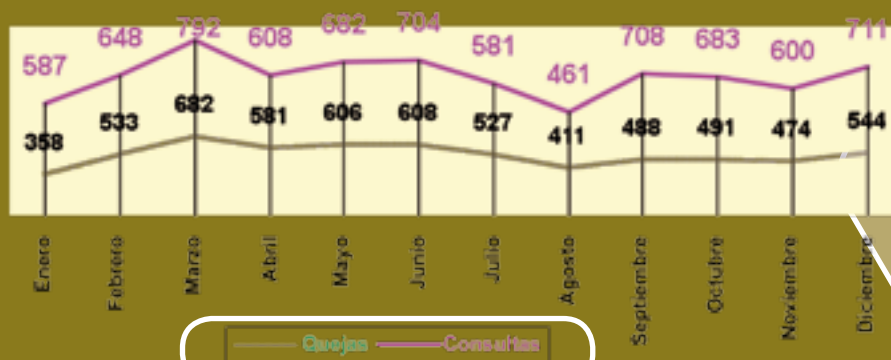
Quejas presentadas según materia y origen geográfico (2011)

Área de actuación	Almería	Cádiz	Córdoba	Granada	Huelva	Jaén	Málaga	Sevilla	Otras	Quejas Oficio	TOTAL
Educación	16	96	34	71	10	10	266	141	217	20	881
Pers. Sector Público	13	33	45	42	36	26	43	156	137	8	539
Medioambiente	25	32	12	156	19	14	36	113	107	17	531
Ser.Soc.Dependencias	6	43	26	19	15	9	75	166	88	14	461
Prisiones	10	160	16	24	34	43	13	87	43	20	450
Vivienda	15	47	27	16	17	15	49	126	112	12	436
Salud	8	39	6	22	10	12	35	114	110	8	364
Menores	11	31	13	11	17	8	24	47	114	44	320
Adm. de Justicia	8	32	8	19	14	14	22	65	65	5	252
Trabajo	4	25	9	4	4	8	16	44	57	41	212
Transportes	4	11	14	12	4	9	21	61	67	9	212
Urbanismo	7	16	13	12	9	12	26	57	39	4	195
Adm. Económicas	2	17	6	14	3	11	16	49	70	3	191
Extranjería	9	5	3	8	3	2	17	83	49	9	188
Adm..Tributarias	10	24	2	14	5	3	20	43	54	3	178
Pendiente Determinar	2	16	12	6	5	5	9	19	70	1	145
Telecom y Tecnologías	8	10	4	9	4	3	10	10	65	3	126
Protección Ciudadana	2	12	3	2	4	1	10	22	47	12	115
Seguridad Social	2	11	7	6	3	6	12	29	22	0	98
Igualdad de Sexo	5	4	7	2	3	3	9	20	12	17	82
Cultura y Deportes	1	4	1	6	1	1	5	37	22	0	78
Obras Públicas	3	6	3	6	2	4	8	22	15	7	76
Org. Adm. Teriritoriales	4	6	4	5	1	8	7	21	16	3	75
Inf. y Atenc Ciudadana	37	0	1	1	0	1	1	8	7	0	56
Agr. Ganadería Pesca	1	5	2	1	4	12	1	6	9	1	42
TOTAL	213	685	278	488	227	240	751	1.546	1.614	261	6.303

Actuaciones del Defensor 2000-2011



Materias afectadas en las quejas 2011



Actuaciones presentadas por meses 2011

The background of the image is the Mexican flag, featuring three horizontal stripes of green, white, and red. In the center of the white stripe is the national coat of arms, which depicts an eagle perched on a cactus and devouring a serpent. The text is overlaid on this background.

escuch
y aprend



ando
diendo

El trabajo de nuestra Oficina de Información

Durante el ejercicio 2011 se llegó a la cifra de 7.765 consultas a la Oficina de Información del Defensor del Pueblo Andaluz. En ellas, se solicita información sobre los más variados asuntos, sean o no competencia de esta Oficina y, en su caso, de otros Comisionados Parlamentarios, aunque el mayor porcentaje de las mismas, atañen al deseo de las personas consultantes de conocer nuestras posibilidades de intervenir en la resolución de los problemas que plantean.

Esta cifra global representa una media de 647 consultas al mes. El período de tiempo en el que se atendió un mayor número fue Marzo, con 792, y en el que menos, Agosto, en el que atendieron 461.

Respecto al perfil de la persona que interviene ante la Oficina, el 47,21% de las consultas fueron planteadas por mujeres y el 45,72% por hombres.

Contacto directo y aprovechar las facilidades de las tecnologías.
Seguimos con una estrategia de proximidad.

Mes	Escrita	Presencial	Telefónica	Internet	Total	%
Enero	2	118	429	38	587	7,56%
Febrero	8	114	469	57	648	8,35%
Marzo	10	122	609	51	792	10,20%
Abril	7	95	466	40	608	7,83%
Mayo	10	83	552	37	682	8,78%
Junio	13	99	542	50	704	9,07%
Julio	6	104	425	46	581	7,48%
Agosto	4	75	345	37	461	5,94%
Septiembre	12	117	529	50	708	9,12%
Octubre	7	114	506	56	683	8,80%
Noviembre	8	87	467	38	600	7,73%
Diciembre	286	66	335	24	711	9,16%
Total:	373	1.194	5.674	524	7.765	

Provincia	Mujer	%	Hombre	%	Sin Determinar	%	Total	%
Almería	145	3,96	106	2,99	17	3,10	268	3,45
Cádiz	420	11,46	548	15,44	61	11,11	1.029	13,25
Córdoba	190	5,18	181	5,10	11	2,00	382	4,92
Granada	196	5,35	208	5,86	22	4,01	426	5,49
Huelva	215	5,86	134	3,77	15	2,73	364	4,69
Jaén	122	3,33	159	4,48	11	2,00	292	3,76
Málaga	398	10,86	295	8,31	51	9,29	744	9,58
Sevilla	1.489	40,62	1.370	38,59	153	27,87	3.012	38,79
Otras Provincias	75	2,05	71	2,00	10	1,82	156	2,01
Sin Determinar	416	11,35	478	13,46	198	36,07	1.092	14,06
TOTAL	3.666	47,21	3.550	45,72	549	7,07	7.765	

El principal medio utilizado para formularlas fue el teléfono, con 5.674 llamadas y el segundo la entrevista personal en nuestra sede, con 1.194 visitas. En tercer lugar, figuran las consultas presentadas por vía electrónica, que sumaron 524 peticiones de información.

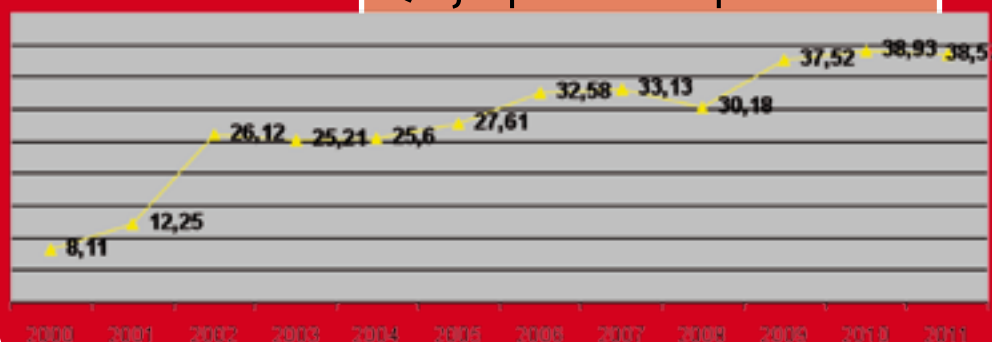
Provincias	Escrita	%	Presencial	%	Telefónica	%	Internet	%	Total	%
Almería	4	1,07%	0	0,00%	257	4,53%	7	1,34%	268	3,45%
Cádiz	296	79,36%	20	1,68%	709	12,50%	4	0,76%	1.029	13,25%
Córdoba	4	1,07%	3	0,25%	374	6,59%	1	0,19%	382	4,92%
Granada	5	1,34%	3	0,25%	416	7,33%	2	0,38%	426	5,49%
Huelva	3	0,80%	28	2,35%	328	5,78%	5	0,95%	364	4,69%
Jaén	8	2,14%	7	0,59%	270	4,76%	7	1,34%	292	3,76%
Málaga	10	2,68%	7	0,59%	717	12,64%	10	1,91%	744	9,58%
Sevilla	22	5,90%	1.052	88,11%	1.926	33,94%	12	2,29%	3.012	38,79%
Otras Provincias	5	1,34%	9	0,75%	141	2,49%	1	0,19%	156	2,01%
Sin Determinar	16	4,29%	65	5,44%	536	9,45%	475	90,65%	1.092	14,06%
TOTAL	373	4,80%	1.194	15,38%	5.674	73,07%	524	6,75%	7.765	

Según las materias abordadas en estas consultas y contactos, el tema que se trató en mayor número fue relacionado con la Administración de Justicia (711 consultas), seguido de necesidades asistenciales (615) o empleo (586).

Además, este año insistimos con mayor fuerza en las vías tecnológicas de relación con las personas para ganar una comunicación eficaz y rápida.

Nos gusta recordar que el Estatuto de Autonomía para Andalucía, aprobado por Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo en este contexto de la moderna Administración Pública, ha incluido, entre los derechos sociales reconocidos a las y los andaluces, el derecho a una buena administración y el derecho de acceso a las tecnologías de la información y de la comunicación.

Quejas presentadas por Internet



Procuramos seguir atentos a estas ágiles vías de comunicación y ahora toca lograr una realimentación con la ciudadanía devolviendo y dialogando con mayor rapidez ante sus demandas e ideas.

(Ver Sección Séptima)

A close-up photograph of a hand holding a black Nokia slider phone. The phone's screen displays a weather application with the time '12:33', the date 'May 20th', and a temperature of '66'. Below the temperature, there are three buttons labeled 'Opciones', 'Guardar', and 'Borrar'. The phone is held in a way that shows the hand's fingers and a gold ring on the ring finger. The background is blurred, showing an outdoor setting with other people and trees.

los info espec



rmes
iales

6

Valor de ley

Desde hace años determinadas prácticas de ocio juvenil son una fuente constante de conflictos, disputas y controversias entre la ciudadanía al incidir negativamente en el pleno disfrute por parte de muchas personas de su derecho al descanso o de su derecho a ver preservada la intimidad de su propio hogar.

Prueba de esta conflictividad son las numerosísimas quejas que desde hace años viene recibiendo esta Institución del Defensor del Pueblo Andaluz, en las que ciudadanos y ciudadanas de muchos pueblos de Andalucía nos trasladan las molestias que sufren como consecuencia de las concentraciones juveniles que se producen en espacios públicos durante los fines de semana y vísperas de festivos.

La problemática social se incrementó de forma notoria cuando se extendió por los municipios de Andalucía la práctica del denominado "botellón" como forma de ocio juvenil, ya que la misma trajo consigo un aumento de las denuncias por exceso de ruido, por la suciedad y la insalubridad que se generaban y por la inseguridad que se derivaba de este tipo de ocio.

Esta problemática generalizada demandó una respuesta de parte de las autoridades públicas que se tradujo en la aprobación de la Ley 7/2006, de 24 de Octubre, sobre potestades administrativas en materia de

El Defensor analiza la aplicación de la Ley 7/2006 para conocer su incidencia en las formas de ocio de la juventud. Un nuevo Informe Especial que aborda la ley antibotellón.

determinadas actividades de ocio en los espacios abiertos de los municipios de Andalucía, que pronto sería popularmente conocida como *Ley Antibotellón*.

Esta Ley comenzó a aplicarse a finales del año 2006 y desde entonces ha supuesto un importante cambio en la realidad del ocio juvenil en gran parte de los municipios andaluces.

Con el fin de analizar cómo ha incidido en el ocio juvenil en Andalucía la entrada en vigor de la citada Ley 7/2006 el Defensor ha desarrollado una investigación que ha incluido a todos los municipios andaluces de más de 50.000 habitantes, al objeto de conocer cómo han aplicado la Ley 7/2006 y en qué medida han sido solventados los problemas de convivencia ciudadana existentes hasta entonces.

El resultado de dicha investigación se ha plasmado en un Informe Especial que será presentado al Parlamento de Andalucía en 2012.

En este sentido, el primer dato relevante obtenido con nuestro estudio es el relativo al porcentaje de municipios que han optado por autorizar determinados espacios para la práctica del botellón, conocidos como "*botellódromos*", frente a aquellos otros que han preferido mantener una prohibición absoluta de dichas actividades en todo el



término municipal:

La investigación realizada ha arrojado los siguientes resultados:

Botellódromos autorizados		
Provincia	SI	NO
Almería	1	2
Cádiz	8	0
Córdoba	1	0
Granada	2	0
Huelva	1	0
Jaén	2	0
Málaga	1	7
Sevilla	1	2
Total	16	11

El Informe incluye además un análisis detallado de las características, equipamientos y servicios existentes en los *botellódromos* autorizados en Andalucía y dedica un Capítulo específico a glosar las actividades de ocio alternativo al *botellón* y los programas de fomento de ocio saludable que ofrecen muchos Ayuntamientos.

Los resultados de la investigación realizada, que se exponen pormenorizadamente en el Informe, nos han permitido concluir que la aplicación de la Ley 7/2006 ha sido positiva para los municipios andaluces por cuanto ha posibilitado someter el ocio juvenil a una normas y unas reglas de obligado cumplimiento que han supuesto, en aquellos municipios que han aplicado la norma con el debido rigor, la erradicación del *botellón* espontáneo e incontrolado como forma de ocio habitual para jóvenes en los fines de semana.

“ La ley antibotellón viene funcionando. Abordar un problema es la mejor manera de empezar a solucionarlo y las autoridades han puesto en marcha medidas y programas que merecían una oportunidad. Y a seguir trabajando. ”

Esto no significa que no existan actualmente en el territorio andaluz botellones incontrolados. De hecho siguen produciéndose en los municipios que no aplican con diligencia la norma y, esporádicamente, en los municipios que sí lo hacen.

El apartado de conclusiones del Informe no elude hacer un pronunciamiento acerca del controvertido asunto de determinar qué alternativa es más recomendable de las dos que ofrece la Ley en relación con este fenómeno: la creación de *botellódromos* o la prohibición total de los botellones. Del mismo modo, la Institución se posiciona respecto de la disyuntiva sobre si el *botellón* debe ser aceptado como una forma válida de ocio juvenil o, por el contrario, debe ser erradicado por completo por resultar claramente pernicioso para la juventud.

En relación con cuál es la alternativa más recomendable, prohibición o *botellódromo*, consideramos que no existe una única respuesta válida a la cuestión o, más bien, que la respuesta debe ser diferente en función de las circunstancias que concurran en cada municipio.

En cuanto a la conveniencia o no de erradicar el *botellón* como forma de ocio juvenil, esta Institución entiende que mientras el principal elemento característico del *botellón* sea el consumo inmoderado de alcohol entre jóvenes, el objetivo de la Sociedad no debe ser otro que el de propiciar su erradicación.

No obstante, considera igualmente esta

Institución que los jóvenes deberían tener el derecho de organizar y desarrollar su propio ocio, incluyendo la posibilidad de celebrar reuniones en espacios públicos, entendidos éstos como unos lugares de encuentro y relación social. Ahora bien, la permisividad con esas reuniones juveniles en espacios públicos debe estar condicionada al respeto y cumplimiento de unos principios, reglas y valores mínimos, que no pueden ser otros que aquellos que hacen posible la pacífica convivencia ciudadana.

Por lo que se refiere a la presencia de menores de edad en los *botellódromos*, considera esta Institución que mientras sigan siendo espacios de ocio en los que predomine el consumo inmoderado de alcohol y las conductas incívicas y violentas, no parece que sea muy recomendable. Por ello, esta Institución aboga por una prohibición de la presencia en los *botellódromos* para menores de 16 años. Dicha prohibición de presencia en *botellódromos*, caso de establecerse, creemos que no debe extenderse a menores de edades comprendidas entre 16 y 18 años sin perjuicio de que resulte plenamente vigente para los mismos la prohibición del consumo de alcohol estipulada en el art. 3.h) de la Ley 7/2006.

El Informe concluye con una serie de Recomendaciones y Sugerencias que pretenden ofrecer a las autoridades públicas y a la Sociedad andaluza propuestas que contribuyan a promover en Andalucía formas de ocio juvenil más saludable.

(Ver Sección Segunda. Cap. V)

Garantizar el acceso a las TIC de las personas mayores supone apostar por el envejecimiento activo

El Defensor del Pueblo Andaluz presenta el Informe Especial sobre “Las Personas Mayores y las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en Andalucía”.

De acuerdo con las previsiones de la Agenda Digital Europea, es necesario que las Administraciones Públicas realicen un esfuerzo para facilitar la inclusión digital de toda la sociedad andaluza.

Las TIC ofrecen enormes oportunidades para facilitar el envejecimiento activo de las personas mayores. Son, también, un poderoso instrumento de comunicación y participación en sus relaciones con la familia, amistades y redes sociales como eficaz herramienta para ejercer su derecho a la protección de la salud; para facilitar la exigencia de prestaciones sociales, garantizar el acceso al derecho a la educación, la cultura y el ocio, gestionar sus patrimonios desde sus domicilios, configurar la vivienda como un espacio autónomo y seguro, etc. Y todo ello posee una repercusión extraordinaria en la calidad de vida, el bienestar y la inclusión social de este colectivo.

El Defensor del Pueblo Andaluz decidió realizar un Informe Especial para conocer cuál es la brecha digital que afecta a este

colectivo respecto de la sociedad en la que se debe desenvolverse y, a partir de aquí, dada la verificación del nivel de incorporación de las TIC, proponer una serie de medidas para alcanzar la inclusión digital.

En nuestro Informe, hemos analizado las tres tecnologías existentes en los hogares de mayor relevancia con las TIC: la telefonía móvil, el ordenador y el acceso a Internet. Ello sin perjuicio de la revolución que se está produciendo en el mundo de las TIC con la llegada de los smartphones o los tablets.

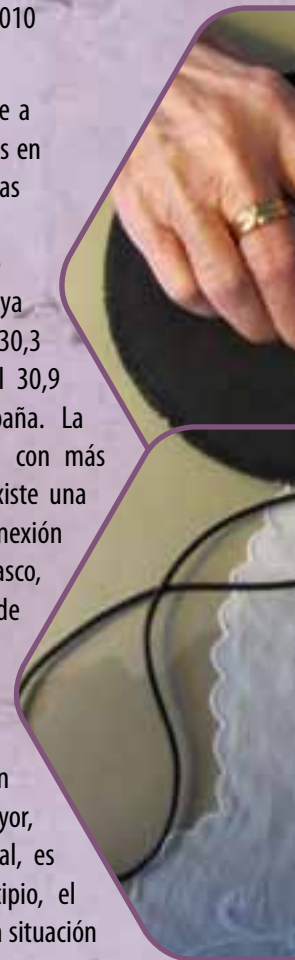
Respecto de la presencia de la telefonía móvil, el 85 % de los hogares con personas mayores de Andalucía cuentan con ella. En sólo cuatro años se ha pasado del 62,8 % a esta cifra. La diferencia con la media nacional es de 1,8 puntos, por lo que se redujo la brecha 2 puntos desde 2006 a 2010, y es que en 2006 era de 3,8 puntos.

En cuanto al ordenador en la vivienda, Andalucía ha pasado, también en ese intervalo de tiempo, de contar con una presencia del ordenador en los hogares de las

personas mayores del 22,7 % de los mismos –3,2 puntos por debajo de la media nacional– al 38,8 %, situándose un punto por encima de la media nacional, que en el 2010 era del 37,8 %.

En lo que concierne a Internet, en los hogares en los que residen personas mayores, estamos algo por debajo de la media nacional, ya que hablamos del 30,3 % en Andalucía y del 30,9 % de media en España. La Comunidad Autónoma con más hogares en los que existe una persona mayor con conexión a Internet es el País Vasco, con el 39,0 %, y la de menor Extremadura, con el 17,3 %.

Además de otros factores que inciden en la existencia de una mayor, o menor, brecha digital, es el tamaño del municipio, el nivel de instrucción y la situación



económica. En cuanto al sexo, la mujer se está incorporando con fuerza a las TIC, en edades más tempranas el grado de uso de las TIC es similar entre ambos sexos; en edades intermedias es donde se produce un mayor acceso y uso de las TIC por parte de los hombres.

En cuanto a las personas mayores, la brecha está disminuyendo habida cuenta de que se trata de un colectivo en el que la mujer se está incorporando cada vez con mayor intensidad al uso de las TIC. Es posible que, a corto o medio plazo, dentro de pocos años no exista brecha digital dentro del grupo de

personas mayores.

Desde el Defensor del Pueblo Andalúz se formularon diferentes resoluciones, entre las que podemos destacar las

siguientes **Recomendaciones**:

- Que en los terminales y programas informáticos se preste una atención especial al "diseño para todos".
- Que se realicen campañas, en diferentes medios, para informar y motivar a nuestras personas mayores sobre el uso de las TIC.
- Que se impulse y refuerce la aplicación de las TIC en la educación permanente.
- Por último y de acuerdo con la Agenda Digital Europea y los objetivos fijados por distintos informes, entre ellos el de la Estrategia de Granada, hemos Recomendado que por las distintas Consejerías, las Diputaciones Provinciales y los Ayuntamientos, se realice un esfuerzo extraordinario para facilitar la inclusión digital de toda la sociedad andaluza, considerando este objetivo como irrenunciable a la vista de las consecuencias que, para la sociedad, tiene el no incorporar a las TIC a los hogares, las empresas y la propia administración, en un mundo en el que la información, la formación, la comunicación y la gestión de los servicios privados y públicos de una manera eficiente, transparente y sostenible, no puede entenderse sin el uso inteligente de las TIC.

Ello, en lo que concierne a este Informe Especial, se traduce en la necesidad de que la incorporación de las personas mayores, y del grupo de edad más próximo que pronto

formará parte de este colectivo, a las TIC debe tener un lugar preferente dentro de la Agenda Digital de los poderes públicos de Andalucía, al ser una herramienta imprescindible para garantizar la calidad del envejecimiento activo y el empoderamiento social de este importante grupo de población.

(Ver Sección Segunda. Cap. XIV)



Educación en prisión

El informe Especial al Parlamento de Andalucía sobre “La intervención de la Junta de Andalucía en el Sistema Penitenciario: colaboraciones más destacadas” analiza las colaboraciones de mayor alcance, como las sanitarias, las educativas y los programas con personas que sufren adicciones.

El informe desarrolla varios capítulos en los que se exponen, con un evidente objetivo de divulgación, los rasgos y datos principales del sistema penitenciario en Andalucía, a través de los veintidós establecimientos existentes, provincia a provincia.

La mayoría de esos establecimientos penitenciarios son del tipo ordinario, cerrados, preparados para custodiar a personas de muy diverso perfil, con diferentes situaciones procesales y penitenciarias. Por el contrario, siete de ellos son centros abiertos para personas que ya llevan una vida en semilibertad.

En los últimos años se ha producido un aumento y modernización de esos centros hasta configurar una red capaz de acoger a 17.150 personas, como así en efecto ocurría a finales de 2010, fecha en que se cierran los datos del informe. Un aspecto preocupante de la población penitenciaria es que no ha dejado de crecer. En 1998 en Andalucía era de 9.155 personas. No obstante en 2011 se confirma la tendencia a su disminución, que se inició el año anterior.

El informe analiza, extensamente, una de las colaboraciones de mayor trascendencia de la Junta de Andalucía. Desde hace unos años los diferentes programas de enseñanza para adultos que se imparten en las prisiones son de total competencia autonómica y todos los maestros se integran ya en la Consejería de Educación. En cada prisión funciona un Centro de Educación Permanente (CEPER) según se detalla en el cuadro siguiente:

“El ingreso en prisión es una severa restricción de las libertades. Pero no más. Ello no implica una obligada pérdida de otros derechos como la atención sanitaria, oportunidades de empleo o ayudas sociales. La prisión puede ser una oportunidad para la educación.”



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DEL INTERIOR

SECRETARÍA GENERAL DE INSTITUCIONES PENITENCIARIAS

UNIDAD DE MADRES DE SEVILLA

Provincia	Denominación CEPER	Centro Penitenciario	Nº. de maestros	Población Penitenciaria
Almería	CEPER "Retamar"	Almería	11	1.000
Cádiz	CEPER "Río de la Miel"	Algeciras	9	1.732
	CEPER "La Muralla"	Puerto I	4	195
	CEPER "La Laguna"	Puerto II	5	840
	Sección "El Albero"	C.I.S. Jerez de la Frontera	1	95
	CEPER "Caballo del Troya"	Puerto III	9	1.640
Córdoba	CEPER "Eloy Vaquero"	Córdoba	8	1.824
Granada	CEPER "Concepción Arenal"	Granada (Albolote)	9	1.648
Huelva	CEPER "Miguel Hernández"	Huelva	10	1.458
Jaén	CEPER "Antonio Muñoz Molina"	Jaén	6	736
Málaga	CEPER "Victoria Kent"	Málaga (Alhaurín de la Torre)	12	1.248
Sevilla	Sección "La Ilustración"	Alcalá de Guadaíra (Mujeres)	2	135
	Sección "El Alambique"	Hospital Psiquiátrico Penitenciario de Sevilla	1	178
	CEPER "Alfonso Muriel"	Sevilla I	12	1.277
	CEPER "Las Mezquitillas"	Sevilla II (Morón de la Frontera)	11	1.656

En materia de asistencia sanitaria el informe se detiene en la principal competencia del Servicio Andaluz de Salud que es la atención especializada tanto en el interior de los centros como en los hospitales. Se dedica un apartado a la atención en salud mental, que debe ser a todas luces mejorada, entre otras razones por la enorme prevalencia de la enfermedad mental en prisión. El informe apuesta decididamente por la integración de toda la sanidad penitenciaria en la sanidad pública andaluza, algo de vital importancia para esta población pero que, sin embargo, se retrasa continuamente.

Por último se examina una colaboración autonómica de tanta trascendencia como es la intervención terapéutica con las personas que padecen adicciones, una patología también muy extendida entre la población penitenciaria que requeriría una mayor atención por parte de los dispositivos autonómicos.

El informe recomienda a diversas Consejerías que mejoren sus dotaciones de expertos (maestros, médicos, psicólogos, trabajadores sociales, monitores deportivos, etc.) en determinadas prisiones, en las que se ha detectado especialmente dicha necesidad.

(Ver Sección Segunda. Cap. VI)



breves

Nuevas ventanas

Seguimos apostando por aplicar las posibilidades de las tecnologías a nuestro trabajo diario. Preparamos nuevos canales de presencia con las personas mediante videoconferencias. Esta línea de trabajo ha merecido el Premio ASI (Andalucía Sociedad de la Información) de 2011.

para solicitar estas entrevistas virtuales. Basta con pedirlo a través de nuestra página en internet: www.defensordelpuebloandaluz.es



Este tipo de iniciativas, como la creación del Registro y Sede Electrónica del Defensor, también ha merecido el reconocimiento oficial del sector tecnológico andaluz. Fuimos galardonados con el Premio ASI al la mejor iniciativa de E-administración..Este galardón, convocado por la Consejería de Economía, Innovación y Ciencia de la Junta de Andalucía, se otorga a todos aquellos agentes (empresas del sector TIC o cualquier otro sector productivo, entidades locales, universidades y asociaciones) que participan en el desarrollo de la Sociedad de la Información en Andalucía.

La Oficina de Información ha preparado a lo largo del ejercicio de 2011 una vía de acceso a través de videoconferencias con las personas. Queremos que con una tecnología sencilla y de manejo muy normalizado, las personas puedan mantener un contacto directo con la Institución. Ya sea con el Defensor las adjuntías o con cualquiera que pueda atenderla de manera presencial (o casi) hemos preparado un sistema

Trabajar bien. Aportar calidad. Y merecer su certificación

El Defensor obtiene el certificado ISO 9001 dentro del alcance de su Departamento de Administración y Gestión Económica.



El Defensor definió entre sus objetivos introducir la gestión de la Institución dentro de técnicas de gestión en calidad. Se trata de dotar a toda la organización de métodos y sistemas que busquen en todo momento ofrecer un servicio y un desempeño acorde con las mayores exigencias de calidad.

Dentro de esta tarea difícil y muy comprometida, hemos aplicado a lo largo de 2011 los parámetros y exigencia del sistema ISO 9001 al Departamento encargado de la gestión presupuestaria, contratación, personal y servicios generales de la casa.. En Diciembre merecimos el certificado acreditativo avalado por AENOR.



Teléfono del Menor

El Defensor del Menor ofrece un servicio, denominado “Teléfono del Menor” **900.50.61.13**, destinado a escuchar y atender a las personas que son menores de edad.

El Teléfono del Menor es gratuito y su misión es ofrecer un contacto directo e inmediato para menores sobre cualquier cuestión acerca de los problemas que les afectan y solventar sus dudas respecto asuntos que susciten su interés.

Defensor del Menor de Andalucía

C/ Reyes Católicos, 21. 41001 Sevilla

Tfno.: 954 21 21 21 Fax: 954 21 44 97

Correo electrónico: defensor@defensordelmenor-and.es

The background is a photograph of a child's artwork. It features a large, light green circle with a textured, marbled pattern. Overlaid on this circle is the text "defensor del men" in a large, white, sans-serif font. The text is partially cut off on the right side. The background also shows a wooden frame and a white sheet of paper with some faint, dark markings.

defensor
del men



Teléfono del Menor

El Defensor del Menor ofrece un servicio, denominado “Teléfono del Menor” **900.50.61.13**, destinado a escuchar y atender a las personas que son menores de edad.

El Teléfono del Menor es gratuito y su misión es ofrecer un contacto directo e inmediato para menores sobre cualquier cuestión acerca de los problemas que les afectan y solventar sus dudas respecto asuntos que susciten su interés.

Defensor del Menor de Andalucía

C/ Reyes Católicos, 21. 41001 Sevilla

Tfno.: 954 21 21 21 Fax: 954 21 44 97

Correo electrónico: defensor@defensordelmenor-and.es

Resumen ^{del} informe anual 2011

La presente publicación tiene meramente el carácter de resumen divulgativo del Informe Anual de 2011 presentado por el Defensor del Pueblo Andaluz al Parlamento. El texto íntegro de dicho informe está publicado en el Boletín Oficial del Parlamento de Andalucía.

También puede consultarse en el disco compacto que se acompaña con esta publicación o en nuestro servicio de internet (www.defensodelpuebloandaluz.es)

dPA defensor del
pueblo **Andaluz**



dPA defensor del
pueblo Andaluz

La presente publicación tiene meramente el carácter de resumen divulgativo del Informe Anual de 2011 presentado por el Defensor del Pueblo Andaluz al Parlamento. El texto íntegro de dicho informe está publicado en el Boletín Oficial del Parlamento de Andalucía.

También puede consultarse en el disco compacto que se acompaña con esta publicación o en nuestro servicio de internet [\[www.defensordelpuebloandaluz.es\]](http://www.defensordelpuebloandaluz.es)



dPA

