



**RESUMEN**

**INFORME ANUAL**

**2014**

**dPA** defensor del  
pueblo **Andaluz**



# RESUMEN

---

## INFORME ANUAL

---

# 2014

dPA defensor del  
pueblo Andaluz

*Edita: Defensor del Pueblo Andaluz · Calle Reyes Católicos, 21*

*Depósito Legal: SE-1465-2014*

*Maquetación: 360° Marketing & Comunicación S.L.*

*Impresión: Servigraf Artes Gráficas S.L.*

Esta publicación está sujeta a una licencia Reconocimiento - Compartir Igual 4.0 de Creative Commons.

La licencia completa se puede consultar en la siguiente dirección:

[http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.es\\_ES](http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.es_ES)



# | PRESENTACIÓN |

## 01. A DEBATE

<i>El Algarrobo permanece como símbolo y referencia de un modelo de desarrollo insostenible</i> .....	7
<i>Nuevo Código Penal: cambia faltas por sanciones</i> .....	9
<i>Demoliciones de inmuebles construidos ilegalmente en suelo no urbanizable. ¿Quién responde?</i> .....	11
<i>La participación pública en la cofinanciación para el mantenimiento del patrimonio eclesiástico</i> .....	13
<i>Salario Social, ¿Se quiebra el cuarto pilar del estado de bienestar por la situación de este programa?</i> .....	15
<i>Las costas de los pleitos contra el SAS se pueden reducir</i> .....	17

## 02. NUESTRAS PROPUESTAS

<i>Pedimos que se aplique con rigor el cupo de plazas reservado para el acceso a la Universidad de personas con discapacidad</i> .....	20
<i>Garantía de suministros mínimos; una respuesta para la pobreza energética y la pobreza hídrica</i> .....	23
<i>Hepatitis C. El difícil equilibrio entre coste y salud</i> .....	27
<i>La escolarización de menores en acogimiento familiar, en los colegios donde lo soliciten las familias</i> .....	29
<i>Cuatro años para esperar un juicio no es justicia</i> .....	32

## 03. ATENDER LAS QUEJAS

<i>Es necesario garantizar la gratuidad en el tratamiento de atención temprana a los menores con discapacidad</i> .....	35
<i>Bajas por enfermedad durante el embarazo</i> .....	38
<i>Becas: ningún alumno debe abandonar sus estudios por razones económicas</i> .....	41
<i>A vueltas con la cláusula suelo</i> .....	43
<i>Ébola. Nuevo reto para la sanidad</i> .....	45
<i>Las Entidades Locales son las responsables de un mayor control sobre la actuación de las empresas concesionarias del servicio de abastecimiento de agua</i> .....	47
<i>Justicia gratuita ¿Cómo se calcula la disponibilidad económica de una persona para poder acceder a este beneficio?</i> .....	49

<i>La carrera administrativa. Una carrera de obstáculos</i> .....	51
<i>Es inadmisibile el retraso en la aprobación del nuevo Plan Marco de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía</i> .....	54
<i>La dignidad de la Justicia empieza por sus sedes</i> .....	57
<i>Seguros vinculados a préstamos ¡cuidado con lo que se firma!</i> .....	59
<i>Medidas para prevenir los puntos incontrolados de vertidos</i> .....	61

## 04. MEJORAR LAS NORMAS

<i>Ayudas en vivienda</i> .....	64
<i>Dependencia: el objetivo de poner al día los pagos</i> .....	67
<i>La Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales reconocerá el grado del 33% a todas las personas pensionistas de incapacidad permanente</i> .....	69
<i>¿Pueden los ayuntamientos continuar desarrollando su competencia en materia de educación vial?</i> .....	71
<i>Apostamos por la estancia de menores en centros de protección con familias colaboradoras</i> .....	73
<i>Del anillo de Giges a la Ley de Transparencia</i> .....	75
<i>Exención tributaria para las daciones en pago</i> .....	78

## 05. INFORMES ESPECIALES

<i>Informe Especial al Parlamento de Andalucía sobre Seguridad, Accesibilidad y Calidad Ambiental en los Espacios Urbanos Peatonales de las Ciudades Andaluzas</i> .....	81
<i>Recordando a Pitágoras: “educad al niño y no será necesario castigar al hombre”</i> .....	84
<i>Derechos y garantías de los pacientes en las urgencias hospitalarias en el sistema nacional de salud</i> .....	86

## 06. BREVES

<i>Servicio, compromiso y transparencia: renovamos nuestro certificado de gestión de calidad</i> .....	90
--	----

## | UN AÑO EN CIFRAS |

\* La referencia “Ver más” que figura a pie de página de cada reportaje enlaza con una información complementaria que destacamos en color en la aplicación interactiva del Informe Anual 2014.



Descarga el Informe Anual completo



# PRESENTACIÓN

Este 2014 ha sido un ejercicio de realidades contrapuestas, donde ha convivido un empeoramiento de la situación de los colectivos más vulnerables, con un tímido crecimiento de la economía que, pese a su fragilidad, supone un cambio del actual escenario.

De esta manera, durante 2014, nos ha resultado imposible encontrar una queja en la que la denuncia ciudadana no tradujese la **pérdida o vulneración de algún derecho** como consecuencia de la crisis o como resultado de las medidas adoptadas para solventar los problemas derivados de la falta de recursos públicos.

En efecto, quisiera **llamar la atención** de lo que ha supuesto para todos los que trabajamos en esta Institución de lo extremadamente duro que supone cada día escuchar en las consultas, en las llamadas telefónicas y en la lectura de los escritos y mensajes a través de las redes sociales el dolor, la desesperanza, la indignación y la impotencia de los ciudadanos y ciudadanas y familias que acuden a nosotros: jóvenes, mayores y menores que van perdiendo todo lo que tenían como el empleo, la vivienda, las ayudas a las que se suma



la impotencia de no poder pagar el alquiler, los suministros básicos, el copago, los tratamientos médicos, los estudios de los hijos, e ir perdiendo el trabajo, prestaciones, coberturas sociales, derechos adquiridos.

De igual modo, la mayoría de las quejas de oficio de esta Institución han tenido como *leit motiv* la investigación de situaciones de vulneración de derechos sociales o la presentación de **propuestas a la Administración para evitar o minorar las consecuencias de la crisis en determinados colectivos**.

Como Institución hemos asistido, y nos hemos resistido, a la vocación de permanencia de la pobreza infantil, la pobreza energética, el abandono de programas y condiciones de empleo, el trabajo precario, la economía dual, la sociedad fragmentada y desigual, y el empobrecimiento en la clase media.

Esta realidad nos lleva a la conclusión de que las consecuencias de esta crisis en relación a los derechos sociales van a persistir a corto y medio plazo, por lo que, mientras sea así, esta Institución va a seguir dedicando sus mayores esfuerzos a **proteger y tutelar los derechos sociales afectados**.

La llamada mayoría social tiene que implicarse y ser consciente de la necesidad de renovar las instituciones y la política, erradicar la corrupción y dotarnos de nuevas herramientas de construcción de un futuro próximo que ya no será igual.

En una palabra, nuestra actividad de supervisión, atención ciudadana, promoción de derechos y mediación ha venido acompañada también en 2014 de un **cambio en los modos de interacción con la ciudadanía y los poderes públicos** que han tenido su máxima expresión en nuestro crecimiento en las redes sociales y la renovación de la web, como canales de acceso y participación ciudadana, añadiendo una serie de **propuestas** necesarias y urgentes para paliar, al menos, sus nefastas consecuencias.

En esta tarea seguiremos firmes para recuperar una sociedad justa, solidaria e igualitaria.

Jesús Maeztu Gregorio de Tejada  
Defensor del Pueblo Andaluz



# A DEBATE

# EL ALGARROBICO, SÍMBOLO Y REFERENCIA DE UN MODELO DE DESARROLLO INSOSTENIBLE

*El mantenimiento, hoy por hoy, de la construcción y el impacto que genera el hotel situado en la playa de Algarrobico, en el municipio almeriense de Carboneras, situado dentro del Parque Natural de Cabo de Gata-Níjar, ha supuesto este año una mayor presentación de quejas en relación con la sostenibilidad.*

**H**emos recibido un total de 455 quejas que, lógicamente no hemos podido analizar al encontrarse completamente sub-iudice la cuestión de fondo, habida cuenta que el art. 17.2 de nuestra Ley reguladora nos impide pronunciarnos sobre el aspecto litigioso. Ahora bien, ello no impide que valoremos los “problemas generales” planteados en las quejas presentadas.

La no intervención de esta Institución en cuestiones sometidas a procedimientos judiciales en curso, no impide que hayamos llamado a una seria reflexión de los poderes públicos que, actualmente, critican unánimemente un modelo de desarrollo urbanístico que no habría tenido lugar sin la aprobación previa, por los propios ayuntamientos y los órganos competentes de la Comunidad Autónoma, de los planes urbanísticos que habilitaron la ejecución de un desarrollo territorial, ambiental, social y económicamente no sostenible.

En este contexto, la Institución emitió un [comunicado](#) en el que manifestaba que el enorme impacto, y no sólo visual, de la “mole” edificatoria existente, desde hace años, en este Parque Natural, en terrenos que, en parte, invaden la zona de dominio público marítimo terrestre, ha llevado a las Administraciones del Estado y de la Junta de Andalucía a asumir el compromiso público de su supresión y a destinar estos terrenos a usos que favorezcan la protección de este espacio de gran valor ambiental.



No obstante, los procesos judiciales en curso permiten presumir que cualquier intervención en este sentido se puede dilatar durante bastante tiempo. Mientras tanto, en este escenario judicial las sentencias del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía han llegado a conclusiones aparentemente muy distintas sobre la naturaleza de la zonificación que se debe aplicar al sector S-T1, en el que se encuentra ubicado el inmueble.

Como quiera que, con posterioridad a nuestro comunicado, se dictó otra sentencia por el Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, que declaraba la legalidad de la licencia otorgada para la construcción de este inmueble, nos vimos obligados a emitir un segundo comunicado en el que manifestábamos que esta última sentencia del TSJA evidencia la responsabilidad de las administraciones públicas, autonómica y municipal, en la aprobación de un planeamiento urbanístico que hizo posible el otorgamiento

de esa autorización para la construcción del mencionado inmueble.

Por otro lado, debemos reiterar la necesidad de que cualquiera que sean las acciones que se ejerciten y el resultado de las resoluciones judiciales, los poderes públicos deben garantizar, en cualquier supuesto, un

destino para que el espacio en el que se ubica esta edificación sea plenamente coherente con los valores protegibles del Parque Natural del Cabo de Gata y Níjar que deben ser tutelados.

**Los poderes públicos deben garantizar un destino para que el espacio en el que se ubica esta edificación sea coherente con los valores del Parque Natural.**

\* [Ver más en Informe Anual Interactivo dPA 2014](#)



# NUEVO CÓDIGO PENAL: CAMBIA FALTAS POR SANCIONES

*No apreciamos una anticipación de nuestro sistema judicial para acoger la carga de trabajo que se va a generar en los juzgados de lo contencioso-administrativo.*

Una de las novedades de auténtico calado en el nuevo Código Penal es la superación de la dualidad de faltas y delitos, para eliminar las primeras. Las faltas dejarán de aparecer tipificadas y serán sustituidas –las que expresen comportamientos más reprobables– por delitos leves. La mayoría de los hechos que aparecían antes como constitutivos de faltas, ahora se canalizará como reproches en el orden civil o administrativo, mediante la oportuna sanción.

La exposición de motivos del proyecto de ley orgánica (BOCG de 4 de Octubre de 2013 núm. 66-1) alude a que muchas de estas faltas no merecían un tratamiento penal, «descargando así a los Tribunales de la tramitación de asuntos menores carentes de verdadera relevancia, que congestionan su actividad y reducen los recursos disponibles para el esclarecimiento, persecución y sanción de las conductas realmente graves».

Sin duda, una gran noticia para los responsables de lo penal. Pero surgen de inmediato dos posibles consecuencias que nos preocupan por sus efectos.

La primera, es el previsible desplazamiento a otros órdenes de responsabilidad en la tarea de la instrucción, sanción y revisión de estas medidas sancionadoras. Así pues, tendremos mayor actividad en manos de la potestad sancionadora de la Administración Pública y su personal.

La segunda consecuencia es que sus vías jurisdiccionales de impugnación se residenciarán en el orden contencio-

so-administrativo. Por lógica, hemos de suponer un aumento de la carga de trabajo de estos tribunales que acogerán los recursos que se formulen en vía jurisdiccional impugnando las sanciones y multas que las autoridades formulen.

¿En qué condiciones recibirán los tribunales de lo contencioso-administrativo esta tarea? Según datos de la memoria 2013 del TSJA, la carga teórica asignada de asuntos es de una horquilla de 453/543 asuntos año por juzgado. Sin embargo la realidad es otra: la media es de 625,28 asuntos por año entre los 52 órganos que existen en Andalucía y con graves puntas de saturación en Almería y Málaga.

Por tanto, a la vista de las consecuencias de esta política legislativa, resumimos a modo de pronóstico nuestras ideas.

Una; podemos anticipar un más que probable aumento de las funciones de policía y control desde la Administración por la inhibición que

realizará el Código Penal sobre los comportamientos que van a ser derivados al ámbito del reproche sancionador administrativo.

Dos; hemos de reseñar una deficiente gestión administrativa de estos procedimientos sancionadores, que siguen motivando numerosas quejas y se acumulan sin sustanciales mejoras.

Y tres; lo que antes se dilucidaba en los juzgados penales como faltas, serán ahora asuntos residenciados en los juzgados de lo contencioso-administrativo, que no están dimensionados para atender esta previsible inflación de las cargas de trabajo debido al aumento de asuntos impugnando actos sancionadores administrativos.

O, a lo mejor, no. Veremos.

**Deficiente gestión administrativa de estos procedimientos, que siguen motivando numerosas quejas y se acumulan sin sustanciales mejoras.**



# DEMOLICIONES DE INMUEBLES CONSTRUIDOS ILEGALMENTE EN SUELO NO URBANIZABLE. ¿QUIÉN RESPONDE?

**E**n 2014, un juzgado de Almería ha dictado una sentencia en la que un juez de lo penal “ordena indemnizar a propietarios de viviendas ilegales de Albox que compraron «de buena fe»”.

Estas indemnizaciones parecen que vendrían basadas en los perjuicios causados a los adquirentes de viviendas que no han podido disfrutarlas, al haberse construido ilegalmente, sin que el Ayuntamiento actuara para impedir su ejecución.

La urbanización comenzó a realizarse en 2004 e, incluso, dos de las viviendas fueron acabadas y entregadas a sus adquirentes. Los promotores habían solicitado la licencia de obras pero el Ayuntamiento nunca la otorgó, lo que no impidió que, pese a estar situadas en suelo no urbanizable, la edificación comenzara a ejecutarse, amparándose para ello en una mera autorización verbal.

Por otro lado, el propio Ayuntamiento autorizó a las empresas suministradoras a realizar el “*enganche*” de agua y luz. Y en ningún momento, se paralizaron las obras.

A la vista de tales hechos y dado que esta sentencia condena al Ayuntamiento al pago de la mencionada indemnización, hemos abierto de oficio la [queja 14/4885](#) pues nos preocupa que el Ayuntamiento tenga que afrontar este gasto con cargo a las arcas públicas.

Dado que se trata de actuaciones tipificadas en el Código Penal, el Ayuntamiento podía, en realidad debió, haber puesto estos hechos en conocimiento de la autoridad judicial.



Lo cierto es que las autoridades del Ayuntamiento ni ejercieron sus competencias en aras a garantizar la tutela del orden urbanístico, ni dieron cuenta a los tribunales de justicia de la presunta comisión de los delitos y, al contrario, facilitaron el acceso a determinados servicios públicos.

De acuerdo con ello, entendemos que, sin perjuicio de que el Ayuntamiento, si así lo determina la sentencia, deba indemnizar a las personas que han sufrido daño patrimonial por esta causa, la Corporación debe exigir las responsabilidades a que haya lugar a quienes, con sus acciones u omisiones, son los responsables últimos del daño causado. Ello, de acuerdo con lo establecido en el art. 145 de la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y en el art. 78 de la Ley 7/1985, de 2 de Abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.

Por esta causa, nos hemos dirigido al Ayuntamiento de Albox (Almería) para conocer su posición al respecto y en el supuesto de que, efectivamente, venga obligado a indemnizar a los adquirentes de estas viviendas, si va a iniciar los correspondientes expedientes para exigir a las autoridades y, en su caso, funcionarios responsables de esa negligencia, la responsabilidad patrimonial que proceda.



Ya en 2005, esta Institución envió a todos los ayuntamientos un escrito en el que se dejaban claras las responsabilidades que se podían generar como consecuencia de una actitud pasiva de las administraciones locales ante actuaciones de esta naturaleza.

En esta línea de actuación también en este ejercicio hemos iniciado de oficio la [queja 14/5404](#) cuando conocimos, a través de los medios de comunicación, que, en ejecución de una resolución judicial de la Audiencia Provincial de Almería, se ha procedido a demoler dos viviendas de titularidad de ciudadanos británicos en el paraje de Las Terreras, en Cantoria (Almería).

**En 2005, esta Institución envió a todos los ayuntamientos un escrito que aclaraba las responsabilidades como consecuencia de una actitud pasiva de las administraciones.**

\* [Ver más en Informe Anual Interactivo dPA 2014](#)

# LA PARTICIPACIÓN PÚBLICA EN LA COFINANCIACIÓN PARA EL MANTENIMIENTO DEL PATRIMONIO ECLESIAÍSTICO

*Resulta innegable la trascendencia que tiene el patrimonio de la Iglesia Católica en el conjunto del acervo cultural andaluz. Prueba de ello es el ingente número de bienes del patrimonio eclesiástico, tanto muebles como inmuebles, que cuenta con declaración de Bien de Interés Cultural.*

**H**a sido éste el motivo por el que, en diversas ocasiones, esta Defensoría ha manifestado la importancia que adquiere la participación pública en la co-financiación de actuaciones de mantenimiento y conservación de tales bienes; ello, sin obviar que la responsabilidad por la adecuada conservación de los mismos recae, en primera instancia, en quien ostente la condición de propietario.

Fruto de este modelo de colaboración existente hasta la fecha entre Iglesia Católica y Administraciones Públicas lo constituyen las numerosas y cuantiosísimas inversiones públicas realizadas sobre buena parte de ese patrimonio eclesiástico, que de otra manera, habría visto incrementado su avanzado estado de deterioro, provocando un irreparable menoscabo sobre el patrimonio cultural de Andalucía.

La Mezquita-Catedral de Córdoba representa un buen ejemplo de lo que comentamos. El propio Cabildo catedralicio ha reconocido públicamente la cuantiosa participación de la Consejería titular de Cultura en actuaciones tales como la segunda fase de restauración del templo y la rehabilitación de la Torre; a las que habría que añadir ingentes inversiones realizadas por otras administraciones, sufragadas igualmente con dinero de todos y de todas.

Se trata pues de un sistema en el que, con dinero público, se sufragan actuaciones de mantenimiento

y conservación que, por Ley, son exigibles a los propietarios; si bien el mismo se entiende justificado por la ingente cantidad de bienes de enorme relevancia cultural poseídos por la Iglesia católica y por la enorme importancia de su valor cultural.

Pero son precisamente estas premisas las que, a nuestro juicio, provocan que la labor de fiscalización del adecuado destino del dinero público no deba limitarse a la mera comprobación de la correcta ejecución de las obras de mantenimiento y conservación del bien, sino que, la misma debe ser extendida a verificar que, en efecto, las inversiones de dinero público son acordes con el interés general y están redundando en el acceso a la Cultura y el disfrute, por parte de toda la ciudadanía, de los bienes de interés cultural de Andalucía.

Es ahí donde, a nuestro juicio, deberían encuadrarse acciones públicas de verificación de la conveniente puesta en valor de los bienes privados que hayan sido restaurados, mantenidos o conservados con cargo al erario público, evitándose así que el esfuerzo económico realizado por los contribuyentes no se vea recompensado, por ejemplo, con la objetiva descripción de todos los valores histórico-patrimoniales que presente el bien y que, a buen seguro, fueron tenidos en consideración a la hora de ejecutarse los citados trabajos.

---

**La labor de fiscalización debe ser extendida a verificar que las inversiones de dinero público son acordes con el interés general y redundan en el acceso a la Cultura de toda la ciudadanía.**

---

Ello, sin menoscabo de que resulte conveniente localizar nuevas fórmulas de colaboración que favorezcan, de una parte, la introducción de mecanismos de recuperación de las inversiones por parte de las Administraciones Públicas, ya que ello posibilitaría disponer de mayor crédito con el que afrontar inversiones futuras sobre bienes de interés cultural; y de otra parte, que las Administraciones inversoras participen en mayor medida en la gestión de los bienes titulados por particulares, aunque mantenidos y recuperados con fondos públicos; ello, en el marco de los principios rectores de las políticas públicas consagrados en la Constitución y en el Estatuto de Autonomía para Andalucía.

\* [Ver más en Informe Anual Interactivo dPA 2014](#)



# SALARIO SOCIAL, ¿SE QUIEBRA EL CUARTO PILAR DEL ESTADO DE BIENESTAR POR LA SITUACIÓN DE ESTE PROGRAMA?

*Si analizamos la definición de justicia social aislándola de la justicia legal, definiríamos aquella como la situación de equidad e igualdad que debe imperar en la sociedad para que las personas puedan desarrollarse en unas condiciones mínimas, al menos, de igualdad. La inequidad es una desigualdad producto de dos factores, una situación injusta y que ésta pueda ser evitada.*

**E**n este sentido, los Servicios Sociales, como cuarto pilar del Estado de Bienestar, y sus instrumentos (Salario Social, Dependencia y Servicios Sociales Comunitarios), son las herramientas que coadyuvan a reducir la desigualdad, impidiendo la quiebra de la sociedad y la exclusión de aquellos sectores que carecen de lo más esencial para vivir (alimentos, suministros básicos, salud y vivienda).

En este marco, el conocido comúnmente como salario social, como ingreso mínimo de solidaridad, cubre en parte unas necesidades básicas para aquellas personas que lo reciben.

Sin embargo, en este último año, este Programa de Solidaridad ha presentado importantes carencias, que han supuesto para una gran mayoría una espera de casi once meses para percibirlo, ya que desde finales del primer trimestre de 2014 se paralizaron las nuevas incorporaciones, al haberse agotado el presupuesto asignado, entre otras razones, por haber tenido que hacer frente a un buen número de solicitudes de 2013.

Esto ha llevado a que en el año 2014 se triplicara el número de quejas presentadas ante esta Defensoría.



Es por ello, que incoamos una queja de oficio y realizamos varias resoluciones individuales en el sentido de recomendar no sólo el pago, sino que también valoráramos los riesgos del programa para el año 2015.

Es cierto que este Programa no es el único instrumento de este cuarto pilar del Estado de Bienestar, pero todos los que lo constituyen se han visto agredidos por las denominadas políticas de recortes, generando una situación injusta.

Para paliar sus efectos, se han puesto en marcha nuevas medidas (Decretos Leyes 7/2013 y 8/2014 de medidas extraordinarias y urgentes para la inclusión social y la lucha contra la exclusión, a través del empleo y el fomento de la solidaridad en Andalucía), aunque a pesar de ello las consecuencias de la crisis están dando lugar a un retroceso en los derechos económicos

y sociales, que son tan importantes como los civiles y políticos.

Ante esta ruptura del contrato social del que nos habíamos dotado, desde esta Institución proponemos la existencia de un programa de Renta Básica que venga a modificar las carencias del actual Programa de Solidaridad de los andaluces para la erradicación de la marginación y la desigualdad

\* [Ver Queja 14/1285](#) y [Resolución](#).

\* [Ver más en Informe Anual Interactivo dPA 2014](#)

**Proponemos la existencia de un programa de Renta Básica que venga a modificar las carencias del actual Programa de Solidaridad de los andaluces.**



# LAS COSTAS DE LOS PLEITOS CONTRA EL SAS SE PUEDEN REDUCIR

*Quien pierda un pleito  
contra el SAS, tendrá que  
abonar los honorarios  
de los funcionarios que  
actúan como letrados.  
Estas costas se puede  
reducir porque ya  
no existen baremos  
obligatorios para aplicar  
los honorarios.*

**C**ontinuamos recibiendo numerosas quejas de personas que, tras un proceso judicial desestimado contra el Servicio Andaluz de Salud, afrontan, además del fracaso de su pretensión, la imposición del pago de las costas en cuyos conceptos alcanza un peso significativo los honorarios que formulan los profesionales actuantes del gabinete jurídico o, concretamente, de los servicios jurídicos del SAS. La [queja 14/5516](#), de oficio, nos ha permitido analizar la cuestión.

Es cierto que la condena en costas que recogen estas sentencias debe incluir la definición calculada de los conceptos que legalmente engloban la noción de «costas procesales» y que han de ser asumidos por la parte condenada. Por ello, el gabinete jurídico y letrados del SAS proceden al cálculo y tasación de los honorarios de estos profesionales que han intervenido en el procedimiento, cumpliendo así con las actuaciones que se prevén dentro de la ejecución del mandato judicial.

Pero como hemos apuntado, este particular aspecto no deja de suscitar quejas de los ciudadanos afectados por la obligación de pagar tales «honorarios profesionales» que, más allá de su discutida argumentación, implican un gravamen económico difícilmente asumible para estas personas, que se han visto abocadas a interponer

las acciones procesales sin obtener finalmente, la estimación judicial.

Este criterio, conocido en el foro como “quien pierde paga”, se vuelve un severo condicionante, no para evaluar la solidez de una pretensión, sino para decidir en un primer término la interposición de la acción para reclamar el derecho alegado. Y, sin embargo, esta diatriba no se produce en estrictos términos de igualdad procesal, ya que partimos de un capacidad económica que se muestra, comúnmente, muy inferior para el litigante particular.

Teniendo en cuenta que la fijación de honorarios ha quedado liberalizado, el Defensor del Pueblo Andaluz ha querido plantear a fondo el cálculo de estas cuantías que presentan los

---

## **El Defensor del Pueblo Andaluz ha querido plantear a fondo el cálculo de estas cuantías que presentan los servicios jurídicos del Servicio Andaluz de Salud que podrían quedar muy limitadas.**

---

servicios jurídicos del Servicio Andaluz de Salud que podrían quedar muy limitadas y evitar el gravamen que le supone a las personas que, tras la sentencia, pierden el procedimiento y se ven abocadas al pago añadido de estos honorarios.

✳ [Ver más en Informe Anual Interactivo dPA 2014](#)



DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ

# NUESTRAS PROPUESTAS



IPA

defensor del  
pueblo

IPA defensor



# PEDIMOS QUE SE APLIQUE CON RIGOR EL CUPO DE PLAZAS RESERVADO PARA EL ACCESO A LA UNIVERSIDAD DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

La inclusión en la normativa que regula el acceso a los estudios universitarios de un cupo de plazas reservadas para personas con discapacidad supuso un gran avance en la lucha por la integración educativa y social de este colectivo y representó un ejemplo claro de las políticas de discriminación positiva hacia las personas con discapacidad.

Sin embargo, durante 2014 han surgido dos situaciones que obligaron a esta Institución a intervenir de oficio para preservar la integridad de este importante logro social.

En un primer caso, el problema se origina como consecuencia de la modificación en la regulación de este cupo en el artículo 26 del Real Decreto 412/2014, la cual, aunque mantiene el criterio de que las plazas que no se cubran de cada cupo de reserva pasarán al cupo general, no regula expresamente que cuando se agoten las plazas de una titulación y centro en la convocatoria ordinaria puedan ampliarse las plazas inicialmente ofertadas con objeto de alcanzar el mínimo del 5% en favor de las personas con discapacidad.

Esto ha supuesto, que en el curso 2014/2015 algunas de estas personas se hayan encontrado que no existía oferta de plazas para los estudios deseados en el mes de septiembre, a pesar de que el cupo no se habría agotado en la convocatoria ordinaria. Ello les supone tener que esperar un curso entero.



***Es necesario que se regule expresamente el mantenimiento de este cupo en la convocatoria de septiembre, siempre que no se haya agotado la reserva del 5%.***

Antes esta situación, el Defensor del Pueblo Andaluz inició una actuación de oficio ([queja 14/4576](#)) a las Universidades y a la Comisión de Distrito Único Universitario de Andalucía trasladándoles una serie de [Sugerencias](#) para que admitieran las solicitudes de las personas con discapacidad que hubieran participado en la convocatoria de septiembre del proceso de preinscripción universitaria, aun cuando no se hubieran ofertado plazas en la titulación y centro por haberse cubierto la totalidad de las plazas en la fase ordinaria, siempre que alguna o algunas de las plazas del cupo de reserva ofertadas en la fase ordinaria de junio hubieran sido acumuladas al cupo general por no haber solicitantes suficientes.

La respuesta recibida fue muy positiva, por cuanto se acordó por esta Comisión que se atendería a quienes reunieran los requisitos para acceder por el cupo de discapacidad en la fase 2 (siempre que no se hubiese agotado la reserva del 5% de plazas en la fase 1). [Ver Asunto solucionado.](#)

Asimismo, se habría acordado remitir una carta al Ministerio de Educación, Cultura y Deporte con objeto de que regulase expresamente el mantenimiento del cupo de reserva para personas con discapacidad en la fase

extraordinaria. En este mismo sentido, la Defensora del Pueblo del Estado –a la que expusimos el problema– ha dirigido una Recomendación al Ministerio para que aborde la modificación de la normativa que regula el acceso a los estudios de Grado y se recoja expresamente la reserva del cupo de discapacidad en septiembre.

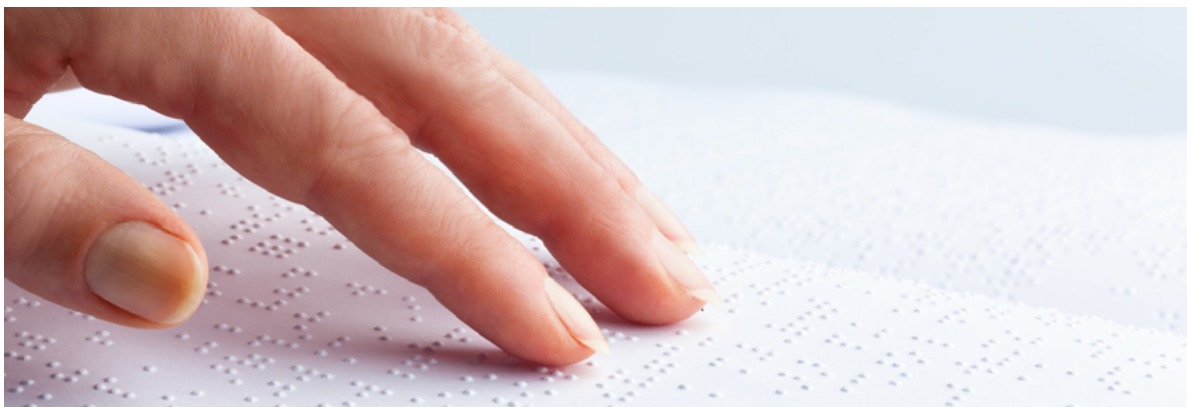
La segunda cuestión se originó en relación a las personas con necesidades educativas especiales permanentes asociadas a circunstancias personales de discapacidad, que durante su escolarización anterior hayan precisado de recursos y apoyos para su plena normalización educativa. Estas personas tienen derecho de acceso a la Universidad por este cupo de reserva, pero tienen dificultades al no quedar explicitado en la normativa reguladora cuáles son los documentos que acreditan esta situación.

Tras recibir algunas quejas por este motivo, se consideró oportuno iniciar de oficio la [queja 14/2981](#), en el curso de la cual nos dirigimos a la Comisión de Distrito Único Universitario de Andalucía, así como a las Universidades públicas de Andalucía.

En la información recibida se nos ha informado que en el próximo Acuerdo de Distrito Único que regirá la admisión al curso 2015/2016, se recogerá la presentación de aquellos documentos que sean más apropiados para acreditar esta situación en Andalucía.

Aunque la respuesta es muy positiva, también aquí nos hemos dirigido a la Defensora del Pueblo del Estado con objeto de someter a su consideración la posibilidad de intervenir en este asunto, a fin de conseguir una regulación común. [Ver Asunto solucionado.](#)

\* [Ver más en Informe Anual Interactivo dPA 2014](#)



# GARANTÍA DE SUMINISTROS MÍNIMOS; UNA RESPUESTA PARA LA POBREZA ENERGÉTICA Y LA POBREZA HÍDRICA

*Son numerosas las quejas que ponen de manifiesto la situación que sufre una parte importante de la población, imposibilitada para sufragar el coste de luz y agua que resultan esenciales para el mantenimiento en condiciones de dignidad de la vida diaria.*

**E**sta Institución viene observando con preocupación que estas quejas se reiteran como consecuencia de una crisis económica que ha situado al borde de la exclusión social a una buena parte de nuestra sociedad.

Numerosos estudios ponen de manifiesto la cruda realidad de este problema, aportando datos muy preocupantes sobre el elevado número de hogares y familias que deben afrontar situaciones dramáticas ante la interrupción en el suministro de servicios

esenciales como la luz o el agua.

Esta nueva realidad ha propiciado el uso de términos específicos para describirla, tales como “pobreza energética” o “pobreza hídrica”.

Con el objetivo de ahondar en el conocimiento sobre esta nueva forma de pobreza, esta Institución tomó la iniciativa de organizar una [Jornada sobre personas vulnerables y suministros mínimos](#), que tuvo lugar el pasado 3 de diciembre de 2014. Pretendíamos propiciar

---

***Nos preocupa el elevado número de hogares y familias que deben afrontar situaciones dramáticas ante la interrupción en el suministro de luz o agua.***

---



un foro de debate y reflexión sobre las distintas propuestas que tratan de ofrecer soluciones a este problema, partiendo del análisis de las experiencias que se están desarrollando o propugnando tanto en nuestro país, como en otros países de nuestro entorno.

Aplaudimos la aprobación de un programa extraordinario para suministros mínimos vitales y prestaciones de urgencia social, a gestionar a través de los ayuntamientos de Andalucía, que tiene por objeto cubrir de forma ágil las situaciones de contingencia económica urgente de las necesidades básicas que no puedan ser atendidas por las personas que se encuentran en exclusión social.

Igualmente, nos alienta comprobar que por las Administraciones locales se incluyan medidas de muy diversa índole destinadas a evitar el corte de suministros en supuestos de impago motivados por situaciones de necesidad económica en las familias, ya sea ofreciendo facilidades de pago, concediendo ayudas o subvenciones o estableciendo moratorias de cobro. Incluso hay ordenanzas municipales que reconocen el derecho a un suministro mínimo y gratuito de agua a las familias en situación de vulnerabilidad económica.

---

**Urge una regulación que ofrezca soluciones efectivas que impidan el corte de luz y agua por imposibilidad de su pago.**

---



---

**Creemos que es necesario establecer cuáles son los consumos mínimos de luz y agua para garantizar unos estándares básicos de calidad de vida. Así como fijar unas tarifas progresivas que incluyan bonificaciones, reducciones y exenciones en los tramos de luz y agua considerados vitales.**

---

En todo caso, y pese a la existencia de estas normas, la realidad nos demuestra la insuficiencia de unas medidas que, al alcanzar a un porcentaje muy pequeño de la población, no han podido impedir que el número de familias vulnerables afectadas por cortes de suministros básicos siga creciendo, aumente el porcentaje de hogares que se han visto afectados en varias ocasiones por estos cortes y se dispare el número de denuncias por fraudes y enganches ilegales a las redes de suministro, propiciados, en muchos casos, no por un ánimo defraudatorio del consumidor, sino por la situación de desesperación de las familias ante la privación de unos bienes tan esenciales para su vida diaria.

Es por eso, que estas iniciativas, aun siendo loables, solo sirven para poner de manifiesto la urgencia de una regulación común de este tipo de situaciones que evite la aparición de desigualdades y discriminaciones entre las familias vulnerables en función de su lugar de residencia.

Creemos, por tanto, que es necesario y urgente que se apruebe en Andalucía una norma que atienda las situaciones de pobreza energética y pobreza hídrica de las familias vulnerables y ofrezca soluciones efectivas que impidan el corte de suministros básicos por imposibilidad de pago de los mismos.

En dicha norma, entendemos que sería muy oportuna la determinación de cuáles sean los consumos mínimos e imprescindibles de cada uno de los diferentes suministros para garantizar unos estándares básicos de calidad de vida.

Estos parámetros deberían servir, no solo para garantizar un suministro vital a las familias vulnerables, sino también para la fijación de unas tarifas progresivas que incluyan bonificaciones, reducciones y exenciones en los tramos considerados vitales, lo que, a su vez, redundaría en un mayor fomento del ahorro y el consumo responsable.

El modelo elegido debe partir de una definición del concepto de persona vulnerable que sirva para marcar el ámbito de aplicación de la norma y los posibles beneficiarios de la misma.

Asimismo, consideramos que en el sistema que se establezca deben desempeñar un papel primordial los servicios sociales de ámbito municipal, especialmente para la determinación de cuales sean las personas vulnerables.

En cuanto a la financiación de estas medidas, no creemos que deba recaer única y exclusivamente sobre los organismos públicos destinados a la cobertura de las necesidades sociales sino que estimamos conveniente la participación en este empeño de las empresas suministradoras.

\* [Ver más en Informe Anual Interactivo dPA 2014](#)

\* [Ver más en Informe Anual Interactivo dPA 2014](#)



# HEPATITIS C. EL DIFÍCIL EQUILIBRIO ENTRE COSTE Y SALUD

*Queremos llamar la atención sobre las dificultades que lastran el acceso a muchos fármacos innovadores y el subsiguiente debate sobre su financiación pública, directamente relacionado con la valoración del coste-efectividad, que, por otro lado, no llegan a asegurar una dispensación uniforme, ni entre los distintos servicios autonómicos de salud, ni entre los hospitales de un mismo ámbito regional.*

**U**n asunto especialmente controvertido es el originado en torno a la aplicación de nuevos tratamientos para personas afectadas por el virus de la hepatitis C.

Los medicamentos que estamos considerando han sufrido complicados y dilatados procesos, sobre todo en lo que respecta a la aprobación de su inclusión en el régimen de financiación público, tras arduas negociaciones con los laboratorios fabricantes.

Con posterioridad, se han elaborado informes de posicionamiento terapéutico, y se ha revisado la estrategia de tratamiento del VHC, cristalizando esta tarea en un documento consensuado, que se ha aprobado por la Comisión de Farmacia del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud.

La Administración Sanitaria Andaluza ha hecho suyas las directrices que en aquella se establecen para el acceso a los nuevos medicamentos, partiendo del hecho de que los apariciones en último lugar no

**Nos pronunciamos sobre la aplicación de nuevos tratamientos para personas afectadas por el virus de la hepatitis C.**

son los únicos que se revelan eficaces para el tratamiento de la enfermedad, de forma que la elección terapéutica debe llevarse a cabo atendiendo a dicha estrategia y en función de variables tales como las características del virus y la situación clínica de los pacientes.

En este sentido, la actuación de oficio que hemos iniciado ([queja 14/5665](#)) nos ha permitido conocer en relación con uno de los fármacos comentados (sofosbuvir), que se dispensó como uso compasivo a 87 pacientes, y se ha facilitado a otros 71, desde la fecha de su inclusión en la prestación farmacéutica.

La complejidad es el elemento que determina una situación en la que confluye, por un lado, la necesidad de garantizar el sostenimiento del sistema sanitario frente al gasto que conlleva una dispensación indiscriminada de medicamentos de muy elevado coste; el lógico deseo de los profesionales de tratar a sus pacientes con los recursos que consideren más eficaces; y la humana aspiración de estos últimos de no ver demorada la aplicación del tratamiento

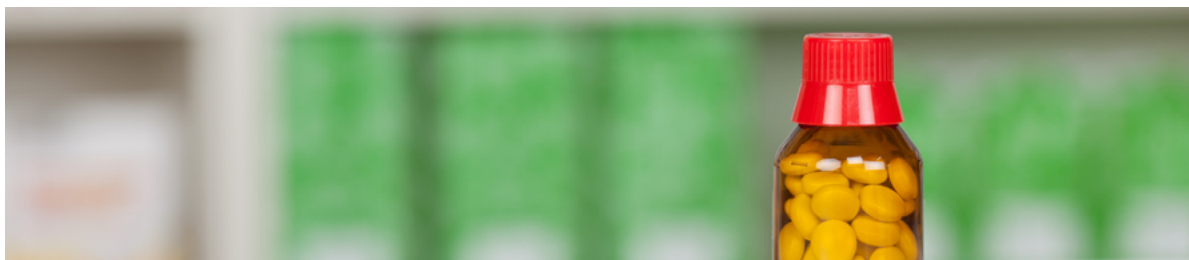
hasta estadios avanzados de la enfermedad.

Elevadas dosis de confusión, y prolijos procesos de autorización y fijación de criterios de dispensación han coincidido en el tiempo, lo que no debería impedir que a lo largo de este año se administren los nuevos tratamientos a quienes reúnan requisitos conforme a la estrategia aludida, o en su caso, al plan que se desarrolle.

Homogeneizar la dispensación en todo el Sistema Nacional de Salud evitando las desigualdades ya sería un gran logro, y la experiencia de gestión con el establecimiento de criterios generales de tratamiento, podría ser trasladable a escenarios similares, de otras patologías para las que la investigación en el campo de la medicina proporcione constantemente nuevas terapias.

\* [Ver más en Informe Anual Interactivo dPA 2014](#)

**Homogeneizar la dispensación de medicamentos contra la hepatitis C en todo el Sistema Nacional de Salud, evitando las desigualdades.**



# LA ESCOLARIZACIÓN DE MENORES EN ACOGIMIENTO FAMILIAR, EN LOS COLEGIOS DONDE LO SOLICITEN LAS FAMILIAS

*Es unánime el criterio de los técnicos de protección sobre la conveniencia de escolarizar al menor acogido en centros cercanos al domicilio de la familia acogedora o en aquellos donde estudien otros miembros en orden a facilitar su integración.*

La escolarización continúa generando un importante número de reclamaciones, aunque en estos momentos, los problemas surgen sobre todo cuando se pretende que todos los hermanos asistan a un mismo colegio, poniéndose en juego tanto el ejercicio del derecho a la libre elección de centro docente como a la conciliación de la vida laboral y familiar.

Se trata de familias que ya tienen hijos mayores en un centro y desean escolarizar a otros más pequeños, o viceversa; y también unidades familiares que, por circunstancias sobrevenidas, deben cambiar de centro a todos sus hijos e hijas.

Cuando no existen plazas escolares para todos los hermanos y hermanas, las familias intentan paliar el problema demandando de la Administración educativa una autorización para el aumento de la ratio por unidad.

Pero el problema radica en que, en muchas ocasiones, la ratio está ya sobrepasada, e incluso por encima del máximo del 10 por 100 por unidad permitido legalmente. La solución, por lo tanto, no es fácil. En algunas zonas, la demanda siempre es muy superior a la oferta, en otras, ocurre al contrario.

De ahí que, para una distribución equitativa del alumnado, la propuesta de la Administración sea el traslado de todos los hermanos a colegios que, ubicados en



otras zonas y no solicitados expresamente por las familias, existen plazas libres en todos los niveles necesarios. Dicha propuesta, por regla general, es rechazada por los padres, sobre todo cuando su puesta en práctica conlleva sacar del colegio a uno de los hermanos o hermanas que se encuentra plenamente integrado.

Una especial referencia hemos de realizar respecto de la escolarización de menores en acogimiento familiar.

Esta medida de protección se puede formalizar en cualquier época del año, por lo que no es infrecuente que se realice una vez comenzado el curso escolar. A partir de aquí, es lógico que las familias acogedoras pretendan la escolarización de los menores acogidos en los colegios más cercanos a sus domicilios, o bien en aquellos a los que asistan sus otros hijos e hijas.

Durante 2014 nos hemos encontrado con denegaciones de escolarización.

Este proceder choca frontalmente con la especial protección que los poderes públicos deben otorgar a estos menores acogidos. Niños y niñas que han vivido una dura experiencia por el imposible o inadecuado ejercicio de los deberes parentales de su familia biológica, obligando a la Administración a asumir su tutela.

Dicha protección ha de tener su reflejo también en el ámbito educativo, el cual debe dar una respuesta adecuada a las circunstancias específicas

de cada alumno o alumna que presenta este tipo de dificultades, lo que también hace necesario la adopción de medidas organizativas flexibles que permitan una escolarización igualmente adecuada.

Nuestro criterio es que, en estos supuestos, tanto por su escaso número como por las especiales circunstancias personales de los menores y de sus familias acogedoras, resulta necesario un tratamiento diferenciado y específico respecto de los otros casos en los que se demanda una ampliación de ratio. En definitiva, lo que proponemos es una mayor flexibilidad en la interpretación de la normativa aplicable, si bien siempre dentro de los límites legales impuestos.

Tenemos el convencimiento de que las circunstancias que acontecen en los menores acogidos se encuadran en los requisitos para autorizar la ampliación de la ratio que contempla la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, (artículo 87). Asimismo, también nos parece que es posible la ampliación de la ratio como medida de apoyo específico y de carácter compensatorio en aplicación del artículo 80 de la señalada Ley.

Por otro lado, la negativa a escolarizar a los niños o niñas acogidos en un determinado

**Pedimos la adopción de medidas organizativas flexibles para la escolarización de menores en acogimiento familiar.**

**Se impondrá el principio de agrupamiento familiar para escolarizar a un menor en acogimiento familiar si ésta ya tiene otros menores en el colegio solicitado.**

centros cercanos al domicilio de la familia acogedora o en aquellos donde estudien otros miembros en orden a facilitar su integración.

Así las cosas, no podemos por menos que demandar de la Administración andaluza (Protección

centro, evidencia una falta de coordinación entre el Ente público protector de menores que ostenta su tutela y la Administración educativa a quien compete asegurar la escolarización.

Es unánime el criterio de los técnicos de protección sobre la conveniencia de escolarizar al menor acogido en

de Menores y Educación) un análisis conjunto del tratamiento integral que se ha de procurar a los menores que son objeto de tutela por la Junta de Andalucía, contribuyendo con las familias de acogidas o adoptivas a procurarles los medios necesarios para lograr la plena integración social del menor y su desarrollo como personas.

La Dirección General de Planificación y Centros de la Consejería de Educación, Cultura y Deporte comparte nuestro planteamiento, por lo que ha dado las instrucciones oportunas a las distintas Delegaciones Territoriales de modo que cuando la familia de acogida que tenga otros menores ya escolarizados en el centro donde realiza la solicitud, y éste no dispusiera de plaza para el acogido, se estará al principio de agrupamiento familiar, pudiéndose incrementar la ratio hasta un 10 por 100.

\* [Ver más en Informe Anual Interactivo dPA 2014](#)



# CUATRO AÑOS PARA ESPERAR UN JUICIO NO ES JUSTICIA

*Una persona padece una grave enfermedad degenerativa que le supuso perder su empleo y solicitar la pensión de invalidez. La evolución de su proceso se agrava terriblemente y necesita con urgencia una nueva valoración del grado de incapacidad. Los trámites se prolongan durante más de un año y finalmente se produce una discrepancia con la Seguridad Social sobre la actualización de su pensión, único ingreso con el que intenta sostener a la familia.*

*No le queda otra vía que acudir al Juzgado de lo Social. Esta persona presenta la demanda y recibe la notificación para el acto de la vista. Le citan en septiembre de 2017; tres años deberá esperar para que la justicia aborde su pleito.*

**E**ste caso no es único. Si algo tiene de terrible, además de su propio relato, es que muestra un ejemplo cotidiano de otros muchos supuestos que se producen en los Juzgados de lo Social de Sevilla. En ejercicios anteriores ya advertimos serios problemas de retrasos en estos órganos judiciales, pero en 2014 la situación se ha generalizado y, aún peor, se ha agravado con añadidos retrasos y dilaciones.

Cuando escribíamos al Informe Anual al Parlamento, el récord lo tenía una queja que citaba con tres años de retraso. Ya hemos recibido quejas que se aproximan a los cuatro años para celebrar la vista, pero conocemos de casos citados para el 2019.

Ante esta situación, decidimos abrir una investigación sobre estos órganos judiciales con un enfoque más general.

---

**En 2014, se han agravado las dilaciones en los juzgados. Hasta 4 años para esperar un juicio.**

---

.....  
**Hemos pedido la exigencia de, al menos, dos nuevos juzgados de lo Social en Sevilla.**  
.....

Ya teníamos noticias de los problemas en juzgados concretos y habíamos sido informados de algunas medidas coyunturales de ayuda. Sin embargo nuevas quejas, añadidos retrasos y una falta

de reacción eficaz han motivado que la reacción de la Institución debía ser otra, más acorde a la gravedad de la situación.

Después de analizar el resultado de estas acciones paliativas, las medidas de refuerzo no han logrado revertir los rendimientos de los Juzgados de lo Social de Sevilla, por lo que los problemas que se han descrito, sobre el servicio prestado a justiciables y profesionales de la Administración de Justicia, ofrecen un pronóstico de persistir y con una tendencia altamente probable de acentuarse en un futuro inmediato.

Si estos órganos están dotados para atender una media de entrada de 850 asuntos al año, la carga de trabajo se ha duplicado. Se retrasan las resoluciones y se colapsa la atención a los nuevos asuntos sin capacidad de reducir los tiempos de respuesta que progresivamente se dilatan.

Sin reacción ni medidas coherentes, el colapso está garantizado. Por ello, nos hemos dirigido a la Consejería de Justicia e Interior mediante una [resolución](#) sin precedentes. Hemos pedido la firme exigencia de creación de, al menos, dos nuevos juzgados de lo social en Sevilla y una revisión a fondo de las dotaciones de personal funcionario.

\* [Ver más en Resolución 14/4340](#)

\* [Ver más en Informe Anual Interactivo dPA 2014](#)







**ATENDER  
LAS QUEJAS**



# ES NECESARIO GARANTIZAR LA GRATUIDAD EN EL TRATAMIENTO DE ATENCIÓN TEMPRANA A LOS MENORES CON DISCAPACIDAD

*La Atención Temprana se configura como una prestación dirigida a los niños que presentan déficits o riesgo de padecerlos, y comprende una serie de acciones compensadoras para ayudarles a alcanzar su desarrollo personal e integración social.*

**G**olpea cualquier sensibilidad media el establecimiento de obstáculos en el acceso y la dispensación de estos tratamientos, sobre todo si son de índole económica.

De ahí que sus padres o tutores buscan comprensiblemente procurárselo, con el máximo grado de calidad, y dentro de los plazos recomendables para que pueda ser efectivo.

Sin embargo, en los últimos tiempos se nos ha trasladado esta situación por parte de algunos ciudadanos, que obligados a satisfacer determinados importes por los servicios que se les proporcionan a sus hijos, en algunos casos determina la exclusión del tratamiento, porque no pueden hacer frente a dicho coste.

La investigación de las situaciones denunciadas nos ha llevado a recibir una profusa información, demostrativa de la heterogeneidad que caracteriza esta prestación en nuestra Comunidad Autónoma, con causa probablemente en la deriva histórica del modelo.

La asunción de la responsabilidad sobre la prestación en el ámbito sanitario llevó consigo la elaboración de

un Proceso Asistencial Integrado de Atención Temprana, y algunos subprocesos específicos, conforme a los cuales en los centros de atención infantil temprana se realiza el plan individualizado de tratamiento de los menores que les son remitidos por los pediatras, de acuerdo con la valoración realizada por sus profesionales según los protocolos establecidos, donde se refleja la prestación, que se registra en una aplicación informática determinada.

De acuerdo a ello, el plan individualizado en cada caso concreto no habría de variar en función del tipo de centro.

Sin embargo, los centros de la red de atención temprana en Andalucía sí difieren en su naturaleza jurídica, y, fundamentalmente, por lo que respecta a su régimen de financiación, pues presentan una triple tipología según aparezcan vinculados con la Administración por vía de

convenio, concierto, o simplemente, se configuren como receptores de subvenciones con esta finalidad.

Paradójicamente mientras que la atención temprana que se proporciona desde los centros conveniados y los concertados es totalmente gratuita, en algunos centros subvencionados puede ser objeto de facturación, en todo o en parte.

El recurso a uno u otro tipo de centros no depende del usuario en buena medida, sino de los condicionantes que

**Mientras que la atención temprana que se presta en los centros conveniados y los concertados es totalmente gratuita, en algunos centros subvencionados puede ser objeto de facturación, en todo o en parte.**



afectan a la propia red, y su distribución en el territorio, la cual no garantiza muchas veces la

**Pedimos medidas que garanticen el acceso gratuito a los tratamientos en los centros de atención infantil temprana, con independencia del centro y de la financiación pública que lleven aparejado.**

**Ningún menor que necesite atención temprana debería abonar cuotas o costes de su tratamiento.**

disponibilidad de plazas en centros gratuitos que resulten accesibles para los usuarios desde sus lugares de residencia.

A estos efectos, no podemos olvidar que el que se desplaza es un niño o niña menor de seis años, junto a los adultos que lógicamente le acompañan y le prestan cuidado.

La opción por los centros subvencionados tampoco es tal, cuando la mayor especialización de los mismos en el tratamiento de determinadas afecciones los convierte en destino preferente para quienes las padecen. Además, según se desprende de la documentación que hemos consultado, parece existir una asignación de centros por pediatras, hacia los cuales se produciría inicialmente la derivación.

El modelo de atención temprana en Andalucía se inspira por los principios de universalidad y gratuidad.

En la medida en que podamos considerar que las intervenciones que comprende se integran en la cartera básica de servicios el Sistema Sanitario Público, cabría predicar de las mismas la gratuidad e igualdad que se establecen para esta última; mientras que para lo que no pudiera recibir tal consideración, habría que realizar de la misma forma un llamamiento a la igualdad y a la no discriminación.

Pensamos, y así se lo hemos manifestado a la Administración sanitaria en la [queja 13/4184](#), que la solución para este estado de cosas pasa por la adopción de medidas que permitan garantizar el acceso gratuito de los usuarios de los centros de atención infantil temprana, a las prestaciones y tratamientos que integran su programa individualizado de atención, con independencia de la tipología del centro y del régimen público de financiación que lleven aparejado.

\* [Ver más en Actuación de Oficio Queja 13/4184](#)

# LAS BAJAS POR ENFERMEDAD DURANTE EL EMBARAZO DEL PERSONAL DEL SECTOR PÚBLICO ANDALUZ, DAN DERECHO A PERCIBIR EL CIENTO POR CIENTO DE LAS RETRIBUCIONES

**A**l hilo de la [queja 13/1794](#), tuvimos ocasión de analizar si a la situación de una funcionaria municipal de baja laboral por Incapacidad Temporal durante su estado de gestación, había de aplicarse o no, la instrucción conjunta de las Secretarías de Estado de Administraciones Públicas y de Presupuestos y Gastos por la que se disponía dar cumplimiento a las previsiones del Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad, en relación con la situación de incapacidad temporal del personal al servicio de la Administración del Estado. De su estudio, hemos extraído las siguientes conclusiones:

El Real Decreto Ley 20/2012, de 13 de julio, del Gobierno de España, introduce importantes modificaciones en la situación del personal de empleo público que se encuentre en situación de incapacidad temporal.

En concreto, en su disposición adicional decimotercera, se modula la cuantía de los complementos económicos a percibir por el personal al servicio de la Administración del Estado, en función de los días de incapacidad tem-

***La regulación retributiva autonómica en situación de incapacidad temporal por estado de gestación, es más restrictiva que la regulación estatal.***

poral, siendo éstos de carácter progresivo, es decir, a menores días de baja por enfermedad, hasta tres, menos retribución, la cual va aumentando en función de los días en los que se permanezca en situación de incapacidad laboral, hasta alcanzar los 21 días o más, a partir de los cuales se percibe el cien por cien de los complementos retributivos.

En su artículo 9, se dirige a las administraciones públicas un mandato para que determinen los haberes a percibir por el personal a su servicio incluido en el campo de aplicación del Régimen General de la Seguridad Social, cuando se encuentre en situación de incapacidad temporal, complementando, en su caso, las prestaciones de Seguridad Social a las que tengan derecho, respetando unos límites máximos.

Así las cosas, con fecha 15 de octubre de 2012, el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas aprobó una instrucción conjunta de las Secretarías de Estado de Administraciones Públicas y de Presupuestos y Gastos, por la que se disponía dar cumplimiento a las previsiones de este Real Decreto Ley 20/2012, de 13 de julio.

Esta Instrucción, en su artículo 7, contempla una serie de circunstancias excepcionales, en las que las retribuciones a percibir, serán las mismas que se vinieran percibiendo en el mes anterior a la incapacidad, es decir, una serie de circunstancias en las que no se tendrán en cuenta los días en los que se permanezca en situación de incapacidad temporal, considerándose como tales, los procesos de incapacidad temporal que

impliquen tratamientos de radioterapia o quimioterapia, así como los que tengan inicio durante el estado de gestación, aun cuando no den lugar a una situación de riesgo durante el embarazo o de riesgo durante la lactancia (estas dos situaciones no se han visto afectadas por la aprobación del mencionado Decreto Ley), y a las que por tanto no se les aplica la disminución de los complementos retributivos previstos en su disposición adicional decimoctava.

En lo que respecta a las medidas adoptadas por nuestra Comunidad Autónoma, tenemos la Ley 3/2012, de 21 de septiembre, de Medidas Fiscales, Administrativas, Laborales y en materia de Hacienda Pública para el Reequilibrio Económico-Financiero de la Junta de Andalucía, en relación a la situación de incapacidad temporal del personal de la Administración de la Junta de Andalucía.

De su análisis se desprende, que la regulación retributiva autonómica contenida en la misma, concretamente en su artículo 14, para las mujeres que formen parte del personal al servicio del Sector Público Andaluz, en situación de incapacidad temporal derivada del estado de gestación, es más restrictiva que la regulación estatal, por cuanto que sólo contempla como situaciones excepcionales que den lugar a la percepción del 100% de los complementos retributivos, las derivadas de riesgo durante el embarazo y riesgo durante la lactancia natural.

Ahora bien, a pesar de la citada regulación normativa, la Administración autonómica tiene aprobada la Ins-



**A pesar de la citada normativa, en lo que atañe a circunstancias excepcionales se amplía en iguales términos a los establecidos en la normativa estatal.**

trucción 1/2013, de la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública que, en su artículo 7, apartado 2 dedicado a las circunstancias excepcionales, establece que «Los procesos de IT que impliquen tratamientos de radioterapia o quimioterapia, así como los que tengan inicio durante el estado de gestación, aun cuando no den lugar a una situación de riesgo durante el embarazo o de riesgo durante la lactancia, tendrán esta misma consideración de circunstancia excepcional».

Como puede verse, por la vía de esta Instrucción se amplía el ámbito de la Ley 3/2012,

de 21 de septiembre, en lo que atañe a estas circunstancias excepcionales, en iguales términos a los establecidos en la normativa estatal.

En definitiva, sea cual sea la normativa aplicable al personal al servicio de las Entidades Locales en esta materia, tal cuestión, en la actualidad, nos encontramos con una misma regulación protectora de los derechos retributivos de las mujeres al servicio del Sector Público Andaluz, cuando se encuentren en situación de incapacidad temporal iniciada durante su estado de gestación y aunque la misma no de lugar a situaciones de riesgo durante el embarazo, ni de riesgo en la lactancia.

\* [Ver más en Informe Anual Interactivo dPA 2014](#)



# BECAS: NINGÚN ALUMNO DEBE ABANDONAR SUS ESTUDIOS POR RAZONES ECONÓMICAS

*Atendemos las quejas sobre los requisitos para ser beneficiarios de becas.*

**E**l Ministerio de Educación convoca cada curso las becas y ayudas para el alumnado que curse estudios postobligatorios y estudios superiores no universitarios.

Su normativa prevé la posibilidad de celebrar convenios de colaboración con las comunidades autónomas -uso que ha hecho Andalucía- para que puedan realizar las funciones de tramitación, resolución, pago, inspección, verificación, control y, en su caso, resolución de los recursos correspondientes a las becas y ayudas convocadas.

En 2013, se realizó una significativa reforma en el régimen general de las becas con el Real Decreto 609/2013, de 2 de agosto, que afectó a las modalidades y cuantías de las becas; los umbrales máximos de renta y patrimonio familiar; y los requisitos académicos, notas medias y cargas lectivas a superar. Además, las ayudas se estructuran, desde entonces, en dos partes, una fija y otra variable.

Desde el establecimiento de este nuevo sistema, se reciben reclamaciones por la disconformidad con la exigencia del cumplimiento de determinados requisitos.

La necesidad de que existan unos límites objetivos y previos que determinen el derecho a la percepción de la beca no parece resultar cuestionable. El problema radica en que determinar cuáles deben ser obedece a una decisión política de quien en un momento dado ostente esta responsabilidad, limitando con ello nuestras posibilidades de intervención.

**Tan importante es ser beneficiario de la beca como recibirla a tiempo. Actuamos ante la demora en el pago de las becas y ayudas al estudio. Exigimos celeridad. No podemos permitir que ningún alumno abandone su formación por no recibir a tiempo las ayudas públicas.**

En todo caso, el mayor número de reclamaciones durante 2014 ha estado relacionado con la demora en el pago de las becas y ayudas al estudio. La demora en el pago ha obligado a muchas familias a recurrir en demanda de ayuda económica –principalmente de otros familiares o personas allegadas– para cubrir los gastos que, precisamente, habrían de ser cubiertos por dicha beca, dándose incluso algunos supuestos de alumnos que han tenido que abandonar sus estudios por no poder hacer frente a los mismos.

Junto con lo anterior, los reclamantes denunciaban

una información contradictoria respecto de las previsiones de pago. Así, cuando acudían a la Consejería del ramo se les informaba de que no se han recibido los fondos del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, mientras que por parte de éste se les informa en sentido contrario.

Tras nuestra intervención, la Consejería de Educación, Cultura y Deporte señaló que la



demora en el pago tiene su razón de ser en la no transferencia de los fondos correspondientes por el Ministerio de Educación. No fue hasta abril –prácticamente finalizado el curso escolar 2013-2014– cuando el departamento ministerial ingresó a la Junta de Andalucía el importe de las becas, siendo desde este momento cuando se comienzan a realizar los pagos a los beneficiarios, agilizando, en la medida de lo posible, las órdenes de pago, fiscalización y transferencias.

Y por lo que respecta a la información contradictoria facilitada a los solicitantes, la Administración andaluza señala que los datos por ella facilitados son veraces al indicar que no se podía pagar la beca porque no se habían recibido los fondos estatales. ([Queja 14/1264](#)).

\* [Ver más en Informe Anual Interactivo dPA 2014](#)

## A VUELTAS CON LA CLÁUSULA SUELO

*Mediamos ante las entidades financieras para conseguir la eliminación de las cláusulas de suelo abusivas.*

**A** la luz de la doctrina fijada por el Tribunal Supremo, esta Institución entiende que la falta de transparencia es predicable de la mayoría de los contratos hipotecarios en vigor que incluyen cláusulas suelo, por lo que considera necesario que por las entidades financieras se proceda a la inmediata declaración de nulidad de dichas cláusulas sin que para ello tenga que mediar una resolución judicial.

Por ello, a finales de 2013, y amparándonos en nuestras competencias mediadoras, nos dirigimos a las entidades financieras instándoles a dejar sin efecto las cláusulas suelo de sus contratos hipotecarios en vigor.

Lamentablemente, la petición no fue atendida por la mayoría de estas entidades, constatando, a finales de 2014, que la situación de las cláusulas suelo se caracteriza por una masiva judicialización del problema, que está provocando un auténtico colapso en los Juzgados de lo Mercantil.

Ello, a pesar de las sentencias y pronunciamientos judiciales, de diferentes instancias, que vienen declarando de forma abrumadoramente mayoritaria la nulidad de las cláusulas suelo sometidas a su consideración.

***Instamos a las entidades financieras a la inmediata declaración de nulidad de las cláusulas suelo, sin que medie una resolución judicial.***

***No nos parece justo que la única opción para conseguir la anulación de unas cláusulas de suelo abusivas sea la vía de los tribunales.***

**La situación de las cláusulas suelo se ha judicializado, provocando un auténtico colapso en los juzgados.**

**Son bastantes las sentencias que condenan a la entidad financiera a la devolución de las cantidades cobradas indebidamente por las cláusulas suelo.**

**Muchas personas por falta de medios, no acuden a los Tribunales para defender su derecho frente a las cláusulas suelo abusivas.**

**Desde 2013 el dPA ha pedido su eliminación.**

Igualmente, son numerosas las sentencias de los Juzgados de lo Mercantil en las que la declaración de nulidad viene acompañada de la suspensión cautelar de su aplicación y la condena en costas a la entidad financiera. Asimismo, son bastantes las sentencias que condenan a la entidad financiera a la devolución de las cantidades percibidas indebidamente por aplicación de dicha cláusula.

Se trata de un posicionamiento judicial en primera instancia, avalado mayoritariamente por las diferentes Audiencias Provinciales. Incluso el Tribunal Supremo ha ratificado plenamente su doctrina de 9 de mayo de 2013 mediante una sentencia dictada en relación con casos particulares (sentencia 464/2014, de 8 de septiembre).

Pese a esta situación, aparentemente favorable para los consumidores, nos duele comprobar que son muchas las personas que por desconocimiento y, sobre todo, por falta de medios, no han acudido a los Tribunales para defender su derecho frente a estas cláusulas abusivas.



Asimismo, constatamos con pesar que muchas de las que han pedido el amparo judicial deben soportar largas dilaciones en espera de un pronunciamiento, afrontando, mientras tanto, el pago de las cláusulas y los costes del proceso.

Por ello, hemos vuelto a hacer un nuevo llamamiento público a todas las entidades financieras para que, sin más dilaciones, procedan a dejar sin efecto las cláusulas suelo. Apelado a la responsabilidad social de las entidades financieras, y a principios básicos de equidad y justicia, por entender inaceptable que sólo puedan beneficiarse de la anulación de estas cláusulas quienes disponen de los medios y los conocimientos necesarios para defender sus derechos en vía judicial.

\* [\*Ver más en Comunicado de Actuaciones del Defensor en materia cláusulas suelo.\*](#)



# ÉBOLA. NUEVO RETO PARA LA SANIDAD

*Anualmente se llevan a cabo en los centros sanitarios del Sistema Nacional de Salud millones de actuaciones, sin que su interés trascienda más allá de quienes resultan sujetos de las mismas y sus familiares, y de los profesionales que las practican.*

*En ocasiones, la realidad sanitaria nos trasladan bondades en forma de avances en la curación de enfermedades, éxitos quirúrgicos, o nuevos recursos.*

La importancia relativa del bien salud conlleva que las cuestiones relacionadas con su atención y salvaguarda conciten el interés, y por ende la preocupación, de la inmensa mayoría de la población, lo que obliga a realizar un tratamiento absolutamente cuidadoso de la información que les atañe.

Aún contando con dicha repercusión, no resulta frecuente que provoquen un auténtico debate social, como el que singularmente se ha suscitado durante este ejercicio en torno a la irrupción en nuestro país de la enfermedad causada por el virus del ébola, que desató una gran alarma por el temor al contagio de un padecimiento frecuentemente mortal, para el que hasta el momento no existen tratamientos eficaces.

En primer lugar, se produjo la repatriación de dos cooperantes españoles que habían contraído la enfermedad en zonas endémicas, y que desgraciadamente no sobrevivieron, a pesar de los esfuerzos realizados desde el sistema sanitario; pero acto seguido se sucedió el contagio de una auxiliar de enfermería que había participado de su atención, lo que generó numerosas dudas sobre las medidas de prevención adoptadas.

Durante varios días asistimos angustiados a la evolución de la paciente, a la sucesión de versiones sobre lo ocurrido, al cuestionamiento de los protocolos, y de la suficiencia de medios para darles cumplimiento, así como a la asunción de la gestión del problema al más alto nivel gubernativo.

**Desde esta Institución iniciamos un expediente de queja de oficio, en el cual solicitamos informe a la Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales.**

Las luces ilustrativa de la batería de instrumentos que se han elaborado en desarrollo del protocolo general, para abarcar los distintos aspectos que se muestran imprescindibles en el abordaje de este asunto (instrucciones ante la sospecha, manejo de casos confirmados, prevención de riesgos laborales de los trabajadores del sistema sanitario público, formación, gestión de residuos, limpieza de centros y a domicilio, o manipulación de muestras en laboratorio).

Desde esta Institución iniciamos un expediente de queja de oficio, en el cual solicitamos informe a la Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales.

La respuesta, después de razonar las causas que determinan el bajo riesgo de propagación de la enfermedad en nuestro territorio, resulta a to-

Circunstancias sobrevenidas han permitido comprobar su puesta en práctica, ante la detección de un caso sospechoso, y el consiguiente tratamiento ofrecido al mismo desde los dispositivos designados al efecto. En este punto cabe reseñar que el hospital sevillano Virgen del Rocío se ha constituido como uno de los centros de referencia para la asistencia de los supuestos confirmados del virus.

\* [Ver más en Actuación de Oficio Queja 14/4653](#)



# LAS ENTIDADES LOCALES SON LAS RESPONSABLES DE UN MAYOR CONTROL SOBRE LA ACTUACIÓN DE LAS EMPRESAS CONCESIONARIAS DEL SERVICIO DE ABASTECIMIENTO DE AGUA

*Algunas Entidades Locales parecen creer que sus potestades de fiscalización sobre el servicio de abastecimiento de agua potable desaparecen o devienen inútiles cuando el servicio es gestionado por una empresa en régimen de concesión.*

**E**sta defensoría cree que tal interpretación es incorrecta y así lo hemos puesto de manifiesto durante la tramitación de algunas de las quejas relacionadas con el suministro de agua, exigiendo a las entidades locales un mayor control sobre la actuación de las empresas concesionarias de la gestión del servicio.

Así, en la queja 14/465 hemos formulado [Resolución](#) a la Mancomunidad de Municipios del Campo de Gibraltar para que, en virtud de sus competencias en materia de ordenación, gestión, prestación y control de los servicios relacionados con el ciclo integral del agua de uso urbano, requiera a la empresa concesionaria para que se atenga al plazo de prescripción de 3 años para poder exigir el pago de las facturas y no al de 15 que pretendía hacer valer.

En la queja 13/5278 dirigíamos [Recomendación](#) al Ayuntamiento de Vélez-Málaga para que ejercitase sus competencias de fiscalización sobre la empresa concesionaria de la gestión del servicio de abastecimiento domiciliario de agua, en relación con la denuncia de la parte promotora de queja sobre facturación estimada y falta de renovación del contador.

El interesado se había dirigido a su ayuntamiento pero su reclamación se habría limitado a la actuación mediadora de la OMIC, que concluía informándole de la imposibilidad de obligar a la empresa a atender su pretensión económica o de fijar indemnizaciones por daños y perjuicios que corresponden legalmente a la jurisdicción ordinaria.

A nuestro juicio el Ayuntamiento podía, y debía, desplegar todas sus facultades de control, seguimiento y fiscalización del servicio de abastecimiento y saneamiento domiciliario de aguas. Y ello, debería llevar aparejada la posibilidad de que los dispositivos municipales, ante la reclamación de una persona usuaria del servicio, valorase la adecuación a la legalidad y al pliego concesional de la actuación de la empresa concesionaria y, si resultara procedente, le instase al cumplimiento de sus obligaciones.

En el supuesto analizado, partiendo de la consideración de sí se habría producido un incumplimiento

por la empresa de su deber de renovación del parque de contadores, solicitamos al Ayuntamiento que la tramitación de reclamaciones relacionadas con la prestación del servicio por la concesionaria no se limitase a las propias de la Administración de consumo sino que entrase a valorar posibles incumplimientos de las obligaciones que corresponden a la empresa y, en su caso, adoptase las medidas correctoras y sancionadoras oportunas.

**Solicitamos al Ayuntamiento que la tramitación de reclamaciones entrase a valorar posibles incumplimientos de las obligaciones que corresponden a la empresa y adoptase las medidas oportunas.**

\* [Ver más en Informe Anual Interactivo dPA 2014](#)



# JUSTICIA GRATUITA ¿CÓMO SE CALCULA LA DISPONIBILIDAD ECONÓMICA DE UNA PERSONA PARA PODER ACCEDER A ESTE BENEFICIO?

*Uno de los temas que más se repiten en las quejas que llegan al Defensor es la denegación del derecho a litigar gratuitamente mediante abogado de oficio.*

**R**esumidamente, la ley señalaba que podrían solicitar estas ayudas las personas con ingresos que no sobrepasen el doble del importe del salario mínimo interprofesional anual calculado sobre 14 pagas (doce mensualidades más las dos extras). Luego, el método de cálculo se sustituyó por el llamado IPREM (que significa “Indicador Público de Rentas de Efectos Múltiples”) y que se publica oficialmente cada año.

Pues bien, hemos descubierto que cuando el IPREM se da en su importe mensual (532,51 euros), algunas entidades consideran que debe multiplicarse por catorce para fijar ese tope retributivo anual para reconocer o denegar la justicia gratuita. En otras fuentes de información, siempre oficiales, se toma sin más el IPREM expresado anualmente y entendido como la cuantía mensual y multiplicado por doce para fijar el cálculo anual.

Hablando de cifras se trata de saber si la solicitud de una persona se tiene que cotejar sobre unos ingresos anuales máximos de 6.930,13 euros (IPREM a doce mensualidades) o de 7.455,14 (IPREM a catorce mensualidades).



Para intentar poner un poco de luz en esta contradicción, abrimos de oficio la [queja 14/5809](#) porque la información que se da desde instancias oficiales es, como mínimo, peculiar por no decir desconcertante.

Unos Colegios de Abogados hablan de calcular el IPREM a doce mensualidades; otros lo calculan sobre la base de catorce mensualidades; y otros no han llegado más que al año 2003 para actualizar su información.

La Consejería de Justicia e Interior ofrece un simulador de cálculo establecido sobre el cálculo de doce mensualidades; pero todas estas instancias ofrecen un enlace común para ampliar la información a la página del Consejo General de la Abogacía, que opta por el

criterio de calcular el IPREM sobre catorce mensualidades.

**Nos preocupa que, según qué colegio profesional y sus criterios, nos podemos hallar ante aplicaciones dispares a la hora de tramitar y acceder a este derecho.**

El tema adquiere una importancia señera ya que hablamos de los criterios que maneja cada colegio profesional cuando gestiona y tramita las solicitudes de acceso a la justicia gratuita.

Nos preocupa que, según qué colegio y sus criterios, nos podemos hallar ante aplicaciones dispares a la hora de tramitar y acceder

a este derecho, lo que a su vez condicionaría la labor de revisión de las respectivas Comisiones Provinciales de Asistencia Jurídica Gratuita.

Por ello nos hemos dirigido a la Consejería de Justicia e Interior y al Consejo Andaluz de la Abogacía para conocer sus criterios de aplicación de estos requisitos de cálculo del IPREM y también analizar la aplicación práctica que se está haciendo de estas solicitudes tramitadas y de sus resultados.

Y, desde luego, intentamos procurar una imprescindible homogenización de la información que se ofrece a la ciudadanía de estas importantísimas ayudas para facilitar el acceso a la justicia de muchas personas necesitadas.

\* [Ver más en Informe Anual Interactivo dPA 2014](#)



# LA CARRERA ADMINISTRATIVA. UNA CARRERA DE OBSTÁCULOS

*La carrera administrativa ha sido definida como el derecho del colectivo de empleados públicos a ascender dentro de la jerarquía administrativa, a través de un sistema objetivado de promoción que le permita tanto la consolidación de mejores retribuciones como el acceso a puestos de trabajo más cualificados.*

**E**l derecho a la carrera administrativa, que encuentra su previsión constitucional en el artículo 35.1 del texto constitucional (“derecho a la promoción”), constituye un derecho individual de los empleados públicos “a la progresión en la carrera profesional y promoción interna según principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad mediante la implantación de sistemas objetivos y transparentes de evaluación” (artículo 14 del Estatuto Básico del Empleado Público), cuya puesta en práctica requiere la conjunción de distintos elementos de política de personal como son, entre otros, la selección, división y asignación de tareas, retribuciones, promoción, traslados, formación y evaluación.

El sistema o modelo de carrera, que tiene su base en la ordenación de la función pública a través de su clasificación en cuerpos, escalas y categorías y en los puestos de trabajo (elemento estático de la carrera), tiene su otro componente en el reconocimiento de los ascensos profesionales a través de la provisión u ocupación sucesiva de puestos de trabajo, del que el concurso de méritos se erige como la modalidad ordinaria de provisión por excelencia, entre otros instrumentos.

**Este derecho ha encontrado en Andalucía un serio revés para algunos colectivos de personal del sector público.**

En tanto resulta una asignatura pendiente de nuestro sistema estatutario del empleado público el desarrollo de la “carrera profesional horizontal” (que se define en el citado Estatuto como aquella “que consiste en la progresión de grado, categoría, escalón u otros conceptos análogos, sin necesidad de cambiar de puestos de trabajo” mediante procesos de evaluación), la carrera vertical a través de la provisión de puestos de trabajo periódicamente convocados y resueltos, constituye, hoy por hoy, el principal instrumento del empleado público para obtener mejoras en su status profesional y retributivo.

Pues bien, este consolidado derecho ha encontrado en Andalucía un serio revés para algunos de los colectivos de personal más numerosos del sector público, como son el de los funcionarios al servicio de la Administración general y la del personal estatutario al servicio de la Administración sanitaria.

Por un lado, los funcionarios vinculados a la Administración General vienen soportando en los últimos años, el sistemático incumplimiento de la periodicidad de las convocatorias de concursos de traslado, toda vez que el Decreto 2/2002, de 9 de Enero, por el que se aprueba el Reglamento General de Ingreso, Promoción Interna, Provisión de Puestos de Trabajo y Promoción Profesional de los Funcionarios, en su art. 44.2, prevé una periodicidad semestral de las convocatorias de concursos de méritos y traslados.



No obstante, en el periodo de los últimos ocho años se han producido tres convocatorias de concursos de méritos (2006, 2009 y 2011).

En este sentido nos dirigimos al departamento responsable de la gestión del personal funcionario la adopción de las medidas necesarias en orden a preservar este derecho así como a la inmediata convocatoria de concurso de 2014.

Por otro lado, el colectivo del personal estatutario vinculado a los centros sanitarios dependientes del Servicio Andaluz de Salud ha venido mostrando su disconformidad con la persistencia de la suspensión (“paralización”) de la carrera profesional que como consecuencia de una Sentencia del Tribunal Supremo de 2012, de la que traía causa resolución judicial que anulaba preceptos sustanciales de la normativa reguladora en la materia, y en concreto del Acuerdo de Consejo de Gobierno de 2006 regulador el modelo de carrera profesional del personal sanitario estatutario.

Por su parte, la Administración Sanitaria, ha venido alegando que tal circunstancia le obligaba a dejar de resolver temporalmente las acreditaciones que dan soporte al reconocimiento profesional y retributivo. En concreto, la sentencia anulaba el aspecto relativo a la composición de las Comisiones de Valoración, estableciendo que éstas deben contar con la presencia de evaluadores externos designados por

las Agencias de Calidad o Sociedades Científicas de su ámbito de competencia.

En todo caso, el cumplimiento del mandato judicial y la correlativa adecuación a Derecho del marco regulador de la carrera profesional exigía la correspondiente modificación normativa. Aspecto que no se había abordado por el Gobierno andaluz a lo largo del periodo 2012-2014.

Por todo lo anterior, formulamos al SAS Resolución relativa a la elaboración de la propuesta de negociación sobre el modelo de carrera profesional a someter a la Mesa Sectorial de Negociación de Sanidad.

En suma, la carrera profesional de buena parte de los empleados públicos andaluces es una carrera administrativa llena de obstáculos que la propia Administración es renuente a despejar, bien demorando *sine die* las convocatorias de concursos de traslados, bien demorando la adaptación de la regulación derivada del mandato de la instancia judicial.

**Formulamos al SAS Resolución relativa a la elaboración de la propuesta de negociación sobre el modelo de carrera profesional a someter a la Mesa Sectorial de Negociación de Sanidad.**

\* [Ver más en Informe Anual Interactivo dPA 2014](#)

# ES INADMISIBLE EL RETRASO EN LA APROBACIÓN DEL NUEVO PLAN MARCO DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA

*Esta Institución se encuentra especialmente preocupada por el retraso de la aprobación definitiva del nuevo Plan Marco de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, y las consecuencias negativas que está proyectando hacia las personas más vulnerables.*

**E**l borrador del decreto por el que se regula este Plan persigue, tal y como se plasma en su exposición de motivos, garantizar el derecho a una vivienda digna y adecuada, dentro de un marco desolador producido tras la crisis económica.

En este contexto, hemos de significar que cada vez son más numerosas las quejas que se reciben en esta Defensoría, en la que ciudadanos y ciudadanas demandan desesperados una solución a la precaria situación que padecen: familias sin techo donde cobijarse, o que viven hacinados y, sin posibilidad de que se le adjudique una vivienda al ser éstas insuficientes para atender dicha demanda; personas discapacitadas condenadas a permanecer inmóviles en sus casas, al carecer el edificio de un ascensor y encontrarse en suspenso el pago de la ayuda que para su instalación les fue concedida; personas desahuciadas al no haber podido pagar la renta, al no cobrar la ayuda al alquiler de viviendas libres que habían solicitado etc., ...

Al hilo de lo expuesto, no podemos sino recordar la exigencia que marca el artículo 12.5 de la Ley



1/2010 de 8 de Marzo, reguladora del Derecho a la Vivienda en Andalucía, que OBLIGA a la Administración de la Junta de Andalucía, a elaborar el Plan Andaluz de Vivienda y Suelo, que será el instrumento encargado de concretar las políticas de vivienda y suelo de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Merece ser destacado que, el pasado 22 de noviembre de 2013, finalizó el plazo de presentación de aportaciones al nuevo Plan, desconociéndose los motivos por los que, un año después, los trámites para su aprobación definitiva se encontraban en punto muerto.

Esta Defensoría, con el propósito de conseguir la aprobación, sin más demora, del nuevo Plan de Vivienda Andaluz, y al hilo de la investigación iniciada con ocasión de alguna queja, preguntamos a la Consejería de Fomento y Vivienda, sobre ello.

La respuesta de esa Consejería, justificaba el retraso en la aprobación en que *“es necesario esperar que se publiquen las órdenes de desarrollo del Ministerio de Fomento y Vivienda que concreten y permitan la aplicación en esta Comunidad Autónoma de estas líneas de ayuda, así mismo se está a la espera, desde que al final de 2013 esta Dirección General envió toda la documentación e información requerida, de la suscripción del Convenio de Colaboración para la ejecución del Plan Estatal de Fomento del*

*Alquiler, la Rehabilitación Edificatoria, y la Regeneración y Renovación Urbana, 2013-2016; ya que es el instrumento que establece la financiación de los diferentes programas que se contienen en el borrador de nuestro plan de vivienda, y por tanto la viabilidad de los mismos”.*

Ello nos llevó, por razones de competencia, a dirigirnos al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales planteándole la problemática con la finalidad de que se interesara ante el Ministerio de Fomento sobre estos retrasos.

Posteriormente, conocimos que el día 15 de septiembre de 2014, se firmó el convenio entre la Consejería de Fomento y el Ministerio de Fomento, para la ejecución del Plan Estatal de Fomento del Alquiler de Viviendas, la Rehabilitación Edificatoria, y la Regeneración y Renovación Urbanas 2013/2016, y que el 3 de diciembre de 2014, se publicó en el Boletín Oficial del Estado, la Orden 2252/2014, de 28 de noviembre, por la que se determina la efectividad de las líneas de apoyo previstas en el real Decreto 233/2013, de 5 de abril, por el que se regula el Plan Estatal de fomento del alquiler de viviendas, la rehabilitación

**Hemos promovido una actuación de oficio, para que sin más demora se proceda a su aprobación definitiva.**

edificatoria y la regeneración y renovación urbanas 2013/2016, con lo que a nuestro juicio ya se habían salvado las dificultades que estaban impidiendo la aprobación del nuevo Plan, por lo que nuevamente preguntamos sobre ello.

Sin embargo, la respuesta recibida, reproducía la inconcreta información dada en otras ocasiones: "el Plan Marco de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía está en la actualidad en fase de tramitación administrativa, estando prevista su aprobación en los próximos meses".

Ante ello, esta Institución ha promovido una actuación de oficio, en la que hemos formulado a la Dirección General de Vivienda Resolución para que sin más demora, y con la urgencia que dicha actuación demanda, se proceda a su aprobación definitiva.

[Queja 14/5558](#)

\* [Ver más en Informe Anual Interactivo dPA 2014](#)



# LA DIGNIDAD DE LA JUSTICIA EMPIEZA POR SUS SEDES

*Durante 2014 hemos continuado trabajando con motivo de la disponibilidad de las sedes y condiciones de los edificios judiciales. Sabemos la complejidad que supone en estos momentos ejecutar las previsiones de creación de espacios singulares para residenciar las dependencias de servicios y sedes de la Administración de Justicia para una determinada demarcación o territorio.*

La estrategia de crear “ciudades de la justicia” ha logrado afrontar dos necesidades acuciantes: la dotación de edificios e instalaciones modernas y adecuadas para los servicios de la justicia de hoy en día; y, además, concentrar estas localizaciones que con el tiempo se venían disgregando y atomizando con las molestias ocasionadas a profesionales y ciudadanos replicando onerosamente servicios.

Estos proyectos están sometidos a diversas situaciones. En unos casos (Málaga) se han logrado crear estas instalaciones con la evidente mejora de la situación. En otros (la mayoría de capitales) la parálisis inversora ha postergado los proyectos sin poder aventurar fechas ciertas para su efectividad.

Mientras, existen otras muchas sedes que anhelan una reforma o una nueva ubicación debido al defi-

***Las “ciudades de la justicia” afrontan la necesidad de dotación de edificios e instalaciones modernas y adecuadas, y la de concentración de estas localizaciones que se venían disgregando.***

ciente estado de conservación de los inmuebles o, sencillamente, porque sus edificios, algunos provisionales, ya resultan insostenibles para atender las exigencias de estas instalaciones con fines judiciales.

Este año hemos analizado de oficio la situación de la sede judicial de Marchena (Sevilla) a través de la [queja 14/1912](#), debido al hundimiento de parte del techo de la sala de vistas y de la [queja 14/2834](#), sobre desperfectos en la sede de San Fernando (Cádiz).

También hemos querido conocer de oficio en la [queja 14/5670](#) la accesibilidad de la sede de los Juzgados de Torrox (Málaga) y la situación de Tarifa en la [queja 14/2306](#); en este caso sede del Juzgado de Paz que incumbe al ayuntamiento y que, finalmente, nos informó sobre la realización del proyecto para las obras de reforma.

En otros casos, también incoados de oficio, como en la [queja 14/5571](#), quisimos realizar un seguimiento del funcionamiento efectivo del Juzgado de Primera Instancia e Instrucción de Cazalla de la Sierra (Sevilla) una vez que, finalmente, pudo disponer de una nueva sede inaugurada a comienzos de 2014.

\* [Ver más en Informe Anual Interactivo dPA 2014](#)



# SEGUROS VINCULADOS A PRÉSTAMOS ¡CUIDADO CON LO QUE SE FIRMA!

*Con ocasión de la tramitación de algunas quejas hemos tenido ocasión de conocer una situación que pudiera resultar lesiva para los derechos de las personas consumidoras y que, mucho nos tememos, se produce con más frecuencia de lo que sería deseable.*

**N**os referimos a la concertación de un préstamo con una entidad financiera y que requiere por parte de la entidad, como requisito previo, de la concertación de un seguro vinculado a dicho préstamo, cuya finalidad es garantizar el riesgo de posibles impagos futuros.

El problema estriba, en primer lugar, en el carácter abusivo de la exigencia de concertar el seguro con una determinada empresa sin dejar libertad al consumidor para elegir la empresa que ofrezca mejores condiciones dentro de la cobertura exigida por la entidad. Como debería ser.

Pero además, se da con frecuencia la circunstancia de que cuando se produce la contingencia amparada por la póliza, las compañías se resisten a cubrir el riesgo aduciendo para ello todo tipo de defectos en la concertación de la póliza o en el cumplimiento por el asegurado de sus obligaciones.

***Queremos advertir a las personas consumidoras acerca de los riesgos que se derivan de la falta de información en la concertación de los seguros vinculados a préstamos, resaltando la importancia de la adecuada cumplimentación del cuestionario de salud, tanto para una acertada valoración del riesgo como para garantizar que se abone el capital asegurado en caso de que se produzca la contingencia asegurada.***

Así, por ejemplo, en la [queja 14/4166](#) acudía a nosotros una viuda que nos relató como su marido había contratado un seguro de vida vinculado a un préstamo hipotecario que supuestamente, cubría el riesgo de impago derivado de su fallecimiento o incapacitación.

Cierto tiempo después, el marido falleció como consecuencia de un cáncer de pulmón que le fue diagnosticado con posterioridad a la firma del seguro, encontrándose la viuda con la sorpresa de que la aseguradora rechazaba abonar el capital asegurado, alegando que existían antecedentes médicos del marido no declarados en el cuestionario de salud que debió cumplimentar con antelación a la concertación del seguro.

La respuesta negativa de la compañía aseguradora a sus peticiones, le obligaba a abonar

todos los meses la cuota hipotecaria al banco, incluyendo unos intereses que rondaban el 10%, haciendo realmente insostenible su situación.

Tras examinar el caso hemos podido comprobar, además de algunas irregularidades en la cumplimentación y firma del cuestionario de salud, que los supuestos antecedentes médicos no declarados por el marido consistían en una afección médica menor que nada tenía que ver ni guardaba relación con la causa de su fallecimiento. Por tal motivo, nos hemos dirigido a la compañía de seguros pidiéndole que reconsiderara su respuesta en este caso, a la vez que hemos informado a la viuda acerca de sus derechos y de las posibilidades de defensa que le ofrece el ordenamiento jurídico.

\* [Ver más en Informe Anual Interactivo dPA 2014](#)





# MEDIDAS PARA PREVENIR LOS PUNTOS INCONTROLADOS DE VERTIDOS

*En 2014, hemos abierto con frecuencia quejas de oficio ante la aparición de vertederos incontrolados que dañan el medio ambiente al contaminar, según los casos, tanto la riqueza hídrica de nuestras aguas, como el suelo, provocando, en otros supuestos, malos olores, riesgos de incendio, etc.*

**T**al fue el caso de la [queja 14/5109](#), iniciada al tener conocimiento de estos vertidos incontrolados en la ladera del Castillo del municipio sevillano de Alcalá de Guadaíra, o en la [queja 14/5032](#), por la existencia de un vertedero ilegal en terrenos aledaños a la barriada hispalense de Padre Pío, aunque también afectaba a terrenos del municipio de Alcalá de Guadaíra.

A veces, ese abandono acontece en el propio suelo urbano, como ocurrían en el municipio gaditano de La Línea de la Concepción, donde diversas calles y espacios públicos presentaban un aspecto de abandono y suciedad que sería incompatible con el estándar de limpieza, higiene y, en suma, calidad de vida ambiental.

Ante tales hechos, abrimos de oficio la [queja 14/4139](#), por la acumulación de basuras sin recoger, deterioro de Acerados y calzadas, lagunas de aguas fecales en

**Los vertederos incontrolados dañan el medio ambiente al contaminar, tanto la riqueza hídrica de nuestras aguas, como el suelo. Pedimos medidas preventivas.**

el barrio del Junquillo y el estado de abandono que presentaban diferentes calles de la zona de San Felipe y Bulevar, etc.

También llama la atención que, en un municipio de Almería como Roquetas de Mar, que posee una entidad de población en torno a 90.000 habitantes, que además crece ostensiblemente en el periodo estival, no se haya instalado todavía un punto limpio para atender las necesidades de depósito y, en su caso, reciclaje de los residuos sólidos que habitualmente la población deposita en estos lugares.

Por ello abrimos de oficio la [queja 14/3586](#), con objeto de conocer los motivos por los que no se había ejecutado un acuerdo plenario, adoptado por unanimidad de todos los grupos políticos, para la implantación de un punto limpio.

En fin, la [queja 14/4135](#) se abrió de oficio cuando conocimos la existencia de diversos puntos incontrolados de vertidos en la ciudad de Jaén resultando que, en sus inmediaciones (siempre según las noticias a las que tuvo acceso esta Institución) se podían observar los escombros, en una treintena de vertederos en los que los ciudadanos depositaban sus deshechos inorgánicos sin control alguno. En esta queja, dimos por concluidas nuestras actuaciones al considerar que, con las medidas anunciadas por el Ayuntamiento, se lograría la solución del problema.



Finalmente destacamos la [queja 13/4680](#), que abrimos de oficio cuando conocimos, la existencia de un solar en Jerez de la Frontera (Cádiz) cuyo estado de abandono desde hacía años y acumulación de basuras y escombros estaba generando diversos problemas a los vecinos más cercanos.

Esta problemática se había trasladado en diversas ocasiones a los responsables de Urbanismo del Ayuntamiento, sin que hubieran adoptado determinación alguna para darle solución, dentro de las competencias legales que para ello ostenta el Ayuntamiento.

Tras dirigirnos al Ayuntamiento y después de recibir varios informes, dimos por [concluidas](#) nuestras actuaciones al conocer que se había revisado la zona y se habían adoptado las medidas que procedían para garantizar la salubridad y seguridad de las personas, que era lo que se pretendía con esta actuación de oficio.

\* [Ver más en Informe Anual Interactivo dPA 2014](#)





MEJORAR  
LAS NORMAS



# AYUDAS PARA EL ACCESO A LA VIVIENDA EN PROPIEDAD: LA SUBSIDIACIÓN DE INTERESES DEL PRÉSTAMO HIPOTECARIO

*Los Planes de Vivienda han venido estableciendo una batería de ayudas a las personas adquirentes de viviendas protegidas, entre las que se encontraba las subsidiaciones de las cuotas de los préstamos hipotecarios, que favorecían el acceso a la propiedad de viviendas protegidas de aquellas personas que, si bien contaban con unos ingresos estables, los mismos por sí solos, no le alcanzaban para poder comprar una vivienda.*

Ahora bien, la crisis económica ha tenido una incidencia muy directa en la política de recorte presupuestario adoptada por el ejecutivo nacional, en las políticas de fomento de la vivienda. Tan es así, que estas ayudas no han sido contempladas en el nuevo Plan estatal de vivienda para el período 2013-2016.

La supresión de la subsidiación de intereses del préstamo hipotecario, en virtud del artículo 35 del Real Decreto Ley 20/2012 de 13 de julio, de Medidas para Garantizar la Estabilidad Presupuestaria y de Fomento de la Competitividad supuso, de forma improvisada, un incremento de la cuota hipotecaria, a cargo de las personas que compraron viviendas protegidas al amparo de los sucesivos Planes de Vivienda.

Dicha supresión, desde sus inicios, ha generado una grave controversia, ya que el Ministerio de Fomento extendió el ámbito de aplicación de este precepto a todas las subsidiaciones reconocidas al amparo de cualquier plan de vivienda.

De manera que, las personas beneficiarias de estas ayudas, de un día para otro, se vieron con la obligación ineludible de asumir la parte de la cuota hipotecaria que comprendía la ayuda, bajo “amenaza” de que de no asumir su pago

estaban abocadas a verse en un procedimiento de ejecución del título hipotecario con el resultado final de pérdida de la vivienda.

Pues bien, han sido absolutamente desastrosas las consecuencias que ha provocado la supresión de estas ayudas. Así, a lo largo de las numerosas quejas que se vienen recibiendo en esta Institución a partir del momento en que entró en vigor dicha supresión, hemos podido ver como algunas personas beneficiarias han perdido sus viviendas. Estos casos son aún mas llamativos y desoladores, si cabe, en aquellos supuesto en los que el procedimiento de ejecución hipotecaria extiende sus efectos a quien figura como avalista del préstamo hipotecario ejecutado.

En otras ocasiones, a trancas y barrancas, han ido haciendo frente a los vencimientos, si bien, ello les ha supuesto un grandísimo esfuerzo, que en muchos casos, ha tenido

que ir acompañado de ayudas económicas aportadas por terceras personas, normalmente familiares.

Sin embargo, la intervención de esta

Defensoría en las quejas recibidas, y por razones de índole competencial, se limitaba a informar a la ciudadanía de que al tratarse la ayuda de subsidiación de préstamos, de una ayuda de naturaleza estatal y al haber sido suprimida por una norma emanada desde ámbitos de competencia estatal, esta Institución no podía realizar intervención alguna, ya que únicamente podíamos supervisar a la Administración Autonómica Andaluza. De manera que sería nuestro homólogo estatal, quien debiera conocer las quejas afectantes

***Estas ayudas no han sido contempladas en el nuevo Plan estatal de vivienda para el período 2013-2016.***





a las ayudas. Por todo lo cual orientábamos sobre la posibilidad de dirigir la queja al Alto Comisionado.

En cuanto a la intervención en este asunto por parte del Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, asistimos a un cambio de criterio respecto del mantenido hasta entonces. La Defensoría estatal había llegado a la conclusión de que efectivamente, el artículo 35 del Real Decreto Ley 20/2012 de 13 de julio, declaraba la supresión de las ayudas que habían sido reconocidas al amparo del Plan Estatal de Vivienda 2009/2012, no al amparo de cualquier otro Plan. Contradiendo así, el criterio mantenido por el Ministerio.

En concordancia con la actuación de la Defensora del Pueblo Estatal, desde esta Defensoría se inició de oficio la queja [14/1286](#), en la que emitimos una Resolución.

Finalmente, fruto de todas estas actuaciones, hemos asistido a un cambio de criterio del Ministerio de Fomento, que va a permitir reconocer las ayudas de subsidiación de planes anteriores al Plan Estatal 2009/2012, hasta la entrada en vigor de la Ley 4/2013 de 4 de junio.

En consecuencia, con esta nueva posición, desde la Dirección General de Vivienda se comenzó a trabajar para detectar las solicitudes comprendidas en el período que abarca

desde la publicación del Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, hasta la entrada en vigor de la Ley 14/2013 de 4 de junio, que fueron desestimadas, procediendo a su estimación.

Por consiguiente, desde esta Defensoría se sugirió que todas aquellas personas cuya solicitud de ayuda de subsidiación de los intereses del préstamo hipotecario hubiese sido desestimada, encontrándose ésta comprendida en el período temporal

señalado en el párrafo anterior, se dirijan a las Delegaciones Territoriales de Fomento y Vivienda correspondientes, solicitando la revocación de la resolución denegatoria.

\* [Ver más en Informe Anual Interactivo dPA 2014](#)

---

***Aquellas personas cuya solicitud de ayuda de subsidiación de los intereses del préstamo hipotecario hubiese sido desestimada, encontrándose ésta comprendida hasta la entrada en vigor de la Ley 14/2013 de 4 de Junio, se dirijan a las Delegaciones Territoriales de Fomento y Vivienda correspondientes, solicitando la revocación de la resolución denegatoria.***

---

## DEPENDENCIA: EL OBJETIVO DE PONER AL DÍA LOS PAGOS FRACCIONADOS

*Las personas dependientes que tienen reconocida la prestación económica para cuidados en el entorno familiar antes de la reforma operada por el Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, son acreedoras de una cantidad devengada por el reconocimiento retroactivo de la misma.*

**E**sta cantidad equivale al importe mensual de la prestación económica que finalmente se reconociera, calculada por el número de meses que hubieran transcurrido, bien desde la fecha de la presentación de la solicitud de reconocimiento de la dependencia (antes de la reforma que introdujo el Real Decreto-ley 8/2010, de 20 de mayo), bien desde el día siguiente al del cumplimiento del plazo máximo de seis meses desde la solicitud y, en ambos casos, hasta la fecha del dictado de la resolución asignando la prestación.

El importe resultante del cálculo arrojaba una deuda por atrasos a favor de la persona beneficiaria (efecto retroactivo), que inicialmente daba lugar a un pago único, realizado al tiempo de aprobarse el Plan Individual de Atención (PIA).

Las reformas normativas de la administración del estado producto de la crisis económica modificaron esta forma de pago, permitiendo que la deuda pudiera ser aplazada por la Administración autonómica, primero en cinco vencimientos anuales, más tarde incluso en ocho anualidades.

Así surgieron los que conocemos como “pagos fraccionados”, que no son otra cosa que la liquidación a plazos de la deuda explicada, por parte de la

.....  
**Es nuestra voluntad de hacer valer este derecho a recibir en plazo el pago de una deuda vencida que ya había sido relegada mediante el fraccionamiento de su importe a favor de la Administración deudora.**  
.....

Administración obligada al pago y cuya puesta en práctica se inició en el año 2011.

En lo sucesivo, la cantidad resultante de los atrasos procedentes de los efectos retroactivos de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar se fraccionaría en cinco o en ocho pagos anuales, todos ellos de igual cuantía, con vencimiento común en el mes de marzo.

A salvo del vencimiento de marzo de 2011, ninguno de los pagos fraccionados posteriores (2012, 2013 y 2014), han sido efectuados en plazo. Lo que se ha traducido en la mora formal de la Administración en el pago de la deuda y en el descontento de todas las personas titulares de la misma.

Aunque desde el año 2012 viene luchando esta Defensoría porque se corrija esta disfunción del Sistema de la Dependencia, la concurrencia de una afectación generalizada del mismo y, con ello, de una pluralidad de carencias a las que dar respuesta simultáneamente, hacían difícil obtener resultados inmediatos.

Ello no obstó a nuestra voluntad de persistir en la necesidad de hacer valer este derecho de los ciudadanos y ciudadanas, a recibir en plazo el pago de una deuda vencida, líquida y exigible, que ya había sido relegada mediante el fraccionamiento de su importe a favor de la Administración deudora.

En la defensa de este derecho hemos desplegado todos los mecanismos a nuestro alcance, centrando el objetivo en conseguir la puesta al día de los pagos fraccionados.

El año 2012 fue salvado con cargo a anticipos de tesorería procedentes del Fondo de Liquidez Autonómico y del Plan de Pago a Proveedores, al final del año 2013.

La deuda correspondiente al fraccionamiento del año 2013, ha sido cumplida entre los meses de julio y agosto de 2014, tal y como al inicio de dicho año había asegurado a esta Defensoría la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía.

Al finalizar el año 2014, restaba por pagar el vencimiento de marzo del referido año. En esta tesitura estamos: se aproxima inminente el vencimiento de 2015 y nuestro objetivo sigue siendo trabajar para que los andaluces y andaluzas afectados por este problema, vean su derecho económico puesto al día.

\* [Ver más en Queja 14/5554](#)

\* [Ver más en Informe Anual Interactivo dPA 2014](#)

# LA CONSEJERÍA DE IGUALDAD, SALUD Y POLÍTICAS SOCIALES RECONOCERÁ EL GRADO DEL 33% A TODAS LAS PERSONAS PENSIONISTAS DE INCAPACIDAD PERMANENTE

*Durante estos últimos años han sido muchas las personas que nos habían venido planteado quejas en el sentido de que se les equipara la incapacidad permanente que tenían reconocida por parte del Instituto Nacional de Seguridad Social o de Clases Pasivas para que se les reconociera un grado del 33% de discapacidad.*

**E**sta cuestión había venido suscitando muchas dudas e interrogantes, contestándonos siempre las distintas delegaciones de Igualdad, Salud y Políticas Sociales que dichas personas debían de ser de nuevo valoradas y que les tenían que aplicar el baremo que correspondiese en aplicación de los baremos del R.D. 1971/1999, de 23 de diciembre.

Así, muchas de esas personas declaradas pensionistas con dicho grado venían quejándose que teniendo una pensión reconocida de Incapacidad Permanente Total (IPT), se le había reconocido sin embargo, un grado de discapacidad del 11%.

Desde esta Institución entendíamos que, a raíz de la publicación del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de diciembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, no debería de darse esta discrepancia, y con este motivo abrimos la queja de oficio ([queja 14/4645](#)) solicitando informe a la Dirección General de Personas con Discapacidad de la Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales, quién, en su respuesta, nos manifestó que tras la entrada en vigor de dicho Real Decreto, a las personas que



tuviesen reconocida una pensión de Incapacidad permanente total, absoluta o gran invalidez, y a los y las pensionistas de clases pasivas que tuviesen reconocida una pensión de jubilación o de retiro por incapacidad permanente para el servicio o inutilidad, en Andalucía, se les estaba equiparando a un grado de discapacidad del 33%.

La Dirección General nos ha contestado exponiendo que con fecha 16 de julio de 2014, emitió unas instrucciones dirigidas a todos los Centros de Valoración y Orientación de Andalucía por las que se establecían criterios para la expedición de los certificados de aptitud laboral para el acceso al empleo público de las personas pensionistas señaladas, compartiendo la citada Dirección General el criterio de esta Defensoría en el sentido de entender que, tras la entrada en vigor del citado Real Decreto 1/2013 es plenamente equiparable, a todos los efectos, los y las pensionistas de la Seguridad Social que tengan reconocida una pensión de IPT, absoluta o gran invalidez y las de clases pasivas, a un grado de discapacidad del 33%.



***Esperamos que este nuevo criterio sirva para aclarar la situación de estas personas y se consiga que sea mucho más fácil acreditar su condición de discapacitadas para poder disfrutar de los derechos que las leyes reconocen a las mismas.***

\* [Ver más en Informe Anual Interactivo dPA 2014](#)



# ¿PUEDEN LOS AYUNTAMIENTOS CONTINUAR DESARROLLANDO SU COMPETENCIA EN MATERIA DE EDUCACIÓN VIAL?

*Esta Institución considera vital que, sin perjuicio de las competencias expresamente atribuidas por la Ley a la Dirección General de Tráfico y a la Consejería competente en materia de educación y centros escolares, los Ayuntamientos continúen desarrollando su labor en el ámbito de la educación vial.*

La nueva Ley de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local (Ley 27/2013, de 27 de Diciembre), dentro de sus objetivos de saneamiento y control financiero de las actividades de los ayuntamientos, en principio, únicamente permite que ejerzan sus competencias en los supuestos en los que expresamente se les atribuye la legislación estatal o autonómica.

Únicamente contempla como excepciones a esta regla que exista una delegación competencial por parte de tales administraciones, pero, en tal caso, ésta debe ser acompañada de los recursos necesarios para su ejercicio. La segunda excepción que contempla la Ley es que asuman voluntariamente esa competencia pero, en tal supuesto, exige dos requisitos: el primero, que el Ayuntamiento haya hecho los “deberes”, es decir que haya cumplido con las exigencias de sostenibilidad financiera y, el segundo, que al desarrollar esa actividad no incurra en un supuesto de ejecución simultáneo del mismo servicio público por dos administraciones.

Así las cosas, va a ser extraordinariamente complicado determinar cuándo, cómo, hasta qué límite, etc., pueden los ayuntamientos ejercer esa competencia, lo que ha generado una cierta inseguridad

***Va a ser extraordinariamente complicado determinar cuándo, cómo, hasta qué límite, etc., pueden los ayuntamientos ejercer esa competencia, lo que ha generado una cierta inseguridad jurídica, que es muy preciso aclarar cuanto antes.***

jurídica, que es muy preciso aclarar cuanto antes. Entre otras razones, por cuanto hay Corporaciones locales que ya nos lo han planteado.

Ante esta situación, hemos formulado a la presidencia de la Federación Andaluza de Municipios y Provincias [Sugerencia](#) para que hiciera llegar a la Federación Española de Municipios y Provincias esta cuestión con la finalidad de que estudie las vías para resolver este problema de

manera urgente, habida cuenta de que, en la práctica y salvo excepciones, en la inmensa mayoría de los municipios españoles son los propios ayuntamientos los que viene prestando, con medios propios, esta actividad.

Además, al mismo tiempo que formulamos la Sugerencia, trasladamos también nuestra posición a la Defensora del Pueblo de las Cortes Generales, así como de todas las actuaciones que habíamos realizado, con objeto de hacerle llegar nuestra preocupación por tales hechos y rogarle que, si lo estimaba oportuno, iniciara las actuaciones que considerara necesarias a fin de que se adopten las medidas normativas, adminis-

trativas y/o financieras que permitan, ya sea como competencia propia o delegada, garantizar la continuidad de la actividad que vienen desarrollando los municipios.

Una actividad dirigida a la formación en educación vial de la ciudadanía, pues seguimos convencidos de que se trata de un efecto imprevisto y no deseado por el legislador, motivado por la entrada en vigor de la citada Ley de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local y que exige una respuesta urgente de los poderes públicos que permita que los ayuntamientos que lo deseen puedan continuar ejerciendo esta competencia con la necesaria cobertura legal.



# APOSTAMOS POR LA ESTANCIA DE MENORES EN CENTROS DE PROTECCIÓN CON FAMILIAS COLABORADORAS

*¿Qué requisitos deben reunir las personas que deseen participar en el programa de familias colaboradoras con los centros de menores? ¿Es posible la colaboración exclusivamente con unos menores en particular? ¿Es necesario un estudio de idoneidad de las familias? Demandamos una reglamentación del estatuto de las familias colaboradoras con centros de protección de menores.*

Los menores que residen en los centros de protección suelen recibir, con mayor o menor frecuencia, la visita de sus familiares. Sin embargo, lamentablemente, ello no siempre ocurre así. De este modo, son numerosos los casos de niños y niñas que, por una u otras causas, no tienen la oportunidad de continuar con los contactos familiares.

En este contexto, el Sistema de protección de menores se planteó la posibilidad de que los menores con una medida de acogimiento residencial pudieran contar con una familia colaboradora, que funciona como una especie de “padrinos” con los que contar en momentos de dificultad, o con los que pasar algún fin de semana o período vacacional.

Estas mismas unidades familiares se perfilan como referentes importantes para niños y niñas, mostrándoles además un modelo de familia y de relación que hasta ese momento la mayoría no ha tenido la oportunidad de disfrutar. A tal fin se creó el “Programa de familias colaboradoras con centros”.

---

**Las familias colaboradoras, referentes importantes para niños y niñas de los centros de protección.**

---

Pues bien, a pesar de la importancia del programa en cuestión, lo cierto es que el mismo se encontraba huérfano de una reglamentación específica, quedando al albur de la interpretación que de la normativa general realicen los profesionales correspondientes. Esta ausencia estaba impidiendo, según se deducía de las quejas, dar respuesta unificada e igualitaria a posibles incidentes que pueden acontecer en el desarrollo de las labores de colaboración familiar.

No se trata de una cuestión baladí. La familia colaboradora ha de actuar durante el tiempo que tiene consigo al menor fuera del centro como si de una familia acogedora se tratase, teniéndolo en su compañía, cuidando de él y satisfaciendo todas sus necesidades.

Y en estas circunstancias, para evitar cualquier malentendido y especialmente en el caso de que se produjera alguna incidencia que requiriera decisiones inmediatas, la familia habría de tener muy claro el vínculo jurídico con el menor, así como disponer de documentación que acreditase sus facultades de disposición en beneficio del menor, ello sin ningún menoscabo de las obligaciones y facultades que incumben a la Administración como su tutora legal.

Así las cosas, hemos formulado una Sugerencia a la Dirección General de Personas Mayores, Infancia y Familias para que promueva la elab-

boración de un reglamento sobre los requisitos y trámites necesarios para que las personas interesadas puedan colaborar con centros residenciales de protección de menores en actividades dentro y fuera del recurso, en la realización de visitas periódicas a los menores, e incluso permitiendo la convivencia de éstos en su hogar familiar durante fines de semana o periodos de vacaciones.

En respuesta a esta resolución, la Administración ha aprobado un Protocolo de fecha 28 de abril de 2014 donde se armonizan y fijan criterios sobre la figura de las familias colaboradoras. ([Queja 13/1627](#)).

\* [Ver más en Informe Anual Interactivo dPA 2014](#)

**Tras nuestra actuación, la Administración ha aprobado un protocolo para regular la figura de las familias colaboradoras con centros de protección de menores.**



# DEL ANILLO DE GIGES A LA LEY DE TRANSPARENCIA

*En su II libro de La República, Platón describe un apasionante diálogo entre Sócrates y su alumno Glaucón acerca de qué es la justicia y qué es una persona justa. Según el relato, Sócrates partía de la creencia de que el ser humano es intrínsecamente bondadoso. Glaucón, por su parte, no se mostraba de acuerdo con tal premisa y en consecuencia le narró el mito del anillo de Giges.*

Según su relato, Giges, rey de Lidia, disponía de un anillo mágico que al ser girado hacía invisible a la persona que lo portara. De esta manera, su dueño podía gozar de la más absoluta impunidad para llevar a cabo cuantos desmanes tuviese a bien.

A juicio de Glaucón, si diésemos un anillo como el de Giges a un hombre justo y otro a un hombre injusto, ambos obrarían de forma impropia ya que lo único que nos lleva a actuar con rectitud es el temor al castigo y el miedo a perder la buena reputación.

Sócrates por su parte, disintiendo sobre lo argüido por Glaucón, señaló que si el hombre justo procediese de forma incorrecta al amparo de la invisibilidad del anillo, en tal caso no sería un hombre justo.

A pesar de que el relato tiene más de 2000 años, su actualidad se nos antoja extrema cuando instituciones como la Comisión Europea sitúan a nuestro país como uno de los socios europeos donde se producen más episodios de corrupción.

Este hecho nos lleva a reflexionar acerca de las causas que puedan provocar esta situación. En este sentido, y a pesar de que nos resistamos a abandonar la visión socrática del ser humano, quizá hoy en día existan demasiados “anillos mágicos” capaces de generar sensación de invisibilidad e impunidad en sus portadores.



Anillos representados por miradas evasivas de quienes tienen atribuidas funciones tuitivas; por la falta de asunción de responsabilidades “in eligendo” e “in vigilando”; por los intercambios de favores en beneficio de personas injustas; o por los retrasos en la resolución de procesos judiciales derivados de la carencia de medios con los que cuenta la Administración de Justicia.

Anillos, muchos de ellos, que han sido oportunamente identificados por el grupo anticorrupción del Consejo de Europa en su informe elaborado sobre España a principios del año 2014, o por el propio ejecutivo comunitario a través de la investigación liderada por la comisaria de Interior, Cecilia Malmström.

Se hace pues ineludible la obligación de destruir tales anillos, de poner fin a su inmenso poder mágico, de acabar de una vez por todas con

la sensación de impunidad que ha provocado que la corrupción y el fraude sean el segundo problema más importante que padece España según señala el barómetro del Centro de Investigaciones Sociológicas correspondiente al mes de diciembre de 2014.

En este contexto ha sido aprobada la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía, un esperanzador antídoto contra la invisibilidad de muchas acciones que acaparan hoy día las portadas de los periódicos.

El Convenio del Consejo de Europa sobre Acceso a

**Obligación de acabar de una vez por todas con la sensación de impunidad que ha provocado que la corrupción y el fraude sean el segundo problema más importante que padece España.**



los Documentos Públicos señala en su preámbulo que en una sociedad democrática y pluralista, la transparencia es un requisito extremadamente importante. Por ello el ejercicio del derecho de acceso a los documentos públicos constituye una fuente esencial de información; permite a la ciudadanía formarse una opinión sobre el estado de la sociedad; y fomenta la integridad, la eficacia, la eficiencia y la responsabilidad de las autoridades públicas, contribuyendo así a que se afirme su legitimidad.

En cualquier caso, entendemos que este enorme avance habido con la aprobación de las leyes de transparencia debe ser reforzado con otras iniciativas que contribuyan a la mejora de la calidad moral de nuestra sociedad.

Así, el refuerzo de los sistemas de inspección y control, la intensificación de las medidas de vigilancia, la mejora ostensible en los medios dispuestos por la Administración de Justicia y la agilización de los procesos judiciales son, entre otras muchas, medidas que a buen seguro contribuirían eficazmente a la mejora notable de los problemas señalados por el Centro de Investigaciones Sociológicas.

De igual modo, estimamos necesaria la generación de una mayor conciencia respecto del concepto de Sociedad y de Estado, de tal forma que con ello se haga ver que muchas actuaciones fraudulentas que, por desgracia, han quedado insertas en lo cotidiano provocan graves menoscabos al conjunto de la ciudadanía.

Y en esta tarea, la contribución y el ejemplo que puedan dar las Administraciones e Instituciones Públicas resultan del todo relevante. Pero para ello es pre-

ciso un auténtico cambio de mentalidad, el tránsito de “la cultura del secreto y del oscurantismo” a “la cultura de la apertura y de la transparencia”.

Es preciso pues que el contenido del ordenamiento jurídico cale entre nosotros; que se logre la plena efectividad de estas normas de enorme trascendencia; que se cree y se fomente una verdadera cultura de la transparencia y de servicio en favor de la ciudadanía; que se propicie una auténtica mejora de la gobernanza; que por fin se conciba la participación de la ciudadanía como un elemento indisoluble de la democracia y de la gestión de lo público, y como un refuerzo eficaz en la lucha contra los desmanes de aquellos a los que Platón señalaba como “personas injustas”.

***Es preciso que se cree y se fomente una verdadera cultura de la transparencia y de servicio en favor de la ciudadanía***

\* [\*Ver más en Comparencia Defensor sobre Proyecto de Ley de Transparencia Pública de Andalucía\*](#)

# EXENCIÓN TRIBUTARIA PARA LAS DACIONES EN PAGO

*Tras la aprobación del Real Decreto-Ley 8/2014, de 4 de julio, se ha producido una modificación del art. 105 de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales por la que se declaran exentas del pago del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana las transmisiones realizadas con ocasión de la dación en pago a una entidad financiera de la vivienda habitual del deudor hipotecario o garante del mismo.*

**E**sta nueva exención, que es también extensible a aquellas transmisiones de viviendas realizadas en procesos de ejecución hipotecarias judicial o notarial, se aplica a las transmisiones acordadas a partir del 1 de enero de 2014 y tiene efectos retroactivos para las transmisiones que se hubieran efectuado en los 4 años anteriores a dicha fecha.

Esto implica que las personas que con posterioridad al 1 de enero de 2010 hayan pagado plusvalía a algún Ayuntamiento como consecuencia de haber tenido que entregar su vivienda habitual a una entidad financiera por no poder pagar el crédito hipotecario, tienen ahora derecho a que se les devuelva ese dinero al haber quedado exento de tributación el hecho imponible.

El Defensor del Pueblo Andaluz consideró que la exención aprobada por el art. 123 del Real Decreto-Ley 8/2014 podría beneficiar a muchas personas y familias que estaban pasando por una difícil situación económica. No obstante, esta Institución temía que la información acerca de esta novedad legislativa no llegase a conocimiento de muchas de las personas que podrían beneficiarse de la misma, especialmente a aquellas que en mayor medida lo necesitarían por encontrarse en situación económica muy desfavorecida.

Por ello, se acordó iniciar de oficio la [queja 14/3994](#), con la finalidad de propiciar que la medida fiscal de exención



del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana desplegase todos sus efectos positivos y alcanzase a todas aquellas personas que pudieran resultar beneficiarias de la misma.

A tal fin, y de conformidad con lo dispuesto en el art. 29 de la citada

Ley 9/1983, se consideró oportuno dirigir a todos los Ayuntamientos andaluces Resolución para la devolución de estos ingresos; que identifique a los sujetos pasivos que pudieran resultar beneficiarios, y que realice una campaña informativa pública sobre el proceso de devolución iniciado, utilizando aquellos medios que estime pertinentes para garantizar una adecuada difusión de la iniciativa emprendida.

Esta misma iniciativa se puso en conocimiento de las Diputaciones.

Las respuestas que se han recibido hasta la fecha en relación con esta iniciativa son unánimemente favorables a la misma y ponen de manifiesto la disposición de las Entidades Locales a dar debido cumplimiento a las resoluciones formuladas.

.....  
**Los  
ayuntamientos  
devolverán  
las plusvalías  
cobradas a las  
familias tras la  
dación en pago  
por su vivienda.**  
.....

\* [Ver más en Queja 14/3994](#)





# INFORMES ESPECIALES



# INFORME ESPECIAL AL PARLAMENTO DE ANDALUCÍA SOBRE SEGURIDAD, ACCESIBILIDAD Y CALIDAD AMBIENTAL EN LOS ESPACIOS URBANOS PEATONALES DE LAS CIUDADES ANDALUZAS

La primera consideración que arroja nuestro Informe Especial es que, desde la perspectiva de la **seguridad**, la difícil realidad de la ciudad vivida cotidianamente se impone sobre el amplio, a veces laberíntico, acervo normativo destinado a garantizar esa seguridad.

Los hechos se imponen a la norma y cuando caminamos por itinerarios peatonales observamos con frecuencia la situación de abandono en que se encuentran; las extralimitaciones en las autorizaciones de instalaciones de mesas, sillas y veladores; los abusos en los reclamos publicitarios de comercios; en ocasiones, autorizaciones no suficientemente ponderadas.

También el uso compartido de la bicicleta de tales espacios peatonales con los riesgos que, para ciclistas y peatones, supone esta opción; la desatención a un sinfín de pequeños obstáculos que surgen en la vía pública, tales como desniveles en la solería, ausencia de alcorques en los árboles, registros sin tapadera, “restos” de instalaciones ya inutilizadas como farolas, señales, protectores; la inadecuada localización de pasos de peatones, su pésimo estado de conservación, en muchos casos, el mal o inadecuado funcionamiento de la red semafórica, etc.

Todo ello hace que esa pretendida calidad y seguridad del espacio peatonal se encuentre lejos de los niveles deseables.

En lo que concierne a la **accesibilidad** del espacio público peatonal, que es un estándar de referencia para valorar su calidad y funcionalidad, está muy lejos de garantizar la igualdad en el acceso y disfrute del espacio público, tal y como exige el art. 49 de la Constitución.

Desde la perspectiva de la **calidad ambiental**, la alta contaminación atmosférica, acústica e, incluso, lumínica, también nos sitúa lejos de estos parámetros. Ello por no hablar de la contaminación visual de los inmuebles de cierto valor arquitectónico y de los espacios tradicionales, históricos y/o más emblemáticos de nuestras ciudades, provocada por un sinfín de instalaciones que distorsionan sus valores arquitectónicos y sus perspectivas paisajísticas.

Pero no nos equivoquemos, cuando hablamos de sostenibilidad no estamos haciéndolo únicamente de limitar el tráfico o de incorporar simbólicamente unas cuantas unidades de vehículos eléctricos a la plantilla municipal, o de crear un itinerario escolar de acceso a un solo centro educativo.

El largo e ineludible camino hacia la movilidad urbana sostenible exige más espacio peatonal, transporte alternativo al vehículo privado, fundamentalmente transporte colectivo, uso de la bicicleta y fomento

**El largo camino hacia la movilidad urbana sostenible exige más espacio peatonal, transporte alternativo al vehículo privado, incorporación de las TIC a la ordenación del tráfico y el control adecuado de la contaminación atmosférica y acústica, etc.**



del desplazamiento peatonal, incorporación de las TIC a la ordenación del tráfico y el control adecuado de la contaminación atmosférica y acústica, etc., pero si no somos capaces de poner en marcha estas medidas sin unos estándares

**Proponemos medidas para facilitar la transición de una ciudad en la que los vehículos a motor predominan en el espacio público, a otra en la que la peatonalización, la bicicleta y el transporte colectivo serán los medios habituales de desplazamiento, pero exigimos que esas medidas se adopten corrigiendo los déficits de participación ciudadana que se han detectado.**

de calidad, seguridad vial y accesibilidad adecuada, el camino se alargará indefinidamente en el tiempo y la adhesión de la ciudadanía a las medidas adoptadas será muy débil.

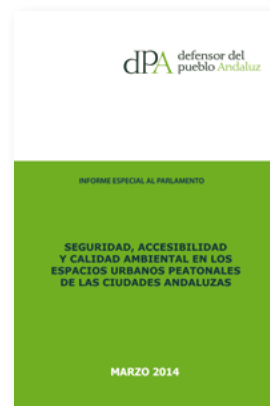
En nuestro Informe proponemos una serie de medidas para facilitar la transición de una ciudad en la que los vehículos a motor tienen el protagonismo en el espacio público, a otra en la que la peatonalización, la bicicleta y el transporte colectivo serán los medios habituales de desplazamiento, pero exigimos que esas medidas se adopten corrigiendo los déficits de participación ciudadana que se han detectado.

En primer lugar, la necesidad de que la perspectiva de género esté muy presente a la hora de diseñar el nuevo modelo de ciudad.

En segundo lugar, es muy importante que el incipiente movimiento asociativo en defensa de los derechos de la población peatonal se haga presente, se cuente con él y con sus aportaciones. De la misma forma, creemos que escuchar a la comunidad escolar, al movimiento asociativo de personas con movilidad reducida, las asociaciones con intereses profesionales, económicos, etc., junto con una voluntad de consenso, ayudará, sin duda, a diseñar y consolidar esa ciudad humanizada que es la que, en la actualidad, se está demandando.

En síntesis, se pedían también distintas medidas destinadas a disminuir la contaminación atmosférica y acústica, a la mejora de las zonas verdes y espacios libres y a dar calidad a la prestación de los sistemas de transporte público.

\* [Ver más en Informe Especial Seguridad, Accesibilidad y Calidad Ambiental en los Espacios Urbanos Peatonales de las Ciudades Andaluzas](#)



## RECORDANDO A PITÁGORAS: “EDUCAD AL NIÑO Y NO SERÁ NECESARIO CASTIGAR AL HOMBRE”

*La delincuencia juvenil es un fenómeno complejo y polémico. No es de extrañar, por tanto, que la sociedad se divida entre quienes se muestran partidarios de acentuar el enfoque represivo a través del endureciendo de las penas a los infractores, y quienes consideran necesario profundizar en el camino de la reeducación y de reinserción social como instrumentos básicos para una verdadera Justicia penal juvenil.*

**D**esde nuestra Defensoría tenemos el pleno convencimiento de que las normas nunca pueden ser la solución definitiva al problema de la delincuencia juvenil, y ver en ellas una relación directa con aquel no es la vía más idónea para combatirlo. La solución a la delincuencia de este sector de la población ha de venir a través de la prevención, es decir, en la búsqueda de las verdaderas causas de la aparición de las infracciones, y también por medio de la reinserción y la educación del menor.

Recordemos que la Constitución, en su artículo 25, señala que la represión de las acciones delictivas solo puede tener como finalidad la reinserción social del delincuente. Este principio de reinserción tiene que ser más contundente en el caso de las personas menores de edad y jóvenes, y requiere, por consiguiente, respuestas diferenciadas de las que reciben los adultos.

Unas respuestas que, sin olvidar la exigencia de responsabilidad de los actos, impongan una sanción educativa adaptada a las necesidades del infractor, el cual, en muchas ocasiones, es

***La solución a la delincuencia juvenil ha de venir a través de la educación del menor y de medidas de reinserción.***

víctima de situaciones que le han impedido crecer con normalidad, colocándoles en una situación de especial vulnerabilidad.

Las quejas recibidas en este ámbito, las demandas y peticiones que desde hace tiempo vienen realizando profesionales del sector, unido todo ello a la especial protección que debemos otorgar a quienes cometen delitos y a sus víctimas, nos ha servido de fundamento para elaborar un Informe especial sobre la atención que reciben los menores y jóvenes que se encuentran cumpliendo una medida de privación de libertad en alguno de los 15 centros de internamiento de los que dispone la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Varios objetivos nos hemos propuestos con este trabajo. En primer lugar, aportar datos, conclusiones y reflexiones que contribuyan, en la medida de lo posible, a mejorar las respuestas que los poderes públicos otorgan al fenómeno de la delincuencia juvenil. Y en segundo lugar, ha sido nuestra intención ayudar a que la sociedad pueda incrementar su solidaridad y colaboración con quien en su juventud cometen actos delictivos y hacia quienes resultan ser víctimas de estas acciones.

Asimismo hemos pretendido facilitar el conocimiento que la sociedad andaluza tiene de los centros de internamiento. Nuestra labor cotidiana nos lleva a pensar que, hasta el momento, existe un gran desconocimiento



de esta realidad, del trabajo que se desarrolla con estos chicos y chicas, y de su resultado, generando desconfianza y perjuicios y, por tanto, limitando las posibilidades de ayuda a la reinserción.

El trabajo profundiza en aquellas cuestiones más relevantes de los centros de internamiento de menores infractores y de la atención que reciben los menores y jóvenes privados de libertad por decisión judicial.

Finalmente el Informe contiene una serie de recomendaciones y sugerencias dirigidas a diversos órganos de la Administración pública andaluza, o bien exigen una actuación coordinada y conjunta entre algunas de ellas.

Este Informe ha sido presentado al Parlamento de Andalucía en diciembre de 2014, estando pendiente de su debate ante la sociedad con la celebración de unas jornadas.

\* [Ver más en Informe Especial La atención a menores infractores en centros de internamiento de Andalucía](#)

# DERECHOS Y GARANTÍAS DE LOS PACIENTES EN LAS URGENCIAS HOSPITALARIAS EN EL SISTEMA NACIONAL DE SALUD

*La actividad de los servicios de urgencia de los hospitales ha constituido punto obligado de atención en nuestra labor ordinaria, donde hemos puesto de manifiesto deficiencias advertidas en un proceso asistencial concreto, llamando la atención sobre eventuales vulneraciones de derechos, y reclamando medidas que, con posterioridad, nos resultaba imposible valorar en su cumplimiento.*

**E**n este sentido, hemos comprobado errores en el diagnóstico, incumplimiento de los tiempos en función del nivel de prioridad asignado, ataques a la intimidad y a la dignidad de los usuarios, supuestos de mala praxis,.... todo ello, en el marco de un ámbito asistencial que sin duda ahonda en la vulnerabilidad de quienes se ven obligados a recurrir al mismo.

Nuestra intención de abordar la problemática multifactorial de los servicios de urgencia hospitalarios con una perspectiva global, largamente demorada, se ha visto por fin satisfecha durante este año, por nuestra participación en el estudio conjunto del Defensor del Pueblo del Estado y los Defensores Autonómicos, sobre [“Las urgencias hospitalarias en el Sistema Nacional de Salud: derechos y garantías de los pacientes”](#).

Un estudio con tres objetivos fundamentales. La identificación de los derechos y garantías implicados en la asistencia sanitaria de urgencias. La consideración específica de la atención a determinados colectivos de pacientes cuyas circunstancias denotan mayor vulne-





rabilidad; y el análisis de las reclamaciones y sugerencias de los ciudadanos. Ello, en tres sesiones de trabajo con diversos colectivos: representantes de pacientes y usuarios; profesionales; y gestores de los servicios de salud.

El resultado de todo ello ha sido la elaboración de un documento con el que hemos intentado *“efectuar un diagnóstico sobre la situación de los derechos y garantías de los ciudadanos que acuden a los servicios de urgencias hospitalarios para, sobre esa base común, formular recomendaciones a las diferentes administraciones con el propósito de mejorar aquello que deba ser mejorado”*.

El objeto del estudio ha abordado los medios materiales (espacios, medios técnicos y sistemas de información) y personales (dotación y cualificación), y se ha centrado en las situaciones que incrementan el riesgo de que algunos derechos de los usuarios se vean vulnerados (dignidad e intimidad, información, consentimiento informado), o que inciden en su seguridad.

La consideración específica de la problemática que afecta a determinados segmentos de la población cuando demandan asistencia de los servicios de urgencia hospitalarios, teniendo en cuenta determinadas circunstancias que pueden menoscabar su posición, tanto para el acceso, como en el desarrollo del proceso asistencial en los mismos, es una exigencia derivada de la propia naturaleza de las Instituciones que

hemos colaborado en este trabajo, y del especial compromiso que nos une para la defensa de los más desprotegidos.

La estrategia de calidad que en la actualidad impregna el funcionamiento de todas las organizaciones, y el análisis de las reclamaciones y sugerencias, como instrumento de garantía de la primera, así como de la participación de los ciudadanos, han sido otros asuntos que han tenido cabida en el estudio, el cual concluye con cuarenta conclusiones a cuya lectura sin duda animamos desde esta publicación, principal-

mente por lo que hace a los agentes y sectores implicados en hacer de los servicios de urgencia de los hospitales de nuestro sistema sanitario público unos dispositivos más eficientes.

El siguiente paso en el camino que las Instituciones participantes nos hemos marcado, habría de venir dado por la formulación de las

**No nos proponemos acometer esta tarea en Andalucía porque se viene hablando de un Plan de Mejora de los Servicios de Urgencia de los Hospitales y aunque presenta un distinto calendario de implantación en función de la complejidad del centro, a tenor de sus previsiones debe estar operativo por estas fechas en todo el Sistema Sanitario Público de Andalucía.**



recomendaciones que resulten aplicables al concreto ámbito territorial sobre el que cada una despliega sus competencias.

No nos proponemos acometer esta tarea en nuestra Comunidad Autónoma, al menos por el momento, ya que, desde hace algún tiempo, se viene hablando por los responsables de esta última de una Plan de Mejora de los Servicios de Urgencia de los Hospitales, el cual por lo visto ha iniciado su andadura en el pasado mes de junio, y aunque presenta un distinto calendario de implantación en función de la complejidad del centro, a tenor de sus previsiones debe estar operativo por estas fechas en todo el Sistema Sanitario Público de Andalucía.

En la medida en que se nos anuncia que el mismo recoge la mayoría de los aspectos que integran el estudio conjunto de los Defensores de Pueblo, nos anima la intención de valorar paralelamente su efectividad, referenciándolo como marco comparativo en las quejas singulares que se nos presenten, sin perjuicio de enmarcar nuestra evaluación en otro tipo de actuaciones de carácter más general.

Seguiremos informando...



**BREVES**

# SERVICIO, COMPROMISO Y TRANSPARENCIA: RENOVAMOS NUESTRO CERTIFICADO DE GESTIÓN DE CALIDAD

*La Institución del Defensor del Pueblo Andaluz lleva años trabajando en adecuar sus sistemas de funcionamiento para la mejor prestación de sus servicios a la ciudadanía. La organización no ha querido permanecer ajena a los impulsos de modernización de los organismos y estructuras de las Administraciones Públicas o de sus instituciones y organismos.*

**P**recisamente el escenario actual de reforma de las Administraciones y de sus Instituciones, basada en la reivindicación de principios de eficiencia y rigor en el gasto público, no es para el Defensor del Pueblo Andaluz una novedad.

Antes al contrario; la reciente historia de la Institución ha sido una respuesta coherente hacia estos valores, porque desde hace años la Institución ha perseguido la adecuación de su actividad a las nuevas demandas de servicio y atención a los ciudadanos, la simplificación de procesos, fijación de compromisos objetivos de servicios y garantías para su prestación. De hecho, contamos con una Carta de Servicios aprobada desde 2003 que ha sido recientemente renovada.

Este proceso de implantación de un Sistema de Gestión de Calidad, basado en la norma ISO 9001, ya obtuvo en su primera fase, la verificación y certificación por parte de la entidad AENOR en el ejercicio de 2011. Desde ese momento se ha seguido un trabajo de extensión del sistema a las restantes actividades de la organización.

Al inicio del quinto mandato de la Institución (2013-2018), el Defensor se comprometió formalmente ante el Parlamento a continuar con la mejora de los sistemas de gestión propios, basados con la clara vocación de





***En octubre de 2014 renovamos nuestra certificación, pionera en este tipo de organizaciones institucionales. Satisfechos por la acreditación lograda y, desde luego, comprometidos con su significado.***

garantizar la mejor atención a los ciudadanos. Para ello, desde la dirección se acordó reforzar las iniciativas para organizar y desarrollar la completa implantación del sistema de gestión de calidad en el Defensor del Pueblo Andaluz.

En octubre de 2014 renovamos nuestra certificación, pionera en este tipo de organizaciones institucionales. Satisfechos por la acreditación lograda y, desde luego, comprometidos con su significado.



**UN AÑO EN  
CIFRAS**



---

# UN AÑO EN CIFRAS

---

A continuación, exponemos los principales datos de gestión de un año duro y complejo, analizados desde la triple perspectiva:

- **La ciudadanía** que se ha dirigido a la Institución.
- Las actuaciones que hemos llevado a cabo para la defensa y protección de los derechos sociales.
- **El comentario de los principales datos de los resultados de esta actividad** cuando valoramos nuestro trabajo en defensa de quienes han depositado su confianza en nosotros.

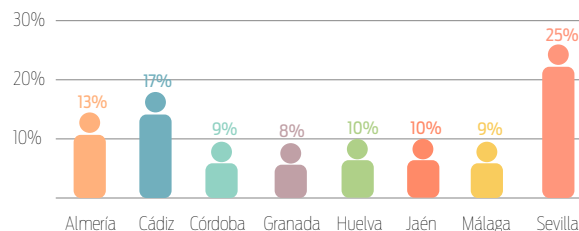
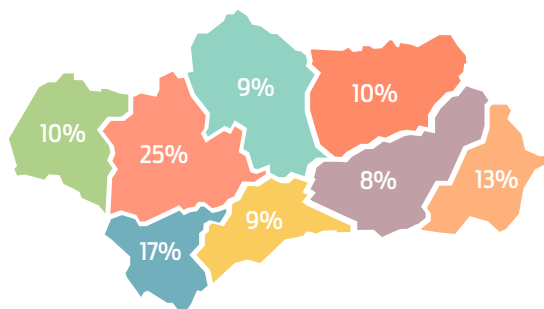
En los gráficos con datos relativos por provincias, éstos aparecen siempre ponderados en función del peso que tiene su población.

Entendemos que es más objetivo, pues no supone la misma participación de la provincia si decimos que, por ejemplo, han acudido 1.000 ciudadanos de Málaga -con 1.621.968 habitantes- que 1.000 ciudadanos de Huelva -con 519.229-.

Creemos que así los datos reflejan mejor la realidad de nuestra actividad con respecto a la población afectada.

\* [Ver más en Informe Anual Interactivo dPA 2014](#)

Procentaje del peso de la ciudadanía que ha acudido al dPA por provincias ponderado en relación a su población



# 1. LA CIUDADANÍA

## 1.1 ACUDEN AL DEFENSOR 165.000 PERSONAS

El importante crecimiento del número de personas que ha acudido al Defensor del Pueblo Andaluz en la defensa de un derecho ha sido el dato cuantitativo más significativo de un año marcado por un leve alivio de los datos macroeconómicos, que no ve su reflejo en la mejora de las condiciones de vida de la ciudadanía, tan sumamente deterioradas en estos últimos años.

Un total de 165.817 personas ha acudido al Defensor del Pueblo Andaluz demandando la supervisión de los poderes públicos, en lo que entienden supone la vulneración de un derecho, o información y asesoramiento para el ejercicio de los mismos.

\* [Ver tabla en Informe Anual Interactivo dPA 2014](#)

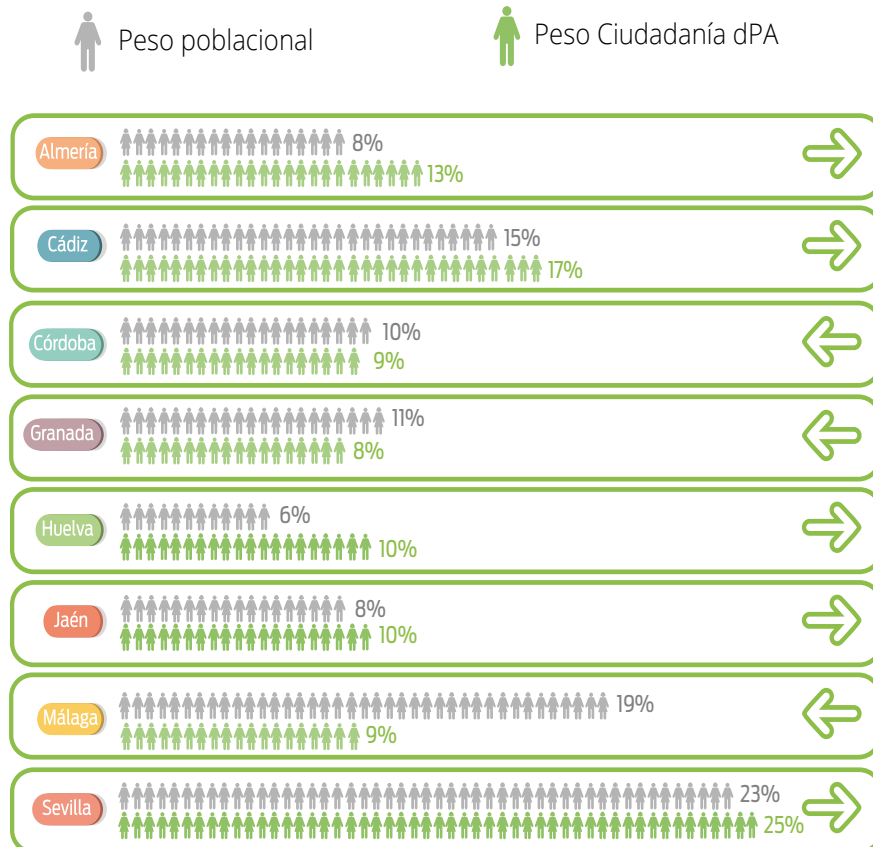
El dato supone casi un 300% más que el año anterior, motivado principalmente por la denuncia masiva de la ciudadanía sobre la Mezquita de Córdoba (125.000 personas).

Para representar gráficamente las personas que han acudido al dPA, distribuidas por provincias, se tiene en cuenta el número de firmantes en las quejas iniciadas en el año y una persona por consulta.

Para no distorsionar los datos totales, en el caso de las quejas suscritas por un importante número de ciudadanos y ciudadanas, como ha sido el caso de la reclamación sobre la Mezquita de Córdoba, hemos considerado más ajustado tomar como referencia una sola persona por queja.

Si comparamos el peso de la ciudadanía que ha acudido al dPA con el que supone el porcentaje del peso que representa cada provincia, observamos que el peso de la ciudadanía de Almería, Cádiz, Huelva, Jaén y Sevilla que ha acudido supera al peso poblacional, mientras que la ciudadanía de las provincias de Córdoba, Granada y más significativamente Málaga, no lo superan.

Comparación de peso poblacional y el peso de la ciudadanía que ha acudido al dPA por provincias

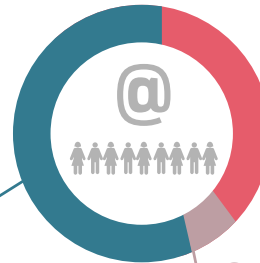


En este sentido, es interesante el uso de nuestra web por parte de la ciudadanía como canal de acceso a información sobre sus derechos. En total, se han visitado 468.000 páginas de nuestra web, de las cuales 88.321 han sido a páginas que contenían información sobre sus derechos.



## VISITAS WEB PROMOCIÓN DERECHOS

**Consultas  
relevantes**  
46.537 visitas



**Jornadas**  
35.673 visitas

**Guía de Derechos**  
6.111 visitas



295.000 veces se vieron  
nuestras entradas en facebook  
468.000 páginas de nuestra  
web han sido visitadas.

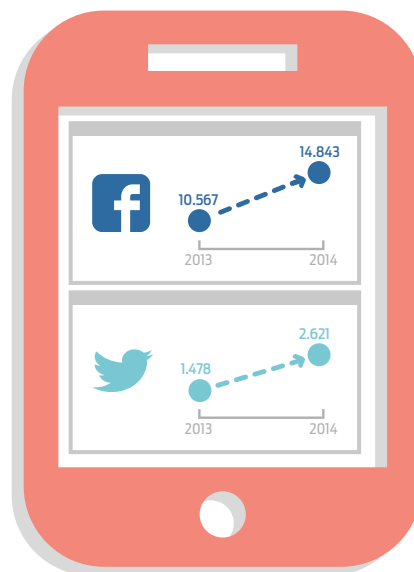




La gran mayoría utiliza el teléfono, fax, correo electrónico, web, redes sociales.

Cada vez se interacciona más en nuestros perfiles de redes sociales: comentan, comparten, les gustan, nos mencionan...

dPA  
2014

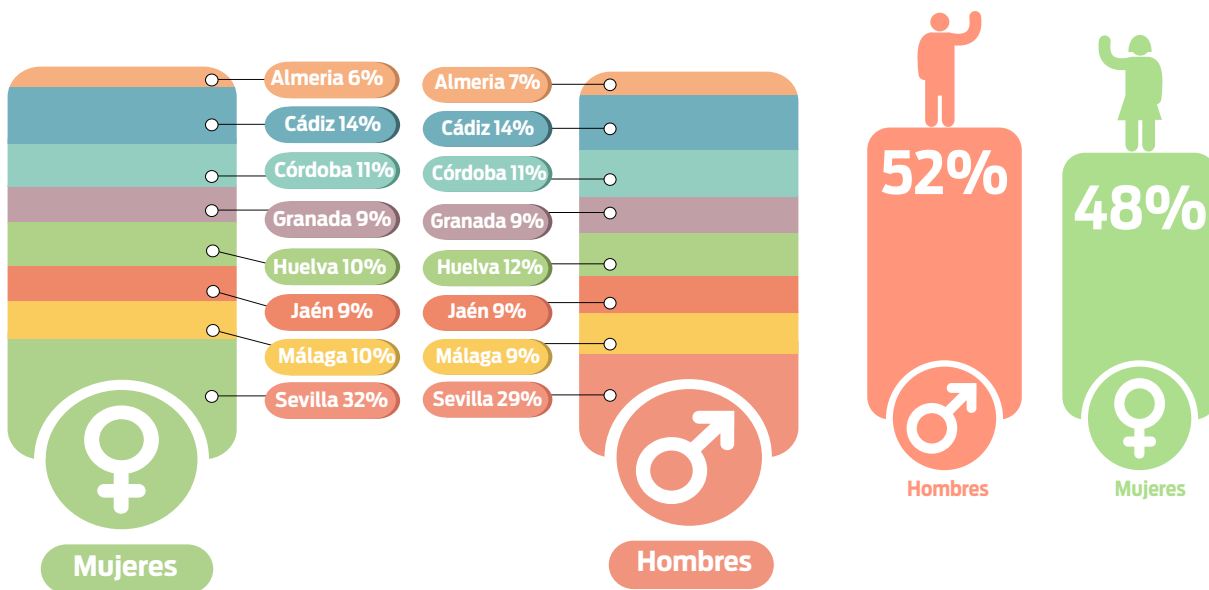




## 1.2 CIUDADANÍA Y GÉNERO

Si atendemos a la persona promotora de la queja o consulta dirigida a la Institución durante 2014, observamos un porcentaje equitativo en cuanto al número de las denuncias presentadas por mujeres o por hombres (48% las han realizado mujeres y un 52% hombres).

También su distribución por provincia, teniendo en cuenta el género, nos revela que no existen diferencias significativas, siendo Sevilla y Huelva las dos provincias con valores menos coincidentes.

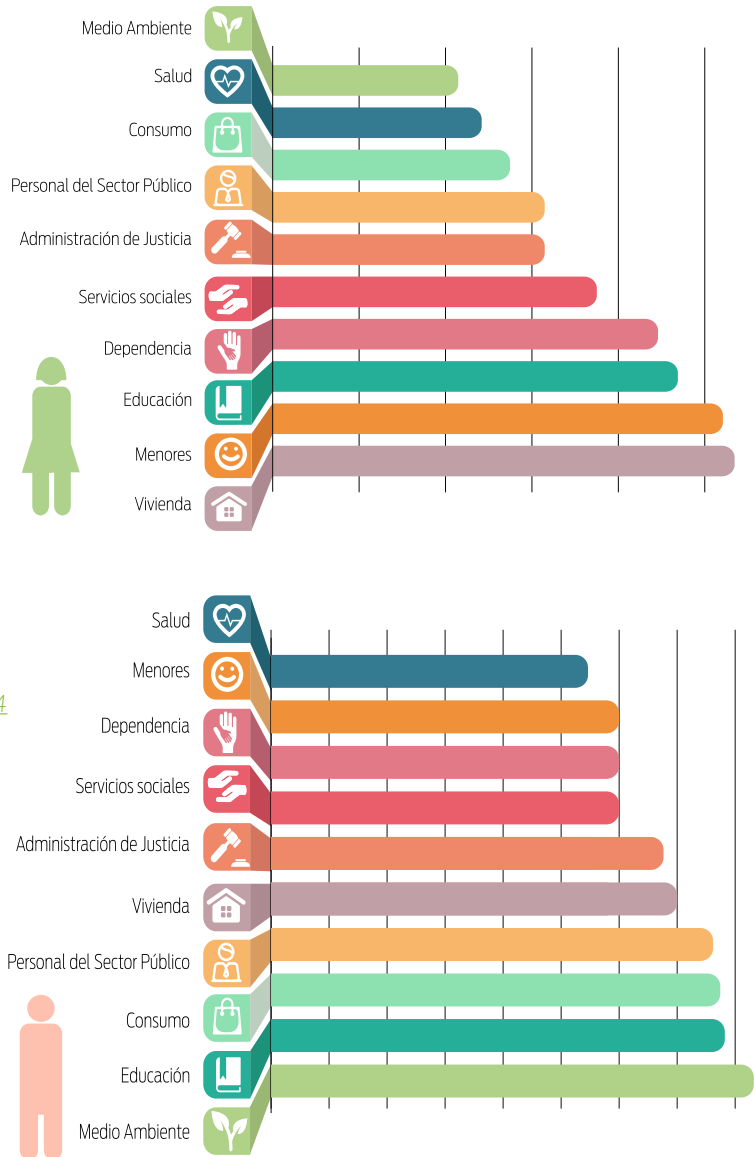


Si bien la cuestión de género no es significativa si atendemos a la variable de la residencia de la persona que promueve la queja o consulta, sí lo es, si tenemos en cuenta las materias o temas que denuncian ante esta Institución.

Así, siguen predominando las quejas o consultas de las mujeres por temas relacionados con la vivienda, la educación, los servicios sociales, menores, o dependencia.

En cuanto a las cuestiones que más motivan a los hombres a acudir al dPA son las relacionadas con el medio ambiente, la educación, el consumo o su empleo en el sector público.

\* [Ver tabla en Informe Anual Interactivo dPA 2014](#)



## 2. NUESTRAS ACTUACIONES

### 2.1 UN TOTAL DE 18.689 ACTUACIONES EN DEFENSA DE LOS DERECHOS SOCIALES DE LOS ANDALUCES

La actividad del dPA durante 2014 ha seguido la misma línea del ejercicio anterior, tanto en el número de actuaciones como con la problemática de las mismas. Así, el Defensor del Pueblo Andaluz tramitó en 2014 un total de **18.689** actuaciones.

El desglose de estas grandes cifras arrojan los siguientes datos: 5.944 escritos nuevos de queja de los ciudadanos y ciudadanas y 179 quejas de oficio, lo que suponen, 6.123 quejas nuevas en 2014. De éstas, 419 han requerido de una mediación del Defensor.

\* [Ver tabla en Informe Anual Interactivo dPA 2014](#)

A estas quejas nuevas presentadas por la ciudadanía durante 2014, se suman las 2.889 de años anteriores.

En total, 9.012 quejas gestionadas en el presente ejercicio.

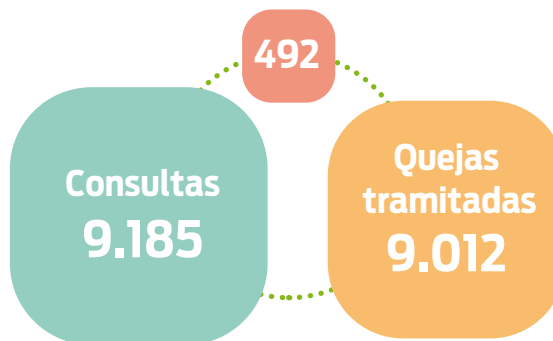
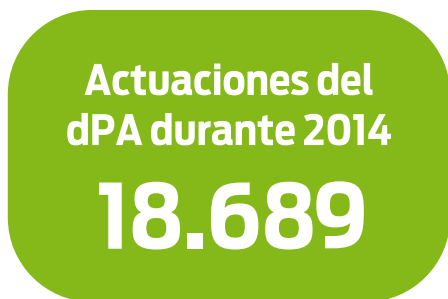
\* [Ver tabla en Informe Anual Interactivo dPA 2014](#)

\* [Ver tabla en Informe Anual Interactivo dPA 2014](#)

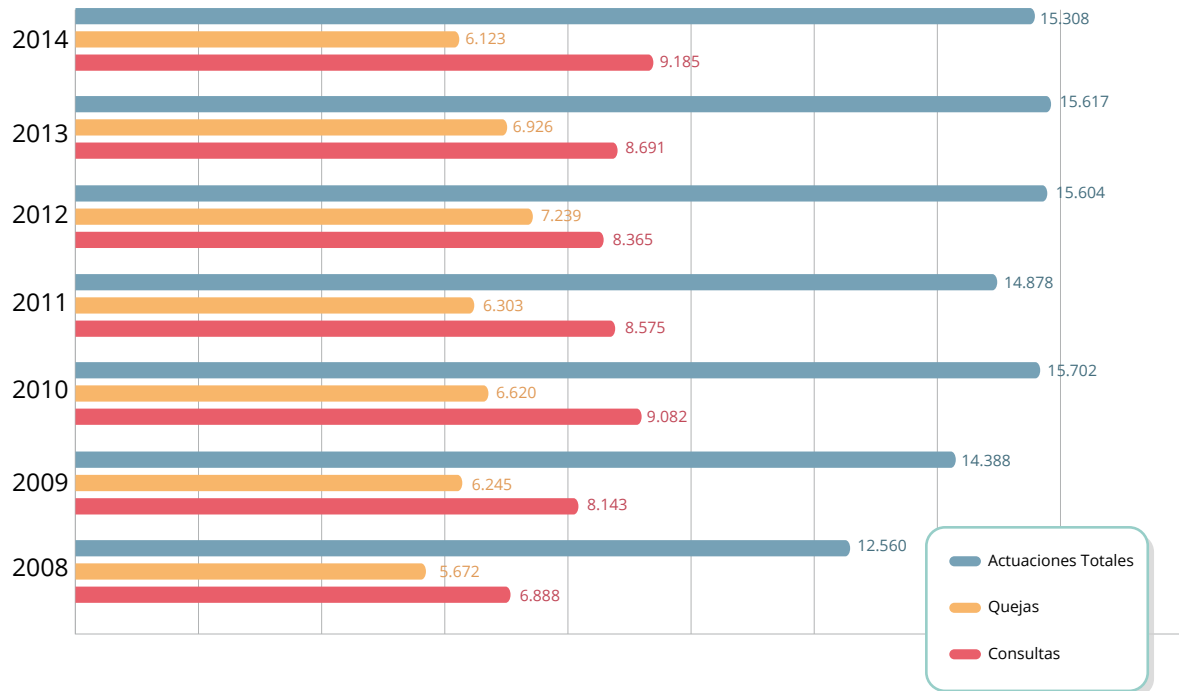
A ello hay que añadir aquellos ciudadanos y ciudadanas que han sido atendidos y ofrecido asesoramiento y gestión de su problema por la Institución, en un total de 9.185 consultas, ya fuera presencial, por teléfono, vía postal, portal de internet o redes sociales.

\* [Ver tabla en Informe Anual Interactivo dPA 2014](#)

#### Promoción de derechos



## Evolución de las quejas y consultas por año



	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Actuaciones Totales	12560	14388	15.702	14.878	15.604	15.617	15.308
Quejas	5.672	6.245	6.620	6.303	7.239	6.926	6.123
Consultas	6.888	8.143	9.082	8.575	8.365	8.691	9.185

## 2.2 UN 50% SOBRE VULNERACIÓN DE DERECHOS SOCIALES

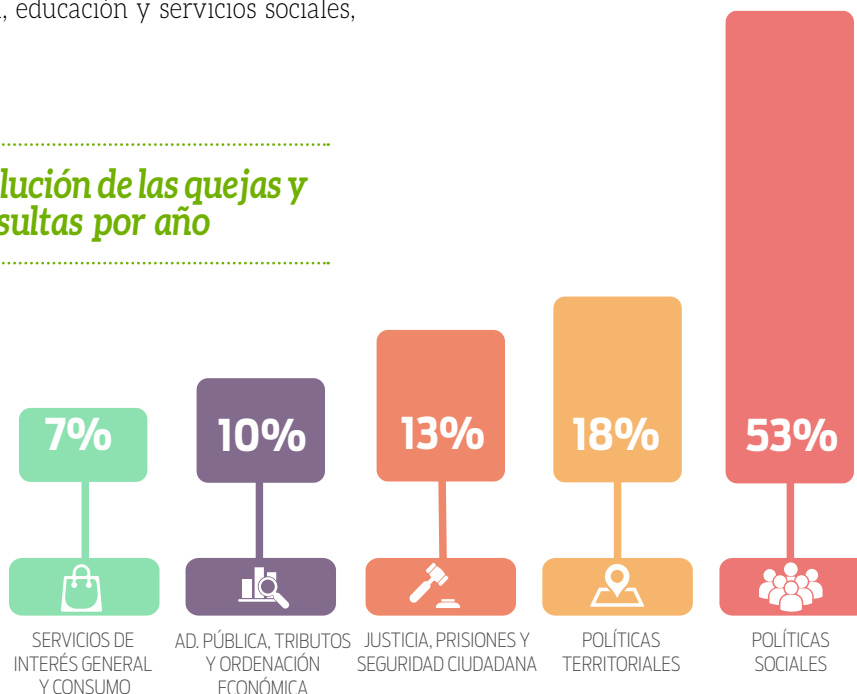
Como dato de interés, la actuación del Defensor del Pueblo Andaluz durante 2014 ha seguido caracterizada por una tendencia al alza de las materias que afectan directamente al Estado del Bienestar (53%), consecuencia de los efectos de la crisis, junto con el aumento progresivo de aquellas relacionadas con la prestación de los servicios de interés general.

El mayor grueso ha correspondido a actuaciones en materia de vivienda, educación y servicios sociales,

seguidas de las relacionadas con la sostenibilidad de nuestras ciudades y territorio y, en un tercer lugar, las reclamaciones ciudadanas en materia de justicia.

El detalle del desglose de las submaterias que engloban cada uno de estos grandes bloques temáticos, en relación con la provincia, ofrece la siguiente serie de gráficos.

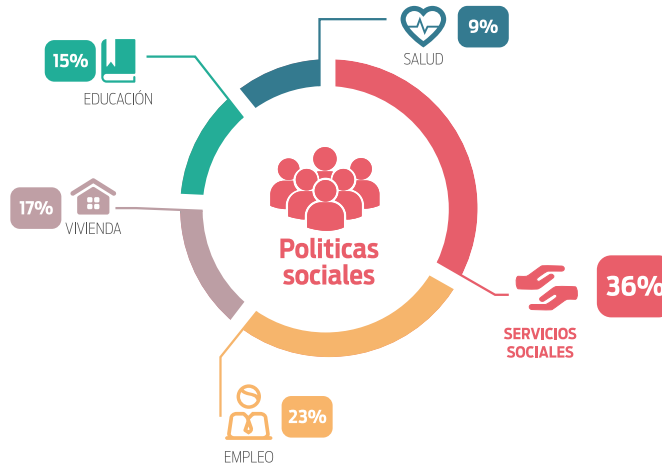
### *Evolución de las quejas y consultas por año*





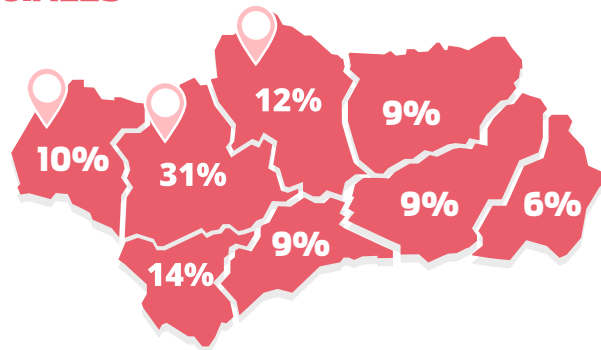
## GRÁFICOS. SUBMATERIAS DE POLÍTICAS SOCIALES Y SU DISTRIBUCIÓN PROVINCIAL

*Desglose de actuaciones en el grupo de materia “Políticas Sociales”*



*Actuaciones del grupo de materias “Políticas Sociales” por provincias*

### POLÍTICAS SOCIALES

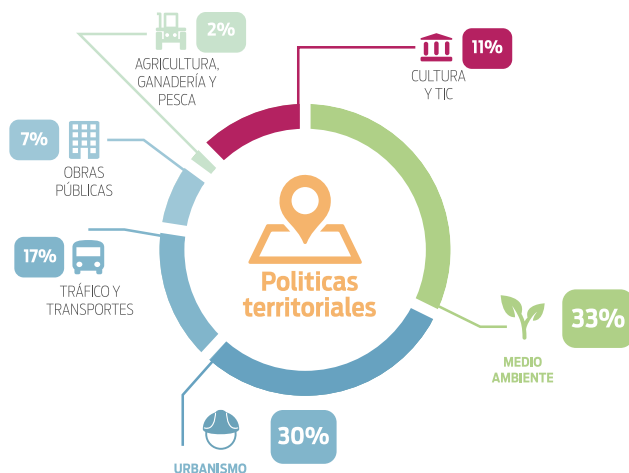


Servicios sociales y empleo son las actuaciones que han tenido más incidencia.

Las provincias más afectadas, siempre en relación a su peso poblacional, han sido Huelva, Sevilla y Córdoba.

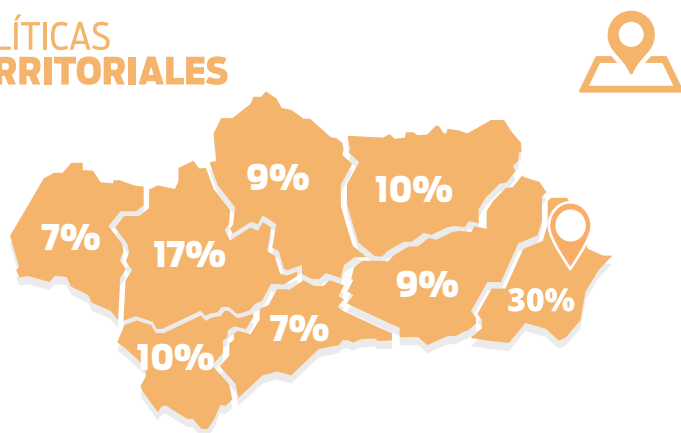
## GRÁFICOS. SUBMATERIAS DE POLÍTICAS TERRITORIALES Y SU DISTRIBUCIÓN PROVINCIAL

*Desglose de actuaciones en el grupo de materia “Políticas Territoriales”*



*Actuaciones del grupo de materias “Políticas Territoriales” por provincias*

### POLÍTICAS TERRITORIALES



*Destacan las actuaciones de medio ambiente y urbanismo.*

*Se diferencia ampliamente Almería.*

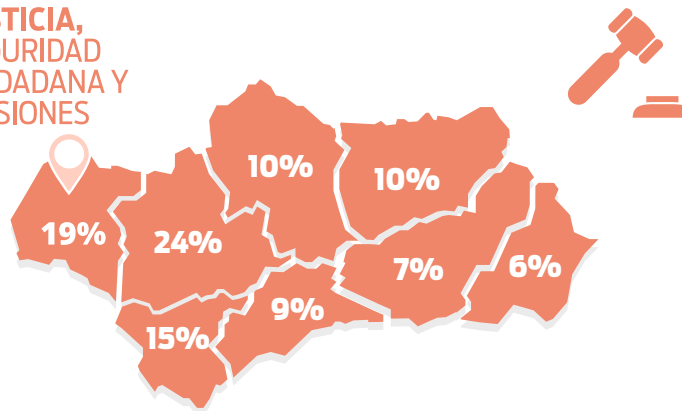
## GRÁFICOS. SUBMATERIAS DE JUSTICIA, SEGURIDAD CIUDADANA Y PRISIONES. DISTRIBUCIÓN PROVINCIAL

*Desglose de actuaciones en el grupo de materias "Justicia, Seguridad Ciudadana y Prisiones"*



*Actuaciones del grupo de materias "Políticas Sociales" por provincias*

**JUSTICIA,  
SEGURIDAD  
CIUDADANA Y  
PRISIONES**



Son los asuntos relacionados con la Administración de Justicia sobre los que más hemos actuado. Destaca significativamente Huelva.

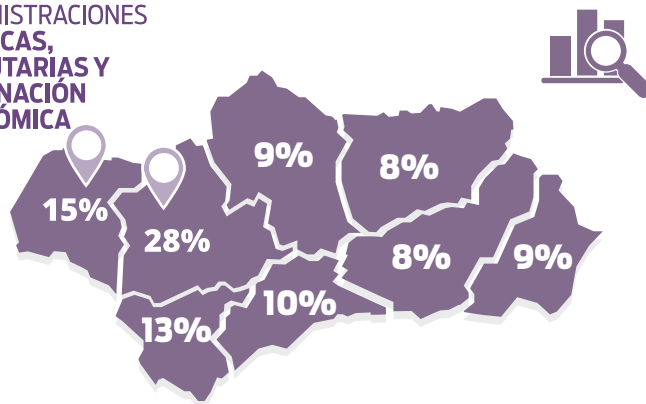
## GRÁFICOS. SUBMATERIAS AD.PÚBLICAS, TRIBUTARIAS Y ORDENACIÓN ECONÓMICA. DISTRIBUCIÓN PROVINCIAL

*Desglose de actuaciones en el grupo de materias “Ad. Públicas, Tributarias y Ordenación Económica”*



*Actuaciones del grupo de materias “Ad. Públicas, Tributarias y Ordenación Económica” por provincias*

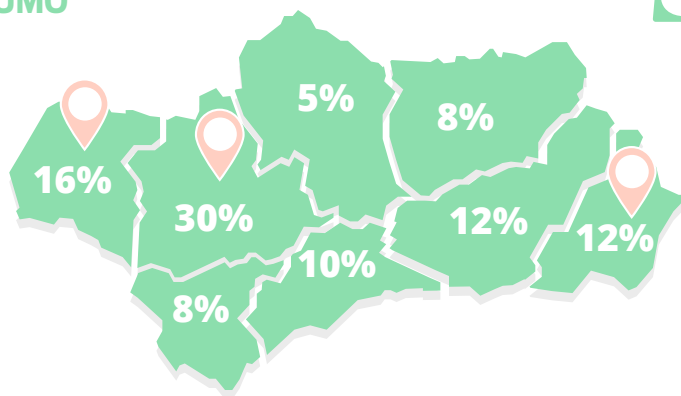
ADMINISTRACIONES  
PÚBLICAS,  
TRIBUTARIAS Y  
ORDENACIÓN  
ECONÓMICA



Mantienen un nivel similar las distintas materias.

Huelva y Sevilla son las más afectadas.

## SERVICIOS DE INTERÉS GENERAL Y CONSUMO



*En actuaciones sobre servicios de Interés General y Consumo concentra el mayor número de actuaciones Almería, Huelva y Sevilla.*



## 2.3 LA SIGNIFICATIVA APUESTA DEL DPA POR LAS MEDIACIONES

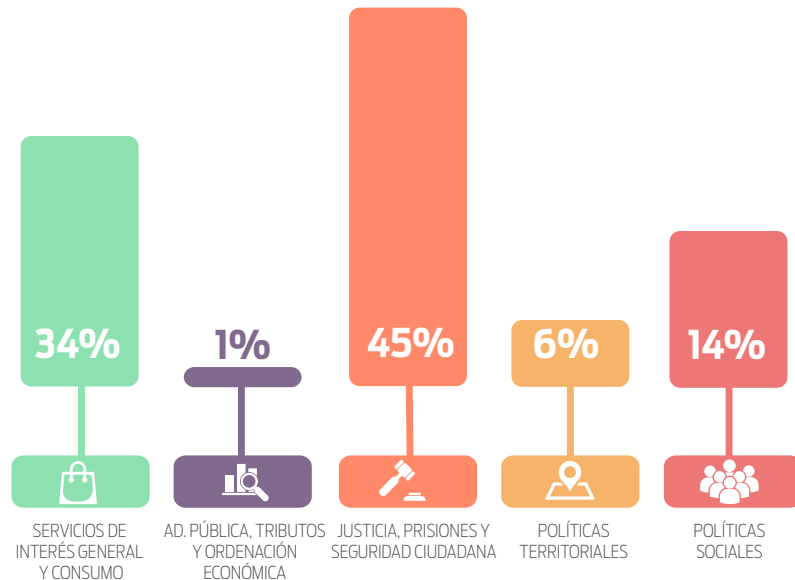
Significativa ha sido, además, la labor de mediación de la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz, que ha supuesto un incremento del 205% con respecto a 2013.

Estas se han llevado a cabo, sobre todo, ante las entidades financieras para la aplicación del Código de Buenas Prácticas, consecución de daciones en pago y solicitudes de alquileres sociales tanto de deudores hipotecarios como de personas ocupantes sin título de viviendas propiedad de estas entidades que estaban desocupadas.

También han sido significativas las mediaciones ante las compañías suministradoras de agua y luz en las quejas de cortes de suministro y petición a los ayuntamientos para que incluyan en sus ordenanzas reguladoras medidas que eviten estas situaciones por razones económicas.

Y hemos continuado con nuestra mediación ante los bancos para la retirada de las cláusulas suelo abusivas.

### Distribución de las Mediaciones por grandes grupos de materias



## 3. NUESTROS RESULTADOS

### 3.1 LA ADMINISTRACIÓN ACEPTA NUESTRA ACTUACIÓN EN EL 94% DE LOS CASOS CERRADOS DONDE SE HABÍA DETECTADO IRREGULARIDAD

De los 3.052 casos admitidos a trámite y cerrados en este ejercicio, en 1.631 se ha detectado que existe irregularidad de la Administración.

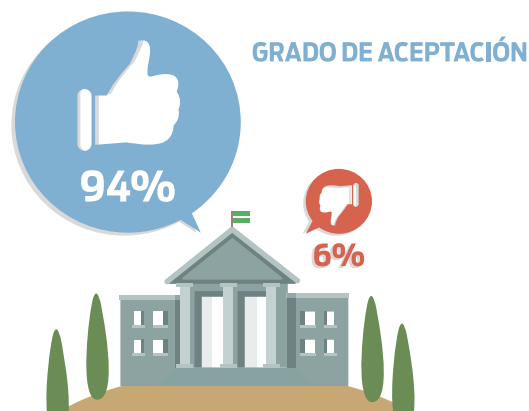
\* [Ver tabla Informe Anual interactivo dPA 2014](#)

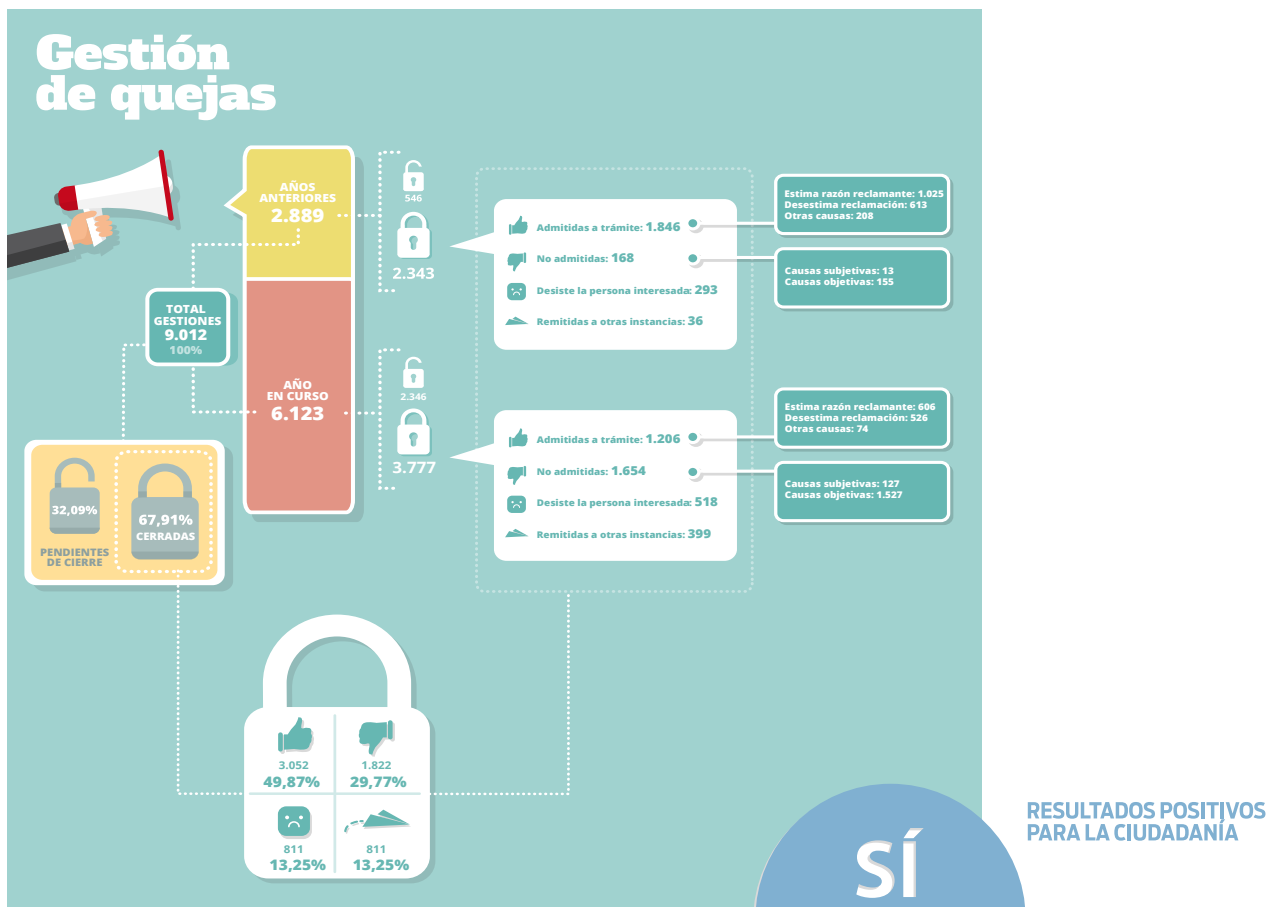
De ellos, en un 94% se ha aceptado nuestra actuación y hemos logrado que el asunto se haya solucionado o se encuentre en vías de solución. Solo en el 6% de los casos se ha rechazado nuestra resolución de mediación, nos hemos visto obligados a dar cuenta al Parlamento de nuestras resoluciones o ha existido discrepancia técnica de la Administración con las mismas.

Frente a ello, otros 1.131 asuntos se han resuelto sin que hubiera una actuación incorrecta por parte de la Administración, lo que supone un 37,06%.

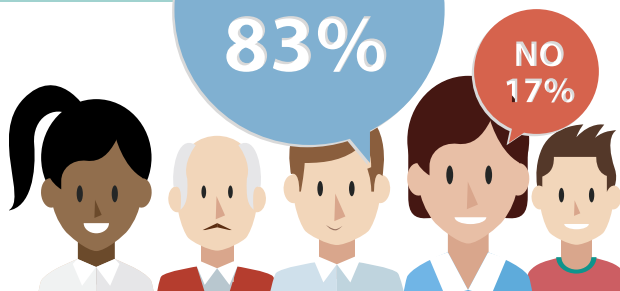
El resto de supuestos, hasta completar los 6.120 expedientes cerrados en 2014 lo conforman 1.822 quejas no admitidas; 811 donde la persona ha desistido por diferentes causas y 435 quejas que hemos remitido a otros organismos por no ser competencia de nuestra actuación. (Ver infografía página siguiente)

\* [Ver tabla Informe Anual interactivo dPA 2014](#)





Una labor que año tras año se consolida, como lo muestra el hecho de ser la segunda institución andaluza que obtiene el mayor grado de confianza de la ciudadanía por su trabajo (fuente CADPEA. Medios EGOPA 2007.2014), sólo precedida por las Universidades andaluzas.



## 3.2 80% DE COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES

La principal valoración que hemos de manifestar es el normal desarrollo de los cauces de colaboración de las Administraciones Públicas con el Defensor del Pueblo Andaluz en el desempeño de sus funciones, que alcanza el 80%.

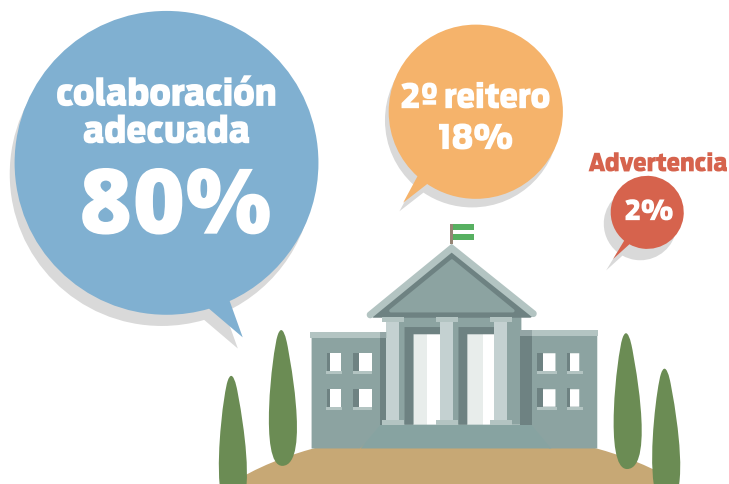
Si bien, en este año, nos hemos visto obligados a reiterar por segunda vez esta colaboración en 758 casos (18%) y en 64 ocasiones (2%) ha sido necesario dirigir escritos formales de Advertencia ante la persistencia en no enviar la información solicitada.

En total, en 822 casos el retraso de las administraciones públicas en el cumplimiento de sus deberes de informar, retrasa o impide poder actuar ante el problema que nos hace llegar un ciudadano o ciudadana. Aunque esta cifra supone que solo en un 20% de los casos podemos entender una inadecuada colaboración

de las administraciones en los plazos de respuesta, no renunciamos a solicitar un mayor esfuerzo por acercarnos a lo legalmente exigible.

Esa colaboración se sustancia en las peticiones de información que dirigimos a las Administraciones, habiéndose recibido en este ejercicio 4.132 informes (el 97% de los 4.253 escritos realizados por la Institución para atender la demanda ciudadana).

### COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES



**RESUMEN**

---

**INFORME ANUAL**

---

**2014**

dPA defensor del  
pueblo Andaluz

dPA  
defensor del  
pueblo Andaluz

[www.defensordelpuebloandaluz.es](http://www.defensordelpuebloandaluz.es)



*La presente publicación tiene meramente el carácter de resumen divulgativo del Informe Anual 2014 presentado en el Parlamento de Andalucía el 30 de marzo de 2015. Tanto esta publicación como el texto íntegro de dicho informe se pueden consultar en nuestra web [www.defensordelpuebloandaluz.es](http://www.defensordelpuebloandaluz.es)*