

SESIÓN EXTRAORDINARIA CELEBRADA POR EL EXCMO. AYUNTAMIENTO PLENO EL DÍA VEINTIDOS DE JUNIO DE DOS MIL DIECISIETE.

En el Salón Capitular del Palacio Consistorial de Granada, siendo las nueve horas del día veintidos de junio de dos mil diecisiete, bajo la Presidencia del Excmo. Sr. Alcalde D. Francisco Cuenca Rodríguez, se reúnen los Sres./as. Capitulares: D^a Ana María Muñoz Arquelladas, D. Baldomero Oliver León, D. Miguel Ángel Fernández Madrid, D^a Jemima Sánchez Iborra, D. Eduardo José Castillo Jiménez, D^a María de Leyva Campaña, D. Fernando Arcadio Egea Fernández-Montesinos, D^a María Rocío Díaz Jiménez, D. Juan Manuel García Montero, D. Juan Antonio Fuentes Gálvez, D^a María Francés Barrientos, D. Ruyman Francisco Ledesma Palomino, D^a María Telesfora Ruiz Rodríguez, D^a Raquel Fernández Cruz, D. Antonio Jesús Granados García, D. Rafael Francisco Caracuel Cáliz, D^a Inmaculada Puche López, D. Manuel José Olivares Huertas, D^a Lorena Rodríguez Torres, D. Raúl Fernando Fernández Asensio, D^a M^a del Mar Sánchez Muñoz, D^a Marta Gutiérrez Blasco, D. Luis de Haro-Rossi Giménez, D^a María del Pilar Rivas Navarro y D. Francisco Puenteadura Anllo.

Se incorpora a la sesión D^a María Raquel Ruz Peis.

También asisten a la sesión el Secretario General D. Ildefonso Cobo Navarrete, el Vicesecretario General D. Gustavo García-Villanova Zurita y el Interventor General D. Francisco Aguilera González.

Abierta la sesión por la Presidencia se pasa a tratar el único asunto del Orden del Día.

ÚNICO.- Informe Anual 2016 de la Oficina del Defensor del Ciudadano. Dar cuenta.

El Sr. Alcalde concede la palabra al Defensor del Ciudadano, Don Manuel Martín García, para que presente el Informe Anual 2016 de la Oficina del Defensor del Ciudadano, añadiendo que se celebra este pleno monográfico en cumplimiento de la decisión adoptada en Junta de Portavoces, por considerarse un tema de relevancia para la ciudad y habiéndose establecido el siguiente procedimiento:

- Presentación del informe por el Defensor del Ciudadano, sin límite de tiempo.
- Turno de Portavoces por espacio de cinco minutos.
- Cierre por el Defensor.

Seguidamente toma la palabra D. Manuel Martín García, Defensor del Ciudadano, que pasa a detallar las quejas, reclamaciones y sugerencias presentadas

durante el año 2016 en la Oficina Municipal del Defensor del Ciudadano, según Informe emitido con fecha 1 de marzo de 2017, del que ya se dio cuenta en el Pleno de 28 de Abril de 2016, y que obra en el expediente.

Dicho informe tiene el siguiente tenor literal:

"PRESENTACIÓN

Una queja es un regalo

Con absoluta independencia, autonomía y transparencia, la oficina del Defensor de la Ciudadanía de Granada presenta su informe anual correspondiente a 2016. A través del mismo queremos rendir cuentas de todas las quejas, problemas y sugerencias que nos ha presentado la ciudadanía granadina, lo que supone además de una obligación, un motivo de satisfacción por cuanto significa poner en valor el resultado de muchos esfuerzos y quehaceres, y sobre todo, un ejercicio de responsabilidad, de análisis y de evaluación crítica.

Si no conocemos los errores no podremos evitar que se vuelvan a repetir, de ahí nuestro total convencimiento de que **una queja siempre es un regalo, una oportunidad de la Administración para crecer y mejorar**. La clave de una gestión óptima de las quejas y reclamaciones es que sirvan para reducir al máximo los motivos que las producen, para ello es imprescindible tener un buen canal en el que sean atendidas de manera ágil y eficaz, pues es la herramienta más potente para saber con certeza cuales son los puntos débiles y mejorarlos. La opinión de la ciudadanía es la clave para la mejora del servicio público.

En 2016 Granada ha sido elegida la ciudad más bonita de España por aclamación popular. Tenemos la gran suerte de vivir en la ciudad que está considerada como una de las más bellas del mundo; pero a pesar de su gran belleza cultural y paisajística, su principal patrimonio deben ser las personas y familias. Lo más valioso de Granada SON LAS PERSONAS, por ello, a esta arquitectura física sin igual debe unirse una arquitectura social que la iguale haciendo de Granada una ciudad doblemente bella, una Granada donde tengan cabida TODAS LAS PERSONAS.

Así mismo, Granada Human Smart City es una de las iniciativas del Plan nacional de Ciudades Inteligentes del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital a través de Redes, en colaboración con el Ayuntamiento de Granada y cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional, sin embargo, si el modelo de ciudad no es inclusivo, Granada no será inteligente. Una ciudad inteligente no puede consistir solo y exclusivamente en desarrollar una gran cantidad de instalaciones electrónicas, de sensores o nuevas tecnologías. Las personas deben de estar en el centro de la definición de la ciudad inteligente. Cada una de las diferentes áreas que componen una "smartCity" debe prever su efecto y relación en las personas, en todas las personas. Lo que verdaderamente definirá a nuestra ciudad como inteligente será su capacidad de conocer las necesidades de todos sus habitantes y ofrecer respuestas adecuadas y eficientes para atenderlas. **Granada será la ciudad más bonita y la más inteligente si es social, accesible, inclusiva, integradora, participativa, asequible y segura.**

Los problemas, denuncias y sugerencias que nos han hecho llegar las personas que han acudido al Defensor, muestran cuales son las principales necesidades actuales de Granada, evidencian la importancia de seguir trabajando en la creación de una ciudad más humana y más social, y sobre todo, nos tienen que hacer reflexionar para políticas futuras. En definitiva, conocernos mejor para saber cómo caminar; conocer para actuar.

Para resolver adecuadamente los problemas, necesitamos primero tener información, después analizarla adecuadamente y finalmente actuar. Si no actuamos los problemas no se resuelven. **Conocer para actuar y solucionar aquello que no funciona es el objetivo principal y más importante de nuestro trabajo y por lo tanto, del presente informe.**

1 UN AÑO EN CIFRAS: Estadísticas y balance de gestión.

1.1. Ciudadanía que ha acudido al Defensor. Personas atendidas

Durante 2016, un total de **5.239** personas han acudido al Defensor de la Ciudadanía de Granada, bien demandando la supervisión de la Administración pública al entender que han sido vulnerados algunos de sus derechos, o solicitando información, valoración y asesoramiento sobre el ejercicio de los mismos. Supone un **62,5%** más de casos atendidos que en el año 2015.

1.2. Nuestros resultados: situación de los casos atendidos

Del total de los casos atendidos se encuentran:

Finalizados	96,2%
En trámite	3,8%
No admitidos a trámite	0,01%

1.3. Cómo se reciben las quejas, sugerencias y/o solicitud de información, valoración y asesoramiento sobre el ejercicio de derechos:

Personalmente	55,6%
A través del teléfono	35,5%
A través de la página web	5,6%
A través de Facebook	3,2%
A través del registro general	0,10%

1.4. Ciudadanía y género

En cuanto a la distribución por género, observamos:

Mujeres	44%
Hombres	56%

1.5. Sugerencias de la ciudadanía

Sugerencias recibidas	4,8 %
------------------------------------	--------------

1.6. Nuestra web y redes sociales

En cuanto al análisis del uso de las redes y nuestra web por parte de la ciudadanía como canal de acceso a la información sobre sus derechos, cabe señalar:

- ✓ **Página web** www.granada.es/defensor
 - Durante 2016 hemos recibido **42.320 visitas** a nuestra web. Representa un **incremento del 39,9%** respecto al año 2015
- ✓ **Facebook** <https://www.facebook.com/defensorgranada>
 - Durante 2016 hemos tenido un total de 4646 seguidores. Representa un **4,7%** de incremento respecto al año anterior.
 - Respecto al perfil medio de las personas que nos siguen los tramos de edad más representativos son los comprendidos entre los 35 y 45 años.
 - Hemos recibido una media de 85 visitas semanales a nuestro perfil.
 - Nuestras publicaciones han mantenido un alcance medio de 3876 usuarios semanales.
 - Una media semanal de 385 personas han interactuado con nuestro facebook.

1.7. Nuestras actuaciones

✓ En 2.016, **5.239 personas** acudieron a la oficina del Defensor del Ciudadano de Granada, lo que significa un **incremento de la demanda en un 62,5% respecto al año 2.015.**

✓ Durante 2016 hemos recibido/atendido un total de **1.858** llamadas telefónicas solicitando información, asesoramiento y orientación. De esas 1.858 llamadas, **992** han sido solicitando orientación especial y/o petición de amparo. Las llamadas solicitando orientación especial y/o petición de amparo son aquellas en las que además del correspondiente asesoramiento, en la mayoría de ellas es necesario realizar una labor de contención emocional y conllevan la derivación tanto al recurso adecuado, como el traslado del caso a las entidades o autoridades pertinentes, realizando por nuestra parte un seguimiento posterior.

✓ La actividad del Defensor de la Ciudadanía de Granada ha supuesto un total de **5.130 actuaciones** en defensa y protección de los derechos de la ciudadanía, es decir una media de **428 actuaciones al mes.**

✓ La labor de mediación en la oficina del Defensor de la Ciudadanía sigue siendo bastante significativa, y ha supuesto un incremento del **15%** con respecto al año 2.015.

✓ Las diferentes Concejalías del Ayuntamiento de Granada y Administraciones públicas, **resolvieron/corrigieron más del 83% de las actuaciones demandadas** por el Defensor del Ciudadano. La Administración acepta nuestra actuación en el 83% de los casos cerrados donde se había detectado irregularidad.

✓ Nuestras actuaciones han resultado positivas a gran parte de la ciudadanía que ha acudido a este servicio, tanto para la resolución de su queja, problema o sugerencia, como para la información, valoración y asesoramiento sobre sus derechos.

✓ Hemos trabajado con 28 colectivos y entidades sociales en la protección, promoción y divulgación de derechos.

✓ En referencia a la colaboración de las diferentes Concejalías y Administraciones públicas con el Defensor de la Ciudadanía en el desempeño de sus funciones, la principal valoración a señalar es el normal desarrollo en la mayoría de los expedientes tramitados, que alcanza el 77%. Aun así, cabe destacar que en un 18% de los casos hemos obtenido respuesta tras reiterar por segunda vez nuestra petición, y en un 3% ha sido necesario dirigir escritos de advertencia ante la persistencia en no enviar la información requerida. A la luz de los datos, no renunciamos a solicitar mayor esfuerzo y rapidez en la contestación de los requerimientos.

✓ **Desde el Servicio de Intermediación hipotecaria**, -creado mediante acuerdo entre el Ayuntamiento de Granada y el Colegio de Abogados de Granada-, durante el año 2.016 se han atendido un total de **183 familias**.

Del total de expedientes tramitados:

- Expedientes finalizados de forma satisfactoria: **28,20 %** .
- Expedientes en proceso: **53,8 %**.
- Expedientes desestimados: **7,7 %**
- Expedientes finalizados de forma no satisfactoria: **10,25 %**.
- Del total de expedientes finalizados satisfactoriamente, se ha conseguido:
 - Suspensión de desahucio: **18,2 %**.
 - Dación en pago: **9,09 %**
 - Eliminación de cláusulas abusivas/suelo: **9,09 %**.
 - Alquiler social: **18,2 %**.
 - Reestructuración de la deuda: **27,27 %**
 - Condonación de la deuda: **9,09 %**
 - Derivación a abogado de justicia gratuita para vía judicial: **9,09%**.

2 ¿DE QUE SE QUEJAN LAS GRANADINAS Y GRANADINOS?

2.1. Principales problemáticas presentadas

- **Cortes de luz en la zona norte..... (14%)**
- **Crisis económica y sus consecuencias..... (12%)**
 - Falta de vivienda
 - Problemas con la hipoteca
 - Situaciones de pobreza energética
 - Retrasos en el salario social
 - Otros problemas sociales derivados de la crisis
- **Reordenación sanitaria en Granada.....(11%)**
- **Desconexión ferroviaria en Granada.....(9%)**
- **Movilidad..... (7%)**
- **Ocupación de vía pública..... (6%)**
- **Consumo de alcohol en la vía pública..... (6%)**
- **Situación de desamparo de enfermos mentales y sus familias (5%)**
- **Despedidas de soltero..... (5%)**
- **Multas – sanciones..... (5%)**

- **Situación de desamparo de las personas con discapacidad.... (4%)**
- **Problemas de convivencia entre vecinos..... (4%)**
- **Retraso y/o demora de las ayudas a las personas en situación de dependencia..... (4%)**
- **Ruidos..... (4%)**
- **Burocracia administrativa..... (3%)**
- **Otras..... (1%)**

2.2. Problemáticas más preocupantes

Durante 2.016, las problemáticas más preocupantes han sido:

➤ **Los cortes de luz en el distrito norte.**

Algunos barrios del distrito norte de Granada llevan sufriendo durante varios años continuos cortes de luz que están mermando la atención de las necesidades básicas diarias de la población y vulnerando derechos protegidos.

Vecinos de Granada, a pesar de pagar sus correspondientes recibos de luz no reciben el servicio y viven a oscuras, apagados, sin ver, sin calefacción, sin ascensor, sin lavadora, sin frigorífico, enfermos sin botella de oxígeno, sin alumbrado público en las calles, etc.

En el último informe anual de la Oficina del Defensor del Ciudadano de Granada, presentado tanto ante el Pleno del Ayuntamiento de Granada como al resto de Instituciones y ciudadanía, hacía constar que el 12% de las quejas recibidas durante el año 2015 estaban relacionadas con los continuos cortes del suministro eléctrico en el distrito norte. En dicho informe se ponía de manifiesto que el hecho de que vecinos de nuestra ciudad no tengan garantizado el suministro de luz en sus viviendas es uno de los más graves problemas que tiene la ciudad de Granada, ya que se están vulnerando hasta siete derechos protegidos por la Constitución y el Estatuto de Autonomía, y que esta situación compleja necesita con urgencia de una intervención coordinada entre todas las Administraciones competentes: Estatal, (para todas las cuestiones que afectan a la seguridad y al orden público); Autonómica (que es la Administración con competencia exclusiva en materia de vivienda, además de corresponder a la Delegación Territorial de Economía, Innovación y Empleo, que se garantice la calidad del suministro a través de la correcta supervisión y valoración de la calidad del mismo. A la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía le corresponde investigar, comprobar y denunciar los hechos para que se puedan emprender las correspondientes acciones legales encaminadas a que las viviendas sociales cumplan el fin público para el que se construyeron) y Local, con competencia en materia de servicios sociales comunitarios.

Aunque los problemas de los cortes de luz se vienen produciendo desde hace varios años, en los últimos meses la situación se ha agudizado debido a la acumulación de incidentes de mayor calado con el suministro eléctrico: apagones, cortes de luz, incendios de transformadores, problemas graves de convivencia entre vecinos, etc., **convirtiéndose en un problema de extrema gravedad que requiere la adopción de medidas extraordinarias y urgentes.** Tal es así, que **durante el año 2016 se han duplicado el número de quejas e incidencias recibidas relacionadas con cortes de luz en el Distrito Norte** de Granada, siendo conscientes de que habrá habido más incidentes pero no hemos tenido registro de ellos. Durante los meses de

diciembre 2016 y enero 2017, dichas incidencias han aumentado considerablemente llegando a estar más de seis días completos sin luz, bajo mantas y con velas en los días de Nochebuena y Navidad, vecinos que han pagado sus recibos de luz.

Los barrios afectados principalmente son: La Paz, Cartuja y Rey Badís.

Consideramos que **se está vulnerando el derecho a la protección de las personas consumidoras** que garantiza el artículo 27 del Estatuto De Autonomía Para Andalucía (EAA), y que el artículo 51 de la Constitución Española (CE) define como uno de los principios que deben regir la actuación de las Administraciones Públicas.

Además, el disfrute de suministros básicos en la vivienda como el agua luz y gas puede considerarse inherente **al derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada** (art. 47 CE) o al **derecho a la protección de la salud** (art. 43 CE) todos ellos encuadrados en la categoría de principios rectores de la política social y económica. De manera especial se encuentran implicados los **derechos de menores de edad y de las personas mayores**, cuya protección y atención integral es atribuida a los poderes públicos de Andalucía (arts. 18 y 19 EAA).

De acuerdo con el art. 79.10 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica, en relación con el contrato de suministro a tarifa y de acceso a redes se establece que **todo consumidor tiene el derecho a recibir el suministro en las condiciones mínimas de calidad que se establecen en el propio Reglamento.**

Por otra parte, entre los objetivos básicos cuyo desarrollo encomienda la norma estatutaria a la Comunidad Autónoma se establece **“la conexión social, mediante un eficaz sistema de bienestar público, con especial atención a los colectivos y zonas más desfavorecidos social y económicamente, para facilitar su integración plena en la sociedad andaluza, propiciando así la superando de la exclusión social”**. Para ello se insta a los poderes públicos de la Comunidad Autónoma de Andalucía para que adopten las medidas adecuadas, entre otras, la eficacia y eficiencia de las actuaciones administrativas (arts. 10.3.14º y 10.4 EAA).

Estamos convencidos de que los hechos descritos ponen claramente de manifiesto la existencia de una merma en la prestación de servicios públicos de calidad establecidos en el art. 37 EAA como uno de los principios que han de regir la actuación de los poderes públicos en Andalucía.

En consonancia con lo anterior, **estimamos que la falta de medidas efectivas por parte de las distintas Administraciones Públicas competentes ante los cortes del suministro eléctrico podría suponer una dejación de las funciones que le han sido encomendadas.** Hay que tener en cuenta que el suministro de energía eléctrica constituye un servicio de interés económico general, pues la actividad económica y humana no puede entenderse hoy día sin su existencia (Exposición de motivos de la Ley 24/2003, de 26 de diciembre del sector eléctrico). **La intervención pública está obligada a mantener la seguridad y calidad del suministro, así como a proteger al consumidor por cuyo cumplimiento deben velar las administraciones.**

Estas penosas circunstancias de pobreza energética, se explican por un lado, por el uso ilícito que se hace de la luz dentro de un contexto de desigualdad social importantísimo, por otro, por la incapacidad de hacer frente a los pagos de muchas familias, y por último, por una incompetencia de la Administración y de las eléctricas que no hacen frente a estos problemas. La problemática del suministro eléctrico no es un fenómeno aislado que se pueda analizar ni resolver al margen de la situación general del barrio y de las personas que lo habitan. **Los cortes de luz en la zona norte, van de la mano del paro, infravivienda, exclusión social, fracaso escolar, enfermedades crónicas y desigualdades muy por encima del resto de Granada y provincia.** Por ello, tal y como desde esta Oficina hemos reclamado en diversas ocasiones, **las diferentes Administraciones deben tener un compromiso real y eficaz con la Zona Norte a través de la puesta en marcha de medidas integrales que atiendan la transformación de las causas de este tipo de fenómenos.**

Todas esas circunstancias, conjuntamente con otras actuaciones paralelas, llevaron al Defensor del Ciudadano de Granada a ponerlo en conocimiento de la Fiscalía Superior de Andalucía, solicitando la intervención del Fiscal Superior para que de acuerdo con su relevancia constitucional y conforme a las atribuciones que los artículos 3, 5 y 25 de la Ley 50/1981, por la que se regula el Estatuto Orgánico del Ministerio Fiscal, otorgan al Fiscal Superior en defensa de los ciudadanos; todo ello, al margen de las actuaciones que puedan llevarse a cabo en el ámbito policial o penal que se consideren pertinentes, con el fin de la defensa y cumplimiento de la normativa vigente, así como la protección de los derechos fundamentales de las personas afectadas y el interés social.

Con fecha 26 de Enero de 2017, el Excmo. Sr. Fiscal Superior de Andalucía, don Jesús María García Calderón, una vez incoado expediente Gubernativo, dicta decreto en el que adopta medidas concretas para implicarse en la lucha contra la plaga de los apagones en la zona norte de nuestra ciudad. **Tras nuestra petición de ayuda, la Fiscalía Superior se implica en la lucha contra las graves incidencias en el suministro eléctrico y ordena analizar si las constantes interrupciones del suministro eléctrico suponen un atentado contra los derechos básicos de los usuarios,** encargándole el estudio de lo que está sucediendo en la zona norte de la capital al fiscal especializado en materia de consumo, Fernando Santos Urbaneja.

➤ **Los problemas derivados por la crisis económica y sus consecuencias.**

Aunque los problemas derivados por la crisis económica y sus consecuencias siguen siendo bastante importantes, cabe destacar que en comparación con ejercicios anteriores han bajado dichas quejas: en el año 2.106 suponen el **12%**, mientras que en el año 2.105 fue del **17%**, en el 2.014 del **19%** y en el 2.013 del **27%**.

A pesar de la bajada, **seguimos comprobando como las huellas originadas por la crisis económica y sus efectos colaterales son todavía visibles y preocupantes.**

Dentro de estas problemáticas siguen destacando:

- **Familias que necesitan una vivienda con carácter urgente.** Hasta esta oficina se presentan casos de familias afectadas por el desempleo, con hijos a cargo y sin vivienda.

- **La preocupante situación de muchas familias que no pueden afrontar el pago de sus hipotecas.** Como consecuencia de la crisis económica, el desplome de los precios inmobiliarios y el desempleo entre otras razones, hay numerosas familias que no pueden afrontar el pago de sus hipotecas.

Ante las cláusulas suelo abusivas de las hipotecas, numerosos ciudadano/as, se han dirigido a la oficina del Defensor para denunciar su situación.

- **Los retrasos en el reconocimiento y en los pagos del salario social.** Los beneficiarios del salario social son familias en su gran mayoría con menores y personas dependientes a su cargo, para las que esta ayuda supone el único ingreso para su sostenimiento.

- **Situaciones de pobreza energética.** Son numerosas las familias que durante 2.016 han acudido al Defensor del Ciudadano de Granada solicitando ayuda al no poder hacer frente a los pagos de su factura de la luz, pese a las diferentes medidas adoptadas por las diferentes Administraciones.

Otras familias han acudido cuando ya se encontraban sin suministro eléctrico.

➤ **Reordenación sanitaria en Granada**

En 1987, la Universidad plantea la necesidad de crear un nuevo campus que acogiera un nuevo hospital universitario que sustituyera al antiguo hospital clínico San Cecilio junto con las facultades de medicina y enfermería. En 1997 para gestionar el nuevo espacio, se constituyó la Fundación Parque Tecnológico de la Salud y en 2002 se comienza a construir el nuevo hospital. Las obras del nuevo hospital duraron hasta el 2012, (10 años). En 2015 se culmina con el proceso de equipamiento del hospital.

Además de los retrasos tanto en las obras como en el equipamiento, el proyecto sufrió diferentes variaciones en cuanto a su diseño original. Inicialmente estaba previsto que fuese un traslado del antiguo hospital Clínico San Cecilio al nuevo edificio, sin embargo poco a poco se fue transformando en una reordenación general de la atención hospitalaria en Granada. A partir de 2010 se decide que sea un proyecto de fusión de todos los hospitales existentes en un único complejo hospitalario, lo que suponía la unificación de muchos de los servicios sanitarios existentes. En 2014, se publica en el BOJA la Orden que regularía la reordenación hospitalaria en Granada.

El cambio del proyecto generó malestar y división entre los profesionales de los diferentes hospitales, malestar que se acrecentó con la apertura del hospital Campus de la Salud en Julio de 2016. A partir de esta fecha, se fue generando un descontento generalizado entre la ciudadanía de Granada; descontento que fue en aumento y que desembocó en un movimiento ciudadano organizado a través de las redes sociales liderado por el Dr. Jesús Candel. El 16 de Octubre de 2016 tuvo lugar la primera gran manifestación en contra del proyecto de fusión, donde se reivindicó recuperar los dos hospitales completos con urgencias finalistas. Después de dos grandes manifestaciones, una el 27 de noviembre de 2016, y otra el 15 de Enero de 2017, así como de diferentes negociaciones y actos de presión, el 31 de Enero de 2017, la Junta de Andalucía decide aceptar las reivindicaciones solicitadas tanto por las plataformas ciudadanas como por los profesionales sanitarios, derogando la orden de fusión y paralizándola definitivamente. Así, el 27 de Febrero de 2017 se

publica en el BOJA la orden que deroga la anterior orden de fusión hospitalaria de 2014, volviendo al modelo de dos hospitales y dos áreas sanitarias hospitalarias diferentes, es decir, mantener los mismos servicios que existían antes del pasado 1 de Julio, cuando la Junta de Andalucía abrió un nuevo hospital para cerrar otro.

Es a partir de esta fecha, cuando se abre una nueva fase en la reordenación sanitaria de Granada y provincia.

A partir de Julio de 2016, fecha en que se materializa el proceso de fusión y traslado, abriéndose el nuevo hospital del campus de la salud, -cuestiones estas que hay que reconocer tenían una alta complejidad-, sobre todo en lo que al traslado se refiere, las principales quejas y demandas recibidas en la oficina del Defensor del Ciudadano, fueron:

- Falta de autobuses para llegar al PTS desde los distintos barrios.
- Falta de espacio para paradas de taxis en el PTS.
- Falta de taxis.
- Problemas de movilidad producidos por la fusión hospitalaria.
- Falta de aparcamientos en el PTS.
- Falta de información en el PTS.
- Falta de información en el nuevo hospital del campus de la salud.
- Gran demora en las citas.
- Dificultad en el acceso a las consultas externas de los especialistas y a las pruebas complementarias solicitadas desde la Atención Primaria.
- Grandes demoras en las cirugías programadas.
- Mal funcionamiento de los servicios de urgencias.
- Grandes demoras y esperas en las urgencias hospitalarias.
- Ante la presentación de un grave problema de salud, falta de información sobre a qué urgencias acudir.
- Desacuerdo con la fusión hospitalaria.
- Solicitud de dos hospitales completos.
- Espacios dignos para los enfermos de cáncer en el Hospital Virgen de las Nieves.
- Mala situación de la sala de espera para los enfermos de cáncer en el barracón prefabricado del hospital Virgen de las Nieves.
- Grandes estragos a los comerciantes de los barrios Plaza de toros y Pajaritos, debido al traslado del clínico y traumatología al hospital PTS.

A pesar de que todas las quejas presentadas se respondieron, y un gran número se resolvieron, (puesta en funcionamiento de nuevas líneas de autobuses, ampliación de frecuencias de autobuses, ampliación de la parada de taxis, mejora de la información, derogación de la anterior orden de de fusión hospitalaria y paralización definitiva del proyecto de fusión, etc.), **aún hay cuestiones que preocupan a la ciudadanía y que se han de abordar para lograr que el sistema sanitario público andaluz responda a las necesidades de la población.**

➤ **Desconexión ferroviaria en Granada**

El 7 de abril de 2017 se cumplen dos años de la desconexión ferroviaria de Granada. Con motivo de las obras para traer la Alta Velocidad, el 7 de abril de 2015 quedó suprimida la línea Granada-Antequera. Dicho corte ferroviario en un principio solo iba a durar cuatro meses, sin embargo, a día de hoy el tren sigue sin llegar a

Granada. A ello se le suma también el apartamiento del “Corredor Mediterráneo” y la supresión del tren nocturno que diariamente nos conectaba con Barcelona, supresión que se publicitó como provisional y que parece ser que ha acabado como definitiva.

No es que Granada siga sin Alta Velocidad, sino que además ha quedado totalmente aislada en sus conexiones por ferrocarril, salvo la posibilidad de ir en autobús hasta Antequera-Santa Ana para enlazar con el AVE.

Los perjuicios que esta situación está causando tanto a la ciudadanía, como a la economía y al sector turístico en general, son más que evidentes.

➤ **Los problemas de movilidad**

Las principales quejas recibidas en materia movilidad han sido:

- Trato al público de controladores.
- Recargos impuestos a usuarios de la línea de alta capacidad.
- Accesibilidad. Mal funcionamiento de las rampas de las líneas de bus convencionales. Cada día tres personas con problemas de movilidad se quedan sin poder utilizar los autobuses urbanos, debido a fallos mecánicos en las rampas de los autobuses.
- Funcionamiento y frecuencia de las líneas de bus convencionales. Los autobuses que van a los barrios tardan demasiado tiempo en llegar.
- Falta de señalización en algunas calles de la ciudad.

➤ **Ocupación de vía pública**

Las quejas relacionadas con el abuso de la ocupación de aceras, plazas o calles peatonales son cada vez más variadas y numerosas.

En Granada tenemos más de 900 establecimientos con terrazas, veladores y otros elementos, y **aunque es una gran minoría la que incumple la normativa, ello genera gran cantidad de problemas de accesibilidad, seguridad y grandes molestias para la convivencia.**

➤ **Consumo de alcohol en la vía pública**

Después de nueve años de funcionamiento, el pasado 1 de Septiembre se cerró el “botellódromo”. Dicho cierre supone el inicio de una nueva e importante etapa para la ciudad, que tanto vecinos como comerciantes de la zona han celebrado. **Granada deja de ser la ciudad del botellón, pero a pesar de ello, hay que tener en cuenta que tras esa fecha han cambiado los espacios y las formas de hacer botellón. En algunas calles, plazas y otros espacios como pisos alquilados donde viven estudiantes durante el curso académico han aparecido “microbotellones”.**

Ante la Oficina del Defensor del Ciudadano venimos recibiendo quejas donde vecinos y vecinas de Granada denuncian las molestias sufridas como consecuencia de las concentraciones para consumir alcohol tanto en determinadas vías públicas como en viviendas. Los puntos más conflictivos donde se han producido estas quejas son: calle Santa Isabel La Real (Huerto de Carlos), placeta de Carvajales, Mirador de San Nicolás, Mirador de San Miguel, calle Santa Bárbara (escaleras que conectan con la Avenida de la Constitución), Plaza Poeta Javier Egea, calle Duquesa (extremo próximo a calle Gran Capitán), Plaza Escultor Francisco López Burgos, Plaza Mercedes Domenech y Parque Tico Medina, carril bici (en la zona próxima a

Neptuno). En general, dichos “microbotellones” se producen de forma esporádica, salvo en los puntos situados en el Albaicín donde suelen ser más habituales.

➤ **Situación de desamparo de enfermos mentales y sus familias**

Tal y como hemos puesto de manifiesto en los informes anuales de años anteriores, vienen siendo una constante, las quejas y llamadas de auxilio por parte de familiares de enfermos mentales que se dirigen al Defensor del Ciudadano transmitiéndole las carencias de la salud mental, la cronificación de las situaciones y los correspondientes “destrozos familiares”. Año tras año, se van repitiendo historias desgarradoras que desvelan los sufrimientos y adversidades por las que pasan muchas familias debido a la **falta de recursos para atender a las personas con enfermedad mental y al desgaste que supone cuidarlos en casa.**

➤ **Situación de desamparo de las personas con discapacidad**

Con cierta frecuencia, se presentan **quejas sobre cuestiones relacionadas con la protección de los derechos de las personas con discapacidad.** Colectivo éste que representa a más del 9% de la población nacional y andaluza.

Las principales cuestiones planteadas son relacionadas con la accesibilidad, las barreras arquitectónicas y las viviendas sin ascensor.

➤ **Retraso y/o demora de las ayudas a las personas en situación de dependencia**

Las quejas relacionadas con la aplicación de la Ley 39/2006, de 14 de Diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, (conocida coloquialmente como la Ley de la dependencia) han sido considerables.

Las principales cuestiones planteadas en relación a las personas en situación de dependencia son:

- Problemas de demora en la valoración y reconocimiento del grado y nivel, así como en la determinación y asignación de las prestaciones o servicios a través del correspondiente programa individual de atención (PIA).
- Demora en los pagos de la dependencia, demora en el abono por la prestación económica para cuidados en el entorno familiar, así como la deuda generada a favor de los herederos de dependientes fallecidos.

➤ **Desmadre de las despedidas de soltero/a**

Con la llegada del buen tiempo son numerosas las quejas presentadas debido a las molestias de ruido, suciedad, dificultad para el tránsito, consumo de alcohol en la vía pública, dar gritos con megáfonos y altavoces a deshoras, etc., que causan las despedidas de soltero/a en la vía pública. Dichas quejas cada año van en aumento.

2.3. Nuestras propuestas

Las quejas siempre deben ser respondidas en tiempo y forma, pero los problemas que las ocasionan exigen una solución. Cuando la ciudadanía granadina

presenta una queja debemos centrarnos en ella para **identificar el problema, solucionarlo y reflexionar en que se está fallando para que no vuelva a suceder.** Por ello, en base a las principales y preocupantes problemáticas presentadas, queremos realizar las siguientes propuestas:

- **La zona Norte de nuestra ciudad también es Granada: es tiempo de acciones reales, coordinadas, integrales y permanentes**

Hace 50 años comenzó a gestarse en el norte de la ciudad de Granada un enclave singular que, con el tiempo, se convertiría en parte, en una bolsa de pobreza y exclusión, de características similares a otros lugares y barrios de Andalucía y España. En sus orígenes históricos, (1960-1965), el distrito norte se configuró por la sucesiva acumulación de promociones de viviendas sociales. El origen de las barriadas responde a distintas actuaciones de la administración central. El primer polígono de viviendas construido fue en la barriada de la paz, una barriada creada a mediados de la década de los 60, que albergó a la población afectada por las inundaciones ocurridas en las cuevas del Sacromonte. Las familias perjudicadas por dichas inundaciones fueron desalojadas y acogidas provisionalmente en el barrio de la Chana y en unidades de viviendas prefabricadas. En un periodo de 30 años se construiría lo que hoy es el distrito Norte; un entorno con un total de 4.976 viviendas sociales de promoción pública. El Polígono de Cartuja tiene sus orígenes en “La Virgencica” y data de finales de los 60; Casería de Montijo, en las llamadas “Casas Baratas” construidas en el año 75; y el Polígono de Almanjayar en las 1.040 viviendas de la calle Molino Nuevo, inmuebles más recientes que se levantaron a partir de 1981.

El distrito norte es una zona de la ciudad en continuo crecimiento y con un elevado grado de movilidad en la ocupación de las viviendas, lo que provoca un grave deterioro de las mismas. Aunque la apreciación a pie de calle habla de una mayor población, el padrón municipal de habitantes refleja un total de 33.291 personas empadronadas. Es el distrito con mayor número de residentes con nacionalidad extranjera, aglutinando el 20% de la misma. Destaca entre sus habitantes un 8% de etnia gitana. Al mismo tiempo hemos de indicar que no toda la población se encuentra en las mismas condiciones: unos pocos trabajan, otros debido a la incidencia del desempleo mal viven, muchos se hallan en grave riesgo de caer en la exclusión, y una parte ya cayó o nació en ella.

Al igual que sucede en barrios similares de otras ciudades, -las ‘Tres mil viviendas’ de Sevilla, ‘El Puche’ de Almería, ‘La Palmilla’ de Málaga, las ‘Palmeras’ de Córdoba u ‘Orcasitas’ de Madrid, entre otros casos-, los procesos de exclusión en que se halla inmersa una parte de la población de estas zonas son el resultado de la confluencia de múltiples variables que se combinan entre sí. Es decir, la realidad de vulnerabilidad va más allá de lo estrictamente económico; remite a otros planos y problemáticas sociales, laborales, educativos, sanitarios, culturales, residenciales, psicológicos, etc. No se trata ahora de analizar los factores determinantes que influyen en el proceso de exclusión de la zona, dada la heterogeneidad interna de la población, y dada la asimetría existente entre los mismos barrios que conforman el distrito. Resulta igualmente innecesario adentrarse en un relato de las causas de la exclusión social de los barrios periféricos, dada la diversidad de variables que confluyen y han de tenerse en cuenta. La Asociación Andaluza de Barrios

Ignorados señala que entre los principales problemas existentes en estas zonas urbanas figuran:

- **Alto índice de pobreza y exclusión:** El paro afecta alrededor del 70% de la población activa. Más de la mitad de la población vive en la pobreza, sin recursos para cubrir sus necesidades básicas, sin expectativas ni horizonte. Hay un alto grado de fracaso escolar. Se realojan la gran mayoría de familias pobres y con dificultades que no se integran en el resto de la ciudad.

- **Aislamiento del resto de la ciudad:** Son como ciudades paralelas, aisladas y separadas por muros sociales, políticos, culturales, de la información, etc. Se genera “una forma de vida paralela” al resto de la ciudad, con una “economía”, “unas profesiones” y una singular “utilización” de los servicios públicos. Esta situación origina dos movimientos contrarios; salida del barrio de las familias que pueden hacerlo y llegada de familias que no pueden ir a otros lugares. Evidentemente se produce una desconexión con el resto de la ciudadanía. Todo esto genera un estigma social sobre los ciudadanos de estos barrios. Su pertenencia a ellos les hace ser percibidos como personas problemáticas con las que se debe tener pocas relaciones, y menos laborales.

- **Vivienda y entorno deteriorado:** Se desconoce la propiedad y uso de un gran número de viviendas sociales. Existe un mercado negro de viviendas. Las viviendas rehabilitadas se vuelven a deteriorar con rapidez. Los espacios públicos no se consideran de nadie y son utilizados como basurero. El deterioro forma parte del problema de salud y de la inseguridad.

- **Inseguridad e impunidad:** El deterioro humano y urbano que provoca la pobreza y la exclusión social, convierte a estas zonas en un territorio ideal para el asentamiento de mafias y el desarrollo de conductas marginales. Se vive con la sensación generalizada de que todo está permitido, de que todo se puede hacer sin que pase nada por ello, de que no hay normas, sino que las impone quien tiene fuerza y capacidad para ello. Esto es especialmente grave en el control, alquiler y compraventa ilegal de sus viviendas. Tanto en seguridad ciudadana, como en disciplina urbanística no existe una normalización. En determinadas zonas, se amplía la vivienda ocupando la acera o un espacio público, se abre una puerta por cualquier parte del bloque, se hace una cochera en cualquier zona, se tira la basura en la calle, etc.

En definitiva, existen muchos derechos ciudadanos que no están cubiertos. De igual modo muchos deberes no ejercidos. Todo esto ha conducido a patologías y fracturas sociales, personales, familiares y comunitarias muy difíciles de recuperar, que limitan, condicionan y dificultan notablemente el desarrollo deseado. Llegados a este punto, cabría hablar de las distintas actuaciones, planes, iniciativas, inversiones y propuestas instadas por las distintas administraciones para abordar la realidad del distrito.

Al respecto, a lo largo del tiempo y desde distintas instancias, se han impulsado un sinnúmero de proyectos, a veces, con algún resultado beneficioso. También es preciso recordar que ciertas políticas llevadas a cabo han fracasado, pero no siempre y no todas ellas. Pero en cualquier caso, queda un grandísimo camino por

recorrer y en este sentido, es importante hablar de responsabilidad. Responsabilidad política, institucional, pública y privada, de los agentes sociales y de algunos vecinos, del tiempo pasado y del presente. Todos somos responsables de algún modo si bien, **la realidad de las zonas con necesidades de transformación social, compete a los poderes públicos.**

Se abre un tiempo nuevo en el que hay que apostar por nuevas fórmulas de trabajo, diferentes estrategias de encuentro y deliberación que miren adelante, sin reincidir en los errores del pasado, sin buscar héroes ni culpables, ni en modo alguno, evitar una realidad social, por espinosa y compleja que esta pueda resultar. De nada sirve bajar la guardia ante la injusticia social cercana porque a nada conducen actitudes permisivas o indiferentes, por enormes que resulten los problemas.

Ya no basta con indignarse. Motivos para la indignación no faltan, pero aún así, nuestra capacidad para indignarnos debe llevarnos a tomar parte, a rechazar la pasividad y la indiferencia. **Llegó la hora de actuar de una vez por todas y de verdad en este distrito. Es tiempo de acciones reales, verdaderas, integrales, coordinadas y humanas. Son imprescindibles ya, los compromisos firmes y urgentes para que los vecinos del distrito norte puedan vivir como ciudadanos de pleno derecho.** Es hora de acabar con los viejos tópicos y con las políticas donde impera más el interés partidista que la realidad ciudadana. Es el momento de descartar de una vez y para siempre el juego de responsabilidades que sobrevuelan de una administración a otra, de arriba abajo, de abajo a arriba, como armas arrojadizas de un discurso político que nada resuelve y sólo persigue esquivar problemas de gran calado amparándose en asuntos competenciales. Es tiempo de soluciones y acuerdos. **La problemática social de estas zonas es extremadamente grave y requiere una política operativa de transformación social, inspirada en los principios de justicia redistributiva y solidaria.** El Distrito Norte precisa de una visión política compartida y exigente, donde todos los responsables públicos y vecinos afectados compartan posiciones y acuerdos. Donde las tres administraciones implicadas actúen conjuntamente con medidas reales y efectivas, al margen de los variados tintes y colores políticos. Es el momento de asumir y compartir responsabilidades sin buscar escudos técnicos ni competenciales.

La zona norte también es Granada. Granada es la zona norte. Hay que actuar con urgencia implementando políticas decididas restitutorias de los derechos básicos. No podemos seguir criminalizando, estigmatizando y alimentando prejuicios sobre todo un barrio. **Basta ya de bulos y de ocultar los verdaderos problemas que se vienen arrastrando y que no se resuelven desde hace décadas.** No busquemos culpables en un solo campo. **Hablemos de responsabilidades y de víctimas. Hay muchas responsabilidades y deberes públicos incumplidos. También muchas víctimas de la pobreza y la exclusión; en definitiva, muchas víctimas acusadoras de la injusticia.**

Los cortes de luz en el distrito norte, como tantas otras graves problemáticas existentes en la zona **son solo uno de los síntomas graves de la enfermedad estructural y sistémica que padece el barrio. Por ello, hay que ir a las raíces del problema.**

Hay que rescatar a las personas. Ponerlas en el centro de la intervención. ¿A que se espera para actuar de verdad con responsabilidad? Ya es hora.

▪ **Trabajar para mantener una sanidad pública que aspire a la excelencia**

Con la publicación en el BOJA de la orden que deroga la anterior orden de fusión de 2014, restableciendo de nuevo un modelo de dos hospitales y dos áreas sanitarias hospitalarias en Granada, se abre una nueva fase en la reordenación sanitaria de la ciudad de Granada y su área metropolitana.

Parece evidente que se han cometido algunos errores de gestión graves. El fracaso del proceso ha generado problemas, sufrimientos y despido de recursos públicos que podían y deberían haberse evitado y que la presión social ha logrado detener.

Desde nuestra perspectiva, y a la luz de las quejas presentadas, las principales necesidades de las personas que requieren atención sanitaria en Granada, son:

- **Un acceso rápido y fácil a las consultas externas tanto de los especialistas como de las pruebas complementarias que se solicitan desde la atención primaria.**
- **Que no exista demora en las cirugías programadas.**
- **Que cuando se precise una atención urgente derivada de un problema grave de salud, se dé una atención rápida y efectiva.**

Se trata de derechos de la ciudadanía que están recogidos en la legislación andaluza, Decreto 209/2001 y Decreto 96/2004, modificados y actualizados por órdenes posteriores: **no más de 30 días para la realización de pruebas complementarias solicitadas por la atención primaria, no más de 60 días para consultas de especialidades hospitalarias, y no más de 180 días para intervenciones quirúrgicas.**

A la vista de las quejas presentadas, **consideramos que estos derechos no han sido garantizados de forma adecuada y que por lo tanto, se está incumpliendo la ley.** Los pacientes están sufriendo agendas de consultas cerradas, citas “diferidas” y demoras de varios meses para primeras consultas de la mayoría de las especialidades de la cartera de servicios hospitalaria. **Este es uno de los principales problemas que debe ser solucionado cuanto antes.**

Especialmente preocupante es la situación de las urgencias hospitalarias, uno de los graves problemas planteados, tanto para la ciudadanía, como para los profesionales. Por ello, **los problemas de los servicios de urgencias requieren una atención especial. Todas sus disfuncionalidades deben ser tenidas en cuenta, dándole una solución definitiva** en este nuevo proceso de reorganización de la atención sanitaria.

Otro aspecto que consideramos preocupante y que por lo tanto debe ser tenido en cuenta es que **el deterioro del sistema sanitario público pudiera estar llevando a un desvío creciente de pacientes hacia la sanidad privada. De ser así, esta situación debe ser frenada, defendiendo y trabajando por un sistema sanitario público de calidad.**

Una vez concretado el nuevo mapa sanitario de Granada, y logrado el consenso social con los dos hospitales completos con carteras de servicios diferenciada, **llega el momento de trabajar para llevarlo a la práctica. Hay que trabajar para mantener una sanidad pública que aspire a la excelencia. Para ello, hace falta abandonar la crispación y con coherencia, honestidad y respeto entre todos,**

continuar con un trabajo constante y riguroso para llevar a buen fin esta nueva oportunidad de mejorar la asistencia sanitaria de la población granadina.

- **Es necesario restablecer de inmediato las conexiones ferroviarias**

La desconexión ferroviaria que mantiene apartada a Granada y su provincia necesita soluciones definitivas sin más demoras que las necesarias para su correcta ejecución. Para una ciudad en la que el turismo tiene una gran trascendencia, el restablecimiento inmediato de las conexiones ferroviarias es de vital importancia. El aislamiento ferroviario está teniendo un efecto muy negativo sobre la economía granadina; basten como ejemplos el cierre progresivo de comercios en el entorno de la estación de ferrocarril y la pérdida de empleos.

Granada se está jugando su presente y su futuro por la desconexión ferroviaria. El AVE de Granada es el único que se encuentra bloqueado de todos los que deberían haber terminado en el año 2015.

Hacen falta soluciones reales y efectivas para acabar definitivamente y en el menor plazo posible con el gravísimo problema de aislamiento ferroviario que sufre Granada y su provincia, a través de compromisos reales, claros, específicos y de calidad. Por ello, desde la oficina del Defensor del Ciudadano de Granada:

- **Exigimos el fin del aislamiento ferroviario de Granada.**
- **Censuramos la falta de información precisa sobre las obras del AVE y sus plazos.**
- **Manifestamos nuestra decidida disposición en defender para Granada un ferrocarril público y de calidad, que permita tanto a través de la Alta Velocidad como de los trenes convencionales la conexión con el resto de Andalucía y España.**
- **Solicitamos que se informe con urgencia tanto a la ciudadanía, como al Ayuntamiento de los plazos sobre las obras.**
- **Se hace más que necesario que simultáneamente se pongan en marcha soluciones provisionales para restaurar cuanto antes el tráfico ferroviario.**
- **Hemos solicitado la intervención de la Defensora del Pueblo Español, trasladándole nuestra preocupación por el malestar más que justificado, existente en los sectores sociales y económicos granadinos.**

- **La necesidad de acceder a una vivienda: 2017 debe ser el año del derecho a la vivienda**

En 2016 se han conseguido pequeñas, pero “grandes victorias”, impensables de conseguir en otros tiempos: paralización de desahucios, daciones en pago, alquileres sociales a las entidades financieras, eliminación de cláusulas abusivas, reestructuración y condonación de deudas, asesoramiento a personas y familias, etc.

Desde la oficina del Defensor del Ciudadano seguimos exigiendo y trabajando para que no se vulneren los Derechos Humanos y se garantice el derecho a una vivienda. Los poderes públicos deben velar para que no se vulnere el derecho básico a la vivienda, cumpliendo tanto el marco jurídico estatal, como los diversos tratados internacionales que han sido ratificados por el estado español.

Mientras existan familias sin vivienda:

- Se vulnera el **artículo 25 de la declaración universal de los derechos humanos**, que dice: *“Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; ...”*
- Se vulnera el **artículo 11 del Pacto Internacional de Derechos económicos, sociales y culturales**, donde dice que el estado está obligado a hacer todo lo posible por impedir los desalojos forzados por motivos económicos. Y que en caso de no evitarlos, debe velar para que se cumplan todas las garantías procesales y un realojo digno y adecuado para las familias. España firmó y ratificó este pacto, por lo que está obligada a respetarlo.
- Se vulnera el **artículo 47 de la Constitución Española**, que dice literalmente: *“Todos los españoles tienen derecho a una vivienda digna y adecuada. Los poderes públicos promoverán las condiciones necesarias y establecerán las normas pertinentes para hacer efectivo este derecho, regulando la utilización del suelo de acuerdo al interés general para impedir la especulación. La comunidad participará en las plusvalías que genere la acción urbanística.”*

Al igual que en años anteriores, durante 2.016, hemos seguido recibiendo quejas, o más bien llamadas de auxilio por parte de la ciudadanía que año tras año siguen evidenciando:

1. La necesidad de acceder a una vivienda digna y adecuada.
2. La gran cantidad de gestiones infructuosas que realizan las familias afectadas.
3. Que la transparencia en la información en el acceso a la vivienda protegida presenta serias dificultades.
4. En definitiva, que **no hay viviendas disponibles para atender las necesidades de familias que viven en situaciones críticas.**

Es cierto que se están dando pasos importantes, pero aun así, no se ha solucionado el grave problema de falta de vivienda que sufren muchas familias, siendo una realidad que el déficit de viviendas para los más desfavorecidos es permanente y que las familias afectadas realizan gran cantidad de gestiones todas ellas infructuosas. Lo más grave, es que a pesar de esta falta de viviendas, las entidades bancarias disponen de gran cantidad de viviendas que permanecen desocupadas.

La Comunidad autónoma es la que tiene las competencias para garantizar el derecho de acceso a una vivienda digna para toda la población, por ello vuelvo a reiterar la necesidad de:

- **Que con urgencia, las tres administraciones trabajen una solución al problema de la vivienda que están sufriendo muchas familias, y de una vez por todas, se llegue a un gran pacto político y de la concertación empresarial**, pues el sector inmobiliario y las entidades financieras deben estar presentes si queremos afrontar con éxito los problemas de la falta de vivienda.
- Que la ciudadanía tenga una información clara completa y en tiempo real sobre qué hacer para acceder a la vivienda protegida en Andalucía:

Debe haber una ventanilla única y eficaz a nivel de toda la comunidad andaluza en materia de vivienda.

En relación a las cláusulas suelo, tras la nueva sentencia del Tribunal Supremo, hacemos un **llamamiento a la banca para que devuelva cuanto antes las cantidades cobradas indebidamente por la aplicación de las cláusulas suelo que fueran abusivas o poco transparentes en las hipotecas.**

El Supremo obliga por primera vez a un banco a devolver todo el dinero cobrado por una cláusula suelo anulada, asumiendo la sentencia europea que aplica la retroactividad total a los contratos abusivos. Las entidades financieras tendrán que devolver todo lo cobrado por cláusulas suelo anuladas, y no solo desde mayo de 2013, la fecha en la que se consideró que estas cláusulas eran abusivas si no eran transparentes, sino desde el inicio del contrato.

Consideramos que **ante esta nueva sentencia no caben más demoras ni retrasos por parte de las entidades bancarias y urgimos a la banca para que actúe de forma clara e inmediata sin retrasar las devoluciones ni ocasionar que la ciudadanía afectada se vea provocada a acudir a los tribunales.**

En cumplimiento de las recientes sentencias, **además de a la banca, hacemos un llamamiento a las autoridades competentes para que velen por los derechos de los consumidores, recordando que tanto el Gobierno central como autonómico tienen capacidad para intervenir.**

▪ **Hay que acabar con las situaciones de pobreza energética**

La crisis económica, -que ha ensanchado la pobreza hasta límites insoportables- viene agudizando un grave problema: la **dificultad de muchas familias para hacer frente a los pagos del suministro eléctrico.**

La pobreza energética está prácticamente asociada a la pobreza en general, son como las caras de una misma realidad; aún así, hay circunstancias y motivos en los que hay que poner el énfasis en la pobreza energética.

Como ocurre en otras muchas ocasiones, la realidad no tiene nada que ver con lo que está escrito en la Constitución Española. En el artículo 45 de nuestra Constitución se afirma que *“los poderes públicos velarán por la utilización racional de todos los recursos naturales, con el fin de proteger y mejorar la calidad de vida y defender y restaurar el medio ambiente”*. Así mismo, en el artículo 51 se indica que *“los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos”*.

Además, las Directivas Europeas (2009/72/CE y 2009/73/CE) enuncian que *“en cualquier caso, los Estados miembros deben garantizar el suministro de energía necesario para los clientes vulnerables (...). A este respecto, cada uno de los Estados miembros definirá el concepto de cliente vulnerable que podrá referirse a la pobreza energética y, entre otras cosas, a la prohibición de desconexión de dichos clientes en períodos críticos”*.

También, las Directivas Europeas (96/92/CE, 2003/54/CE y 2009/74/CE) disponen que los estados miembros podrán imponer a las empresas eléctricas, de acuerdo con el interés económico general, obligaciones de servicio público que podrán referirse al precio de los suministros, a la regularidad, a la seguridad, incluida la seguridad del suministro, a la protección del medio ambiente y a la calidad.

Ante las numerosas familias que acuden a nuestra oficina solicitando ayuda al no poder hacer frente a los pagos de su factura de la luz, o bien a denunciar que ya se encuentran sin suministro eléctrico, **reclamamos la necesidad de darle una solución urgente a este grave problema que está generando en gran cantidad de familias situaciones críticas de exclusión social.**

El acceso a la energía, al igual que el acceso a la vivienda o la educación, debe ser un derecho ciudadano. Por ello, hay que trabajar en la línea del reconocimiento de un derecho que garantice el acceso a unos suministros mínimos a personas y familias que no dispongan de los recursos económicos necesarios para hacer frente del pago de la factura eléctrica. Mientras el reconocimiento de este reconocimiento no se produzca, simultáneamente hay que buscar alternativas reales, válidas y a tiempo que den respuesta a las situaciones de pobreza energética.

- **Mayor agilidad ante los retrasos en el salario social**

Ante los retrasos en el ingreso mínimo de solidaridad (conocido popularmente como el “salario social”), un año más, volvemos a solicitar a la Administración Autonómica una mayor agilidad.

Es necesario **recordar la importancia de atender en tiempo y forma estas situaciones en base a lo recogido en el Decreto-Ley 7/2013, de 30 de Abril, de medidas extraordinarias y urgentes para la lucha contra la exclusión social en Andalucía**, y que en su disposición final segunda modifica el Decreto 2/1999, de 12 de enero, por el que se regula la creación del Programa de Solidaridad de los Andaluces para la erradicación de la marginación y la desigualdad en Andalucía, en el que en su apartado 1 establece un plazo de dos meses para resolver motivadamente las solicitudes desde la fecha de su presentación.

- **Hace falta un gran acuerdo sobre la movilidad en Granada y el Área Metropolitana**

- Como ya se expuso tanto en el informe anual 2015, como en el informe presentado ante el Observatorio de la movilidad, **hace falta un gran acuerdo para la ciudad de Granada en materia de movilidad.**

Una vez más reiteramos que **los problemas de movilidad en nuestra ciudad solamente se solucionarán cuando se pongan de acuerdo Ayuntamiento de Granada, Consorcio del Área Metropolitana, Metropolitano y Junta de Andalucía.** Dicho acuerdo es necesario, por ello una vez más solicitamos que se realice.

Hay que sentarse y llegar a acuerdos. **El metro y los autobuses urbanos deben complementarse y no competir.** Esto es esencial para que funcione el transporte público en nuestra ciudad. El Ayuntamiento no puede conocer las tarifas del metro por la prensa. **Los trasbordos con el bus deben ser gratuitos.**

Es improcedente un nuevo retraso del metro. El metro de Granada acumula ya una década de retrasos, dichos retrasos han sido y son perjudiciales para nuestra ciudad, por ello solicitamos la máxima rapidez en su puesta en marcha.

En definitiva, **es necesario un plan integral de movilidad tanto para Granada como para el Área Metropolitana, de forma que se garantice la funcionalidad e integralidad de todos los sistemas.**

- A pesar de que se ha revisado la ordenanza municipal de derechos y obligaciones de los usuarios del transporte público, para adaptarla a la situación

actual, **hay que acabar con la insatisfacción de los usuarios sobre los procedimientos, formas y actitud de los revisores**, (personal encargado de informar/asesorar en el transporte urbano). Para ello, tal y como ya hemos tratado, trabajado y requerido en diferentes ocasiones, desde la Oficina del Defensor del Ciudadano:

- Solicitamos a la empresa adjudicataria que intensifique la labor de información y ayuda a todos los usuarios del transporte público, pero de forma especial a las personas con mayores dificultades.
- Solicitamos que se realice una labor formativa con los revisores.
- Solicitamos a la Concejalía de Protección Ciudadana y Movilidad que realice un seguimiento de las características y motivos de los recargos que se imponen por no haber validado correctamente el billete.
- Todos los recargos que no sean picaresca deben evitarse. No se puede permitir la picaresca, pero tampoco es justo que a personas por edad, dificultades, u otras necesidades y circunstancias especiales se les hagan recargos.
- Hay que hacer un esfuerzo constante para distinguir bien entre errores y picaresca.
- Hay que resaltar la labor de los revisores/informadores, que debe ser ante todo la de informar y facilitar que las personas con más dificultades puedan validar de forma correcta su billete.

- **Los fallos en el sistema de rampas de los autobuses siguen siendo una realidad con la que a diario conviven las personas de nuestra ciudad que tienen alguna discapacidad.** Tal es así, que durante 2016 se tuvieron que solicitar más de 400 eurotaxis, un servicio alternativo que permite a estas personas contar con un vehículo adaptado y que se puso en marcha en 2013, a raíz de las intervenciones realizadas desde nuestra oficina debido a las numerosas quejas presentadas.

La accesibilidad es un derecho recogido en las leyes y no un privilegio. **Es responsabilidad de la empresa Robert asegurar el funcionamiento de las rampas, poniendo en marcha mayor número de controles. El Ayuntamiento debe exigir con dureza a la empresa que cumpla con la legislación de accesibilidad y solucione de forma definitiva el problema de la flota de vehículos en la capital, que debería tener en uso las rampas de acceso en todos los autobuses.**

▪ **Hay que seguir trabajando todos, para dar solución a las molestias causadas por el consumo de alcohol en la vía pública**

Como ya hemos señalado, el cierre del “botellódromo” supuso un paso importante y el inicio de una nueva etapa para la ciudad. **La supresión del “botellódromo” ha sido todo un acierto: el botellón pierde presencia, las denuncias por beber en la calle bajan, los servicios extras de la policía local y de limpieza también.** En la actualidad no hay problemas graves de botellones, pero a pesar de ello, el consumo de alcohol en la vía pública sigue siendo un tema complejo que continúa molestando y generando algunos conflictos, disputas y controversias entre la ciudadanía granadina al incidir negativamente en el pleno disfrute por parte de muchas personas de su derecho al descanso o de su derecho a ver preservada la intimidad en su propio hogar.

Por ello, hay que seguir trabajando de forma conjunta, grupos políticos, expertos, jóvenes, etc., para encontrar entre todas las propuestas que permitan arreglar el

problema del consumo de alcohol en la vía pública, para ofrecer planes alternativos de actividades para los jóvenes, para **dar solución a las molestias sufridas por vecinos y vecinas de Granada como consecuencia de las concentraciones que se producen en determinados lugares, molestias que ponen de manifiesto, entre otros problemas, el exceso de ruido, el no poder descansar, la suciedad y la insalubridad.**

A medio plazo hay que no permitir que la forma de diversión sea consumir alcohol de forma masiva, y a largo plazo, trabajar en la línea de ir cambiando dicha realidad a través de un plan preventivo, alternativo de actividades y ocio nocturno. **La prohibición del botellón debe venir acompañada de una extensa, variada y creativa oferta de alternativas de ocio saludable para la juventud, además de campañas, programas y actividades destinadas a concienciar, formar e informar a la juventud sobre las consecuencias que pueden derivarse de las conductas de riesgo en asuntos de ocio.**

- **Hay que acabar con el abuso de la ocupación de aceras, plazas o calles peatonales**

La invasión de terrazas y veladores de los bares en los espacios públicos es una de las plagas modernas de las grandes ciudades; un problema que como en Granada, padecen el resto de ciudades de Andalucía.

Las ciudades son espacios de convivencia, y en consecuencia deben regirse por un orden que respete los intereses de todas las personas que en ellas vivimos. Por ello, **debemos ser respetuosos con el cumplimiento de las Ordenanzas y realizar un estricto control que acabe con la invasión de terrazas en el espacio público.** En determinados puntos de Granada, sería bastante complejo o imposible acceder en caso de una emergencia. Hay que acabar con el abuso de la ocupación de aceras, plazas o calles peatonales. **Es necesario un plan de reordenación de terrazas. Un plan que garantice tanto la accesibilidad como la seguridad, y el equilibrio entre negocios hosteleros, viandantes;** que sea consensuado entre todos, grupos políticos, colectivos con necesidades especiales de movilidad, asociaciones de vecinos, hosteleros, etc.

También habría que **revisar y actuar en la gran cantidad de bazares colocados en la vía pública tanto en la Calderería como en la Alcaicería.**

No se trata de estar en contra de la actividad turística, -de la que viven horadamente muchos de nuestros conciudadanos-, y que es fundamental para la economía de la ciudad. Se trata de acabar con el abuso desmedido del espacio público.

- **Hay que garantizar la convivencia entre vecinos, turistas y las oleadas de despedidas de soltero/a**

La ocupación de la vía pública, ya sea por grupos de despedidas de soltero/a o por las terrazas de los bares y restaurantes se está convirtiendo en uno de los mayores problemas de convivencia de Granada. **El desmadre de las despedidas de soltero/a va cada año en aumento.** Según datos de la Policía Local de Granada, un fin de semana puede congregarse en las calles del centro y Albaicín de 15 a 20 despedidas.

Ruidos, consumo de bebidas en la calle, realizar necesidades fisiológicas en plena calle, uso indebido de la vía pública, depositar residuos en cualquier lugar, etc., afectan al entorno de la plaza de Mariana Pineda, Ganivet, Navas, Mesones, plaza

Bib-Rambla, Zacatín, Reyes Católicos, calle Elvira, Plaza Nueva y el Albaicín. Por ello, **sin más demoras hay que tomar “cartas en el asunto” y actuar para poner freno a las actividades más molestas de estos grupos: aplicar la normativa vigente y reforzar la vigilancia sobre este tipo de actividades.** Se están vulnerando de manera repetitiva la Ordenanza de Medio Ambiente Acústico, la de la Convivencia y la de Ocupación de Vía Pública.

▪ **Plan de choque para paliar las carencias de la salud mental, derivada de la falta de recursos sanitarios y sociales**

Un año más, volvemos a reiterar nuestra exigencia de que se efectúe un **cambio radical en la atención a los enfermos mentales, y que se realice un plan de choque para paliar las carencias de la salud mental en Granada, derivada de la falta de recursos tanto sanitarios, como sociales.**

Además de otras disposiciones normativas en materia de salud, se está vulnerando el artículo 22 del Estatuto de autonomía para Andalucía que señala textualmente : *“Las personas con enfermedad mental, las que padezcan enfermedades crónicas e invalidantes y las que pertenezcan a grupos específicos reconocidos sanitariamente como de riesgo, tendrán derecho a actuaciones y programas sanitarios especiales y preferentes”*.

▪ **Toma de conciencia del largo camino que queda por recorrer para cumplir el mandato del art.49 de la Constitución**

En relación a las quejas generalizadas por la situación de desamparo de las personas con discapacidad, es de justicia reconocer que se han realizado muchas intervenciones y cambios, pero **a día de hoy a las personas con discapacidad, no se les garantiza de forma aceptable el acceso a los bienes y servicios de la sociedad.** No hemos sabido construir la ciudad de todas las personas.

Por ello, hacemos un **llamamiento, tanto a los poderes públicos, como a la sociedad Granadina para que tomemos conciencia de que hay un larguísimo camino por recorrer para cumplir el mandato del art. 49 de la Constitución Española.**

3 PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

ADMISION A TRÁMITE

La primera fase del procedimiento consiste en el estudio de la queja para comprobar si reúne los requisitos legales para su tramitación. En este caso, el ciudadano recibirá una comunicación informándole de la admisión de su queja y del inicio de las actuaciones de investigación necesarias. En esta comunicación también recibirá un número de expediente, así como un usuario y una contraseña, que le permitirá hacer un seguimiento online de su expediente a través de la web.

INSTRUCCIÓN

Una vez admitida la queja, el Defensor iniciará la investigación adoptando las medidas que considere oportunas y, en particular, solicitando informe escrito a la Administración afectada por la que queja del ciudadano. Las actuaciones que se practiquen durante la investigación se llevarán a cabo con absoluta reserva las

autoridades, funcionarios y todo el personal de la Administración supervisada tienen el deber de facilitar al Defensor la información que se les requiera, poniendo a su disposición los datos, expedientes y documentos que permitan llevar a cabo la actuación investigadora.

RESOLUCIÓN

Concluida la investigación, si el Defensor entiende que no ha existido una actuación irregular de la Administración, así se le comunicará al ciudadano mediante escrito motivado en el que, cuando sea posible, le informará sobre el cauce adecuado para defender sus intereses. Cuando el Defensor comprueba que ha existido una actuación administrativa irregular, puede formular a los organismos y autoridades afectados advertencias, recomendaciones, sugerencias y recordatorios.

Tras recibir la contestación de la Administración, que puede aceptar o rechazar la resolución del Defensor, se acordará el archivo definitivo del expediente, dando cuenta al ciudadano del resultado de las actuaciones.

RECHAZO

El Defensor rechazará las quejas anónimas y aquellas en las que se aprecie mala fe, carencia de fundamento, inexistencia de pretensión o aquellas cuya tramitación pueda irrogar perjuicio al legítimo derecho de tercera persona.

El Defensor tampoco entrará en el examen de cuestiones de personal ni aquellas quejas que estén siendo objeto de procedimiento judicial. En este último caso, si la actuación de los juzgados o tribunales se produjese una vez iniciadas las actuaciones del Defensor, éste suspenderá de inmediato los trámites que haya podido comenzar.

Cuando el Defensor rechace una queja lo hará por escrito expresando las razones en que se funda su decisión y, en su caso, informará al ciudadano sobre las vías más oportunas para hacer valer sus derechos.

4 ¿CÓMO SE REALIZAN LAS QUEJAS O SUGERENCIAS?

Podrán ser presentadas personalmente o por cualquiera de los medios admitidos legalmente por la Administración Pública. Hay cuatro formas de presentar una queja o sugerencia:

- **En persona.**

Oficina del Defensor del Ciudadano de Granada.

C/ Horno de San Matías, nº 6. Granada,

- **Por correo postal.**

Oficina del Defensor del Ciudadano de Granada

C/Horno de San Matías, nº6. 18009. Granada

• **Por registro.**

- En cualquiera de las oficinas desconcentradas de información y registro del Ayuntamiento de Granada.
- En los registros de cualquier órgano administrativo que pertenezca a la Administración General del Estado.
- En los registros de cualquier órgano administrativo que pertenezcan a las Administraciones de cualquier Comunidad Autónoma.
- En las oficinas de Correos, en la forma que reglamentariamente se establezca.
- En las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.
- En cualquier otro que establezcan las disposiciones vigentes.

• **Por Internet.**

A través de la cumplimentación del formulario disponible en la página web del Defensor del Ciudadano de Granada, accediendo a la siguiente dirección: www.granada.org/defensor.

- ❖ El teléfono de la Oficina del Defensor del Ciudadano es el **958 246946**
- ❖ Facebook: **Defensor del Ciudadano Granada.**
- ❖ Twitter: **Defensor C. Granada**

ANEXO: Declaración del Congreso Internacional de Defensores Locales celebrado en Gerona, Noviembre de 2016."

[\(VER ENLACE VIDEOACTA\)](#)

Tras la exposición del Defensor del Ciudadano, por la Presidencia se le concede la palabra a los Sres./as Portavoces de los Grupos Municipales.

Interviene en primer lugar el Portavoz del Grupo Municipal IUAS-GPG, D. Francisco Puentedura Anllo.

[\(VER ENLACE VIDEOACTA\)](#)

Por el Grupo Municipal "Vamos, Granada" interviene D^a Pilar Rivas Navarro.

[\(VER ENLACE VIDEOACTA\)](#)

(Se ausenta del Salón el Alcalde, D. Francisco Cuenca Rodríguez)

D. Manuel Olivares Huertas, Portavoz del Grupo Municipal de Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía (C's) interviene a continuación.

[\(VER ENLACE VIDEOACTA\)](#)

Por el Grupo Municipal Popular interviene su Portavoz, D^a Rocio Díaz Jiménez.

[\(VER ENLACE VIDEOACTA\)](#)

Y finalmente por el Grupo Municipal Socialista interviene su Portavoz, D. Baldomero Oliver León.

[\(VER ENLACE VIDEOACTA\)](#)

Para terminar vuelve a intervenir D. Manuel Martín García, Defensor del Ciudadano.

[\(VER ENLACE VIDEOACTA\)](#)

Tras ello, el Ayuntamiento Pleno **se da por enterado** del Informe Anual 2016 de la Oficina del Defensor del Ciudadano.

Y no habiendo más asuntos de que tratar, por la Presidenta en funciones se levanta la sesión a las once horas y ocho minutos, extendiéndose borrador de la presente acta, de lo que, como Secretario General CERTIFICO.

DILIGENCIA

Una vez aprobado el borrador del acta de esta sesión, las intervenciones recogidas en el video firmado electrónicamente que se puede consultar en el siguiente enlace, <http://teledifusioncloud.net/granada/contenido/plenos-2017/pleno-extraordinario-de-22-de-junio-de-2017.htm?id=23> quedarán incorporadas automáticamente al Acta, formando parte, de una manera intrínseca e indisoluble, a dicho documento administrativo, dándose con ello debido cumplimiento a las previsiones de los art. 114 y 120 del ROM del Ayuntamiento de Granada y art. 109 del ROF de 28 de noviembre de 2016 sobre redacción de las actas de las sesiones plenarias; a las disposiciones sobre emisión y forma de los actos administrativos en soporte electrónico recogidas en los art. 26, 36 70.2 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre sobre Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas; el artículo 4 y la Disposición Adicional Primera sobre fe pública y uso de firma electrónica de la Ley 59/2003 de 19 de diciembre sobre Transparencia, Acceso a la Información y Buen Gobierno, así como a la preceptiva publicación en la Web municipal.

EL SECRETARIO GENERAL
(firma electrónica)