



Capítulo : **Quejas no admitidas
03 : y sus causas**



Quejas no admitidas y sus causas

De conformidad con lo establecido en el art. 32.1 de la Ley 9/1983, de 1 de Diciembre, reguladora de esta Institución, en esta Sección se pretende dar cuenta al Parlamento de cuáles han sido las quejas que no han podido ser admitidas a trámite, y describir los motivos por los que el Defensor del Pueblo Andaluz no puede promover a investigación distintos escritos de muy variada índole que presentan los ciudadanos. Esos escritos pueden ser calificados como no admisibles, en un sentido amplio, o bien remitibles al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales u otros Comisionados Autonómicos para que sean estos órganos quienes puedan conocer, en el ámbito de sus respectivas competencias, las peticiones planteadas.

En cualquiera de ambos supuestos, la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz procura hacer valer en todo momento su naturaleza de promotora de los derechos constitucionales de los ciudadanos, informando a los interesados sobre las vías adecuadas para hacer valer sus pretensiones, aún cuando el cauce de la formulación de escrito de queja ante este Comisionado, no fuera procedente.

03.I

De las quejas remitidas a otras instituciones similares

Durante el año 2014, se han remitido 435 quejas a otros Comisionados, de las cuales, 428 han sido remitidas a la Institución del Defensor del Pueblo Estatal, 6 a las Defensorías Autonómicas y una al Proveedor de Justicia de Portugal.

03.I.1 Función Pública, Trabajo y Seguridad Social



En materia de Trabajo y Seguridad Social destacamos la queja 14/294, en la que el interesado denunciaba el retraso existente en la resolución de los expedientes de solicitud de prestaciones al Fondo de Garantía Salarial.

En el **Área de Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social** se han trasladado un total de 133 quejas al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales. Entre éstas cabe destacar la **queja 14/359** en la que se alegaba presunta inconstitucionalidad de la Ley de Presupuestos Generales del Estado para 2014; la **queja 14/567** relativa a denegación de jubilación voluntaria anticipada de clases pasivas de un docente, al no haber sido dado de alta en el Régimen Especial de Seguridad Social de los Funcionarios (Clases Pasivas y MUFACE) y la **queja 14/4770**, en la que una funcionaria de una Oficina del Servicio de Empleo Público Estatal denunciaba situación de acoso laboral.

En **materia de Trabajo y Seguridad Social** destacamos la **queja 14/294**, en la que el interesado denunciaba el retraso existente en la resolución de los expedientes de solicitud de prestaciones al Fondo de Garantía Salarial. La **queja 14/837**, en la que la persona interesada, desempleada, manifestaba su desacuerdo con la sanción que le había sido interpuesta por el INEM, por haber salido al extranjero sin autorización y la **queja 14/885** en la que el interesado exponía su disconformidad con el embargo de su pensión en concepto de devolución por percepción de cantidades indebidas percibidas.

03.I.2 Urbanismo, Obras Públicas y Transportes

En **Urbanismo, Obras Públicas y Transportes** se han remitido a la Oficina del Defensor del Pueblo Estatal 43 quejas, fundamentalmente por no tener competencias sobre las cuestiones que planteaban.

Entre éstas, cabe destacar la [queja 14/2809](#), de la que se ha dado cuenta en la parte correspondiente de este Informe Anual.

En la [queja 14/4836](#), el Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Canena (Jaén) nos exponía que el Arroyo de la Yedra discurre entre dos partes del municipio y que, con anterioridad a la construcción de la autovía, no generaba problemas en la parte que transcurre por el casco urbano. Sin embargo, desde que se construyó dicha autovía, los torrentes eran cada vez mayores, por lo que el cauce tenía más profundidad y estaba provocando deslizamientos y corrimientos de tierra a más de 50 metros del mismo. Concretamente afectaba a los barrios aledaños al cauce con movimientos en casas, vías públicas, saneamientos y, en especial, originaba daños al Balneario de la localidad con perjuicios a su piscina y edificios que podían poner en peligro los puestos de trabajo que ofrecía en el municipio.





Tras mantener una reunión con el Alcalde-Presidente, otros representantes del Ayuntamiento y vecinos del municipio, asumimos el compromiso de trasladar a la Defensora del Pueblo de las Cortes Generales este asunto.

Tras mantener una reunión con el Alcalde-Presidente, otros representantes del Ayuntamiento y vecinos del municipio, asumimos el compromiso de trasladar a la Defensora del Pueblo de las Cortes Generales este asunto.

Destacamos en este apartado la **queja 14/4132** que remitimos al Proveedor de Justicia de Portugal pues no corresponde a esta Institución valorar las decisiones que pudiera adoptar un Gobierno soberano dentro de su ámbito competencial y aun más cuando, como en este caso, ejerce sus funciones en un ámbito territorial ajeno al nuestro. No obstante, trasladamos que se estaba produciendo una cierta preocupación por parte de la ciudadanía y entidades españolas, singularmente empresas transportistas y de alquiler de vehículos, por lo que calificaban como complicado sistema de pago de los peajes en algunas de las autopistas de esa Nación, lo que generaba inquietud, retrasos y reclamaciones de multas de elevada cuantía, que entendían no se produciría con otro sistema de pago menos complejo. Planteaban, asimismo, las consecuencias que todo ello podía tener en el turismo, el transporte, intercambios comerciales, etc. Asimismo, se originaba una grave discriminación para aquellos conductores que no disponían de tarjeta de crédito o teléfono móvil, ya que no se contemplaba la posibilidad de pagos en efectivo.

03.I.3

Cultura y Deportes

En el **Área de Cultura y Deporte** un solo expediente, la **queja 14/1202**, ha sido trasladado al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales por ser ésta la Institución competente para abordar el análisis de la cuestión planteada, ya que el interesado en su condición de discapacitado a tenor de la deficiencia visual que padece, discrepaba de la prohibición que la Federación Española de Ciclismo para autorizar la competición de la modalidad BTT-Tándem.



El interesado en su condición de discapacitado discrepaba de la prohibición que la Federación Española de Ciclismo para autorizar la competición de la modalidad BTT-Tándem.

03.I.4

Educación

En materia de **Educación no Universitaria**, un total de 15 expedientes de quejas se han remitido al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales habida cuenta que las pretensiones que se deducían de los mismos se referían a actuaciones de la Administración General del Estado y, por consiguiente, fuera del ámbito de competencias que atribuye a esta Institución su Ley reguladora.

Como viene aconteciendo en ejercicios anteriores, la mayoría de los asuntos planteados en este ámbito se



La mayoría de las reclamaciones se refieren a la disconformidad con los requisitos establecidos en las correspondientes convocatorias de las ayudas al estudio.

centra en los procedimientos de solicitud, reconocimiento y otorgamiento becas y ayudas al estudio convocadas por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (**queja 14/74, queja 14/446, queja 14/1613, queja 14/3458, y queja 14/3695**).

A pesar de las distintas peculiaridades que acontecen en cada caso, la mayoría de las reclamaciones se refieren, por un lado, a disconformidad con los requisitos establecidos en las correspondientes convocatorias de las ayudas al estudio, especialmente aquellos relativos a ingresos económicos de la unidad familiar y al rendimiento académico del solicitante, y también a la demora en el abono de las cantidades reconocidas al solicitante.

También se ha remitido a la Defensoría del Pueblo del Estado, en materia de educación no universitaria, la nueva organización de las clases religión católica tras la entrada en vigor de las normas recogidas en la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa. Un nuevo sistema que, a juicio de una parte del profesorado que imparte esta disciplina, implicará una disminución de la calidad de la enseñanza, conllevará el despido de un importante número de profesores, y representará un incumplimiento de los Acuerdos con la Santa Sede (**queja 14/5758**).

En este ámbito, destacamos la reclamación de un grupo de padres y madres de menores residentes en Alemania,

que se lamentan de la reducción de las clases presenciales de lengua castellana para sus hijos, gestionadas por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (**queja 14/659**).

En lo referente a las quejas tramitadas en esta Institución en materia de universidades que se han remitido al Defensor del Pueblo Estatal hemos de indicar que la mayor parte de ellas se refieren a la denegación de becas para cursar estudios universitarios. La remisión se produce al afectar a una materia cuya competencia decisoria recae sobre un organismos estatal, como es el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Entre estas quejas podemos citar las siguientes: **queja 14/461**, **queja 14/563**, **queja 14/789**, **queja 14/2236**, **queja 14/3267** y **queja 14/5205**.

03.I.5 Medio Ambiente

En **Medio Ambiente** fueron remitidas a la Defensora del Pueblo 7 quejas al no tener competencias sobre los organismos correspondientes.

A destacar entre éstas la **queja 13/2292** en la que el interesado nos exponía su preocupación por las dilaciones que se estaban produciendo en la ejecución de los sistemas de depuración, lo que estaba impidiendo que se llevara a cabo el Plan de Saneamiento Integral de la Costa del Sol y, más concretamente, que se consiguiera el objetivo de “vertido cero” para el 2015. Tras dirigirnos a la Consejería de Medio Ambiente





El interesado nos exponía su preocupación por las dilaciones que se estaban produciendo en la ejecución de los sistemas de depuración, lo que estaba impidiendo que se llevara a cabo el Plan de Saneamiento Integral de la Costa del Sol y, más concretamente, que se consiguiera el objetivo de “vertido cero” para el 2015.

y Ordenación del Territorio, nos planteó que las infraestructuras no ejecutadas en el litoral de Málaga, cuyo objetivo sería conseguir el “vertido cero”, habían sido declaradas de interés general del Estado (IGE), correspondiendo, por tanto, su ejecución a la Administración General del Estado. Por ello, solicitamos la colaboración de la Defensora del Pueblo para que, si lo consideraba oportuno, interesara la información que correspondiera ante los órganos competentes de la citada administración y así conocer si, efectivamente, todas las obras de infraestructura del litoral de Málaga correspondía ejecutarlas al Estado y, en tal caso, situación en la que se encontraban. Dicha Defensoría se dirigió a la Dirección General del Agua del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente quien a primeros de año nos ha expuesto que el Ministerio no permanecía pasivo ante el problema denunciado, existía un interés en conseguir un vertido cero y ahora faltaba que las Administraciones (estatal y autonómica) concretaran en el Protocolo de Colaboración, que aún no se había suscrito, los plazos y las actuaciones prioritarias a realizar.

Sobre esta queja se hace mención también en el capítulo primero de este Informe Anual dedicado al Medio Ambiente.

Por problemas de ruidos producidos por el tráfico en vías de titularidad estatal se han remitido a la Defensora del Pueblo de las Cortes Generales la **queja 14/2597** y la **queja 14/3817**.

03.I.6

Justicia, Prisiones, Extranjería y Política Interior

El Área dedicada a las cuestiones de **Justicia, Prisiones, Extranjería y Política Interior** ha remitido 125 quejas a la institución del Defensor del Pueblo Estatal.

Entre éstas, podemos seleccionar la **queja 14/190** en la que se protestaba por la normativa estatal reguladora del acceso a la abogacía por parte de titulados como Graduados Sociales o la **queja 14/220** en la que un soldado profesional explicaba sus dificultades de salud y que perjudicaban sus retribuciones. También remitimos el caso de la **queja 14/453**, donde una persona nos reclamaba contra la actuación del consulado en Nador sobre la tramitación de un visado; o la **queja 14/1007** en la que una persona reclamaba la cancelación de sus antecedentes penales treinta años de haber caducado su inscripción.

Un supuesto habitual son las quejas que aluden a casos de malos tratos en los centros penitenciarios y que remitimos al Defensor Estatal habida cuenta de que afectan al funcionamiento de la Secretaría General, integrada en el Ministerio del Interior. Son casos expresados en la **queja 14/2913, queja 14/3159, queja 14/3510, queja 14/3915, o queja 14/4579**. Son casos que nos preocupan



Un supuesto habitual son las quejas que aluden a casos de malos tratos en los centros penitenciarios.

y que merecen sin duda una clarificadora respuesta por parte de la administración responsable si bien, en su mayoría, somos informados de que se derivan a los correspondientes procedimientos judiciales.

03.I.7

Vivienda

En materia de **Vivienda** por exceder de nuestro ámbito competencial hemos tenido que remitir 6 quejas a la Defensora del Pueblo de las Cortes Generales.

De éstas, en 5 quejas el organismo implicado ha sido el Ministerio de Fomento en relación el pago de ayudas por copra de vivienda (**queja 14/3048, queja 14/3630, queja 14/1005, queja 14/3995, queja 14/3888 y queja 13/6425**).

03.I.8

Servicios de interés general y Consumo

De entre las 3 quejas que en materia de **Consumo** se han remitido a la Defensoría del Pueblo Estatal, por ser ésta la Institución competente para abordar el análisis de las cuestiones planteadas, de éstas merece destacar la **queja 14/1112** remitida por un empresario que había invertido en la constitución de una empresa fotovoltaica y denunciaba los perjuicios económicos sufridos debido a los cambios de criterio del Gobierno sobre energías renovables.

03.I.9 Salud

La única queja que en materia de **Salud** se ha remitido a la Defensoría del Pueblo Estatal, por ser ésta la Institución competente para abordar el análisis de las cuestiones planteadas, es la **queja 14/2766** en la que la persona promotora de la queja discrepaba de la resolución emitida por la Dirección Provincial del INSS en Cádiz, según la cual se declaraba extinguido su derecho a la asistencia sanitaria del sistema público, en tanto que habían comprobado que sus ingresos anuales superaban el montante de 100.000 euros, atendiendo a las prescripciones del Real Decreto Ley 16/2012, de 20 de abril, y el Real Decreto 1192/2012, de 3 de agosto.

En este punto le informamos que las quejas referentes a la Administración de la Seguridad Social, no son competencia de esta Institución del Defensor del Pueblo Andaluz, conforme a los arts. 1.1 y 10.1 de la Ley 1 de diciembre de 1983, por la que se rige, y que por tanto remitíamos su queja al Defensor del Pueblo Estatal.



03.I.10 Dependencia y Servicios Sociales



No hemos podido realizar intervención alguna ante los organismos implicados en 6 quejas, debiendo remitirlas a nuestra homóloga estatal.

Por causa competencial, en temas relacionados con **Servicios Sociales y Dependencia**, no hemos podido realizar intervención alguna ante los organismos implicados en 6 quejas, debiendo remitirlas a nuestra homóloga estatal.

Así hemos tenido que obrar cuando el organismo a supervisar se trataba del INSS (**queja 14/3659** planteada por un afectado por la talidomida al que el EVO le reconoció en su fecha una discapacidad del 84% y movilidad reducida y reclamaba que el INSS no le reconocía, a través del EVO, el grado de gran invalidez); del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (**queja 14/5463** por denegación de Incapacidad Permanente por lesiones preexistentes (Talidomida); **queja 14/3215** ante la disconformidad por habersele retirado la Renta Activa de Inserción; o la **queja 14/820** ante la denegación de solicitud de afiliación a la ONCE por no apreciarse daños oftalmológicos); del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, concretamente el Servicio Público de Empleo Estatal (**queja 14/4280** en la que se denunciaba problemas en la liquidación de la sociedad de gananciales y en los gastos de su hijo discapacitado. En este caso nos permitimos indicarle a la

Defensora del Pueblo que había de destacarse que entre las cuestiones que planteaba la interesada, sería conveniente examinar la posibilidad de que el sistema sanitario público pudiera facilitar a su hijo las terapias que la compareciente se veía obligada a asumir y costear con carácter privado).

03.I.11

Administraciones Tributarias, Gestión Administrativa y Ordenación Económica

De entre las 47 quejas que en materia de **Administraciones Tributarias** se han remitido a la Defensoría del Pueblo Estatal, por ser ésta la Institución competente para abordar el análisis de las cuestiones planteadas, merecen ser destacadas aquéllas en las que se denunciaba la actuación de la Agencia Estatal de Administración Tributaria por desacuerdos con el IRPF, como es el caso de la **queja 14/693**, **queja 14/1114**, **queja 14/1684**, **queja 14/3495**, **queja 14/5273**, y **queja 14/5698**.

En materia de **Gestión Administrativa y Ordenación Económica** han sido 7 las remisiones realizadas bien a Comisionados Parlamentarios de ámbito Autonómico, como el Diputado del Común de Canarias ante la falta de respuesta del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canarias (**queja 14/227**) o el Procurador del Común de Castilla y León ante la reclamación realizada al Ayuntamiento de Valladolid (**queja 14/5666**), bien a la Defensoría del Pueblo Estatal donde podríamos destacar la **queja 14/3430** en la que el interesado traslada que tras una gran inversión garantizada por el Estado para la generación de electricidad basada en la tecnología solar fotovoltaica, los posteriores recortes presupuestarios del propio Estado lo han avocado a la ruina.



En asuntos relacionados con Igualdad de Género, por no tener competencia para supervisar al organismo afectado, hemos remitido a la Defensora del Pueblo de las Cortes Generales 3 quejas.

03.I.12 Igualdad de Género

En asuntos relacionados con **Igualdad de Género** por no tener competencia para supervisar al organismo afectado hemos remitido a la Defensora del Pueblo de las Cortes Generales 3 quejas, que afectan al Ministerio del Empleo y Seguridad Social (**queja 14/1587** por denegación de una ayuda por violencia de género, la Renta Activa de inserción por violencia de género del Servicio Público de Empleo Estatal); a la Comisaría General de Extranjería y Fronteras (**queja 13/6862** en la que se denunciaba la actuación policial en Jaén contra una mujer extranjera víctima de trata); o al Ministerio del Interior, concretamente la Subdelegación del Gobierno de Málaga (**queja 14/3661** ante la falta de respuesta a una Asociación y a una Federación, a la petición de autorización para realizar una concentración con motivo del Día del Orgullo Gay).

03.I.13 Menores

Se han remitido a la Institución al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, en asuntos referidos a **Menores**, un total de 8 expedientes de quejas.

De dichos expedientes, 4 están relacionados con la regulación de los requisitos para la obtención del título de familia numerosa (**queja 14/1454, queja 14/3595, queja 14/3696, y queja 14/5433**), y referidos a la ausencia de equiparación de las parejas de hecho con el matrimonio a efectos del reconocimiento del título; al no reconocimiento del mencionado título a las familias monoparentales con 2 hijos a cargo; o la no inclusión en el mismo de familiares hasta el segundo grado de consanguinidad afectados por una gran discapacidad y que convivan con el solicitante.

También se ha remitido a dicha Institución la situación de las personas menores de edad que deben aguardar largas esperas a su paso por Gibraltar, ya que la gestión de la frontera con esta zona compete a los Ministerios de Interior y de Asuntos Exteriores y Cooperación (**queja 14/742**), así como otras relacionadas con la interrupción de una página web por fomentar conductas de anorexia y/o bulimia y presuntas irregularidades de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado al proceder a la devolución de menores inmigrantes que intentaban acceder a España a través de la frontera de Melilla (**queja 14/4853**).



... presuntas irregularidades de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado al proceder a la devolución de menores inmigrantes que intentaban acceder a España a través de la frontera de Melilla.

03.II

De las quejas rechazadas y sus causas

El art. 32.1 de nuestra Ley reguladora determina que el Informe Anual al Parlamento expondrá las quejas que han sido rechazadas y sus causas de no admisión. Estadísticamente, han sido 1.654 expedientes los que, por distintos motivos establecidos en la Ley, no han podido ser admitidos. Computadas las quejas de otros años tramitadas en este ejercicio, no han sido admitidos un total de 1.822 expedientes.

03.II.1

Quejas anónimas

Sólo se ha rechazado a trámite una queja durante el año 2014 en **materia de Educación** por no aportar la persona interesada datos relativos a su identidad, incumpliendo de este modo los requisitos establecidos en el artículo 16 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, reguladora de esta Institución (queja 14/765).

En el **Área de Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social** fueron rechazadas 12 quejas por este motivo. Entre éstas, destacar la **queja 14/5446**, en la que se denunciaban diversas irregularidades en el ejercicio profesional de veterinarios y farmacéuticos: (procesos de selección de modo temporal sin ningún tipo de procedimiento, traslados sin convocatorias públicas o concursos previos de selección; selección de personal eventual para ejercer funciones de inspección sin cumplir requisitos legales, nombramiento de personal interino para cargos intermedios, etc.).

En el **Área de Cultura y Deportes** fueron inadmitidas 78 quejas por este motivo ante la imposibilidad de poder contactar con los interesados.

Salvo dos expedientes (**queja 14/756** y **queja 14/1461**) en el que un anónimo nos traslada su parecer sobre la conservación del patrimonio en Baza, el resto de expe-



En el Área de Cultura y Deportes fueron inadmitidas 78 quejas ante la imposibilidad de poder contactar con los interesados.



Se ha rechazado a trámite una queja en materia de Menores durante el año 2014 por no aportar la persona interesada datos relativos a su identidad.

dientes se referían todos a la petición de titularidad pública de la Mezquita-Catedral de Córdoba, donde el único dato aportado por los interesados era un portal web de petición de firmas, cuestión que es objeto de análisis en el seno del expediente de queja 14/1013.

En ocasiones quienes se dirigen a nosotros planteando algún problema en temas de **Vivienda**, no facilitan los datos identificativos necesarios, por lo que, en virtud de nuestra Ley reguladora, hemos de proceder a su archivo. Por este motivo no se admitió la **queja 14/4298**, en la que se denunciaba infracciones en el procedimiento de adjudicación de vivienda.

En la materia de **Gestión Administrativa y Ordenación Económica** fueron rechazadas dos quejas por este motivo, la **queja 14/3847** y la **queja 14/4248**, expedientes en los que los interesados nos trasladaban sugerencias de mejora en relación a las multas de tráfico y la deficiente gestión en el uso de locales. En ambos casos no se aporta una dirección en la que poder contactar con ellos.

Sólo se ha rechazado a trámite una queja en materia de **Menores** durante el año 2014 por no aportar la persona interesada datos relativos a su identidad.

03.II.2 Duplicidad

En la materia de **Cultura y Deportes** 2 han sido las quejas que fueron rechazadas por este motivo al encontrarse ya en trámite otro expediente del mismo interesado por los mismo hechos, así la **queja 14/2977** y la **queja 14/3297**.

Por esta causa se ha rechazado la admisión a trámite de un expediente de queja en el **Área de Educación** por abordar un asunto –la atención educativa a alumnos con necesidades específicas de apoyo educativo en un centro público- que ya estaba siendo investigado por la Institución (**queja 14/527**).

En materia de **Vivienda** se rechazaron por este motivo 3 quejas: la **queja 14/3218**, sobre retraso en la resolución de la solicitud de ayuda por rehabilitación de edificios por motivos presupuestarios; la **queja 14/3212** y la **queja 14/3166**, sobre impago de la ayuda a propietarios que ceden su vivienda para alquiler.

En asuntos sobre **Dependencia y Servicios Sociales** no se admitieron 6 quejas por esta causa: la queja 14/1458 y la **queja 14/3199**.

En la materia de **Gestión Administrativa y Ordenación Económica** fueron rechazadas por este motivo dos quejas al encontrarse ya en trámite otro expediente del mismo interesado por los mismo hechos, así la **queja 14/3919** y la **queja 14/5283**.



Fueron rechazadas por este motivo dos quejas al encontrarse ya en trámite otro expediente del mismo interesado por los mismo hechos.



03.II.3 No irregularidad

En el **Área de Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social** no se admitieron a trámite 79 quejas por esta causa. Entre éstas, podemos reseñar la **queja 14/1258** en la que la interesada manifestaba su disconformidad con la no aplicación del Acuerdo de la Mesa General de Negociación Común del personal funcionario, estatuario y laboral de la Administración de la Junta de Andalucía, sobre medidas en materia de jornada laboral, ante la ausencia de permisos para la conciliación de la vida personal, familiar y laboral a los empleados públicos de la Agencia Sanitaria Costa del Sol.

El promotor de la **queja 14/1574** refería una serie de reflexiones sobre la necesidad de que por parte de la Universidad de Sevilla se adopten las medidas oportunas en orden a una nueva regulación de los concursos de méritos de acceso a la función pública a las plazas de catedráticos de la Universidad de Sevilla.

El interesado de la **queja 14/1920** manifestaba su pretensión de devolución de las tasas que fueron abonadas para participar en el acceso al Cuerpo de Profesores de Enseñanza Secundaria de 2012, al no celebrarse dicho proceso selectivo.

La promotora de la **queja 14/3401** consideraba que debería aumentarse el cupo de reserva legal de plazas de empleo público para personas sordomudas.

La **queja 14/3906**, la planteaba una persona con una discapacidad física reconocida, su disconformidad con el destino definitivo que le habían adjudicado en un centro docente al no haberse tenido en cuenta la adaptación del puesto de trabajo.

En la **queja 14/5148** la promotora manifestaba su disconformidad con los recortes que afectaban a sus retribuciones mensuales, como funcionaria del Cuerpo de Maestros/as, a consecuencia de encontrarse en situación de baja médica.

En materia de **Urbanismo, Obras Públicas y Transportes**, 49 quejas no fueron admitidas a trámite al no apreciarse irregularidad por parte de la Administración. En la **queja 14/3559** el interesado nos exponía su disconformidad con la nueva Línea de Alta Capacidad de Granada. Una vez estudiada su comunicación, le señalábamos que no podía ser admitida a trámite por considerar que no se desprendía que se hubiera producido una infracción que supusiera la vulneración de un derecho constitucional o estatutario. Y ello, por cuanto que se trataba de una decisión del gobierno municipal que había sido adoptada dentro de su ámbito competencial, siendo así que el hecho de que se hubieran producido discrepancias, en cualquier caso respetables, sobre la decisión adoptada, no justificaba, por si misma, la



La promotora manifestaba su disconformidad con los recortes que afectaban a sus retribuciones mensuales.



La temática más común está relacionada con los procesos de escolarización, con la denegación de becas y ayudas al estudio, o con la imposibilidad de acceder a determinados ciclos de Formación Profesional.

intervención de esta Institución, máxime, cuando además el propio Ayuntamiento señalaba que se estaba haciendo todo lo posible para que disminuyeran las molestias generadas, a fin de que, en el menor plazo de tiempo posible, el sistema funcionara con plena eficacia.

En materia de **Cultura y Deporte** doce han sido las quejas que no se han admitido a trámite, al no haber de indicios de irregularidad en el comportamiento de la Administración, de ellas la mitad se refieren a las presentaciones por una misma Asociación cultural de solicitudes de intervención, que de forma simultánea se realiza ante esta Institución y las Administraciones Culturales, así la **queja 14/981, queja 14/1680, queja 14/4169, queja 14/4916, queja 14/4930 y queja 14/4931.**

En el ámbito del **Deporte** podemos destacar la **queja 13/6618 y queja 14/2523** en las que las personas interesadas se sienten discriminadas por su residencia en su condición de discapacitados al no serle aplicada la bonificación de la que dicho colectivo se beneficia por no residir en el municipio que presta el servicio.

Hasta un total de 68 quejas fueron rechazadas a trámite durante 2014 por no apreciar la existencia de irregularidad administrativa en el **Área de Educación**. La temática más común está relacionada con los procesos de escolarización, con la denegación de becas y ayudas al estudio, o con la imposibilidad de acceder a determinados ciclos de Formación Profesional.

Respecto de la admisión y escolarización del alumnado, la mayoría plantea la imposibilidad de obtener plaza en el colegio elegido como primera opción, demandando los reclamantes para solventar el problema, una ampliación de la ratio. Los casos analizados permiten concluir que la actuación de la Administración educativa en estos casos se acomoda a los dictados del Decreto 40/2011, de 22 de febrero, por el que se regulan los criterios y el procedimiento de admisión del alumnado en los centros docentes sostenidos con fondos públicos de Andalucía, a excepción de los Universitarios, así como a la Orden de 24 de febrero de 2011 que lo desarrolla. Ambas normas disponen que cuando la demanda de plazas en un centro escolar sea superior a la demanda, y, por tanto, no existan plazas suficientes para atender todas las solicitudes, la adjudicación de plazas se regirá por una serie de criterios, algunos de los cuales no son aceptados por los reclamantes.

También se alega en otro grupo de quejas disconformidad con algunos de los requisitos contemplados en las convocatorias de becas y ayudas conocidas como becas 6000, en especial la exigencia de que el solicitante no sea simultáneamente demandante de empleo. Sin embargo, la disconformidad con los requisitos señalados no determina a priori una infracción del ordenamiento jurídico que justifique la intervención de esta Institución ya que la especificación y concreción de cada uno de los requisitos es una decisión política que corresponde en cada momento a quien ostenta esta responsabilidad.

Como en ejercicios anteriores, algunas quejas cuestionaban la imposibilidad de acceder al ciclo formativo de Formación Profesional elegido, así como el hecho de que siendo superior la demanda a la oferta, se otorgue preferencia a las personas que tengan mejor expediente académico cuando la oferta es inferior a la demanda. En estos casos, no cabe inferir una actuación irregular de la Administración ya que es necesario recurrir a determinados parámetros con los que poder determinar un orden de preferencia en la adjudicación de las plazas disponibles, resultando que el primero de esos parámetros, el más objetivo, es el de la nota del expediente académico del solicitante.



Las personas interesadas mostraban su discrepancia con la exigencia del nivel B1 de dominio de otra lengua a personas mayores de 45 años para obtener el Título de Grado.

En materia de **Universidades** han sido 3 las quejas que durante 2014 no se han admitido a trámite por esta causa, de entre éstas podemos citar la **queja 13/6144** y la **queja 14/519** en las que las personas interesadas mostraban a su discrepancia con la exigencia del nivel B1 de dominio de otra lengua a personas mayores de 45 años para obtener el Título de Grado.

En este sentido, indicamos a las personas afectadas que no existía ninguna irregularidad en la actuación de la administración toda vez que el Consejo Andaluz de Universidades estableció las directrices necesarias para el diseño de los títulos de Grado por las Universidades públicas de Andalucía. Entre otros aspectos, se acordó que el aprendizaje de lenguas extranjeras debe considerarse una competencia transversal que debe incluirse y exigirse en todas las titulaciones a nivel andaluz, dejando a cada universidad la verificación de esta competencia lingüística en la forma que estime conveniente.

En **Medio Ambiente**, no se admitieron a trámite por esta causa 26 de quejas. La promotora de la **queja 14/4529** nos trasladaba diversas consideraciones sobre el respeto que se debe a los animales y sobre la poca conciencia que todavía hoy, desafortunadamente, hay en la ciudadanía sobre bienestar y protección animal, como demostraba el hecho de que las sanciones por maltrato animal fueran de escasa cuantía y entidad, pese a contar con leyes avanzadas que, en la práctica real, no se aplicaban.

En este sentido, compartíamos con ella todas las consideraciones que hacía sobre respeto, bienestar y protección animal, y le indicábamos que esta Institución llevaba a cabo, dentro del marco de competencias legales que tiene atribuidas, diversas actuaciones en esta materia, especialmente a través de la tramitación de las quejas que nos presentaban asociaciones de defensa y protección de animales, así como asociaciones ecologistas y otros entes interesados en esta problemática. No obstante, le manifestábamos que se trataba de asuntos que la mayoría, de una u otra forma, estaban siendo tenidos en cuenta por la Administración, puesto que eran habituales las inspecciones en ferias y en el resto de la ciudad, denunciándose las irregularidades detectadas, aunque en algunas ocasiones, lamentablemente, pudieran darse situaciones irregulares que escapan a la vigilancia e inspección de las autoridades públicas

En materia de **Justicia**, no pudimos admitir varias quejas por no apreciar, con las imprescindibles garantías, comportamientos irregulares de la Administración (fueron 16 casos). Es el caso de la **queja 14/1330** en la que se desestima la asistencia jurídica gratuita conforme a la normativa aplicable; o la **queja 14/2136** al realizar Hacienda una retención de sus devoluciones por no atender unas deudas judiciales. Parecido caso ofrecía la **queja 14/4252** donde no apreciamos irregularidad en los trámites judiciales de su divorcio.





Tampoco observamos irregularidad contra la Administración cuando protestaba un recluso por no obtener la renovación de su residencia permanente.

No advertimos irregularidades en 16 supuestos en temas de **Prisiones**. Es el caso de la **queja 14/3688** en la que se había presentado una queja ante la protesta por un trámite de expulsión para un extranjero condenado. Y, también a título de ejemplo, en la **queja 14/811** tampoco observamos irregularidad contra la Administración cuando protestaba un recluso por no obtener la renovación de su residencia permanente.

Respecto a la materia de **Extranjería**, no pudimos admitir 7 quejas por esta causa. Tal es el caso de la **queja 14/745** en la que se desestima un permiso de residencia de larga duración de manera acreditada conforme a lo explicado por el interesado; o la **queja 14/3975** debido a que no apreciamos una indebida denegación de la nacionalidad para la persona que la había solicitado sin acreditar los requisitos legales.

En materia de **Política Interior**, citamos como ejemplos la **queja 14/3688** en la que se había presentado una denuncia por un comportamiento comercial vía telefónica y la **queja 14/5471** donde tampoco observamos irregularidad contra la Administración local acusada de no atender la petición de expulsión de unas familias gitanas promovida por una entidad que “no se consideraba racista”.

Respecto a la materia de **Vivienda**, por no apreciar una actuación irregular del organismo competente en la materia objeto de la queja no se han admitido 12 quejas. Tal fue el caso de la **queja 14/3941**, sobre denegación de la prórroga de

subsidiación al préstamo cualificado obtenido para la adquisición de vivienda protegida, ya que dichas ayudas fueron suprimidas de conformidad con lo establecido en el 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. Parecía entenderse su ámbito de aplicación únicamente a las ayudas que habían sido concedidas al amparo del Plan de Vivienda 2009/2012, no a los anteriores. Sin embargo, la Disposición Adicional Primera de la Ley 4/2013 de 4 de junio, vino a ampliar los efectos de la supresión decretada en dicho artículo 35, a todos los Planes de Vivienda. El hecho de tratarse de una medida legal, convalidada posteriormente por el Congreso de los Diputados, impedía a esta Institución intervenir en modo alguno.

Al igual que en la **queja 14/1357** y **queja 14/1323**, sin recibir de AVRA la ayuda solicitada para la instalación de un ascensor en el edificio, toda vez que la concesión de estas ayudas viene condicionada por la existencia de disponibilidad presupuestaria. Además, la firma del convenio de colaboración resultaba requisito indispensable para el abono de dicha ayuda, ocurriendo que, con anterioridad a la firma de dicho convenio, el Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía aprobó el Plan Económico-Financiero de Reequilibrio 2012/2014, que motivó la suspensión de dichas ayudas, y por consiguiente la paralización de los expedientes en el trámite en el que se encontraran en ese momento. En todo caso, parecía que el nuevo Plan de Vivienda y Rehabilitación, cuya aprobación parecía en aquellos momentos inminente, podría aportar alguna solución a los expedientes tramitados al amparo del programa de rehabilitación singular de edificios, que se encontraban en la fase previa a la firma del convenio.

Y en el caso de la **queja 14/1420**, donde la intención de su promotora era renunciar, debido a su estado de salud, a la vivienda de protección oficial que se le adjudicó en el año 2010. Atendiendo a la normativa vigente en materia de viviendas de protección oficial, dicha renuncia resultaba inviable desde un punto de vista jurídico ya que desde



En materia de Consumo han sido 14 las quejas que no se han admitido a trámite destacando aquellas en las que se denunciaba el sistema de facturación de la empresa Emasa.

el momento en que adquirió formalmente la vivienda y se subrogó en el préstamo hipotecario, pasó a ser la legítima propietaria del inmueble, quedando el organismo adjudicador plenamente desvinculado del mismo, por lo que dicha vivienda no podía revertir al parque público de viviendas.

Por consiguiente, las únicas posibilidades serían, por un lado, la transmisión del inmueble a un tercero mediante una compraventa o bien solicitar de forma directa que la Consejería de Fomento y Vivienda ejerciera el derecho de tanteo sobre la vivienda en cuestión, aunque fuese algo a lo que no estaría obligada, en base a los motivos alegados. No obstante, para el primer caso, tenía que contar y por ello solicitar, la correspondiente autorización de la Delegación Territorial de Fomento y Vivienda. Igualmente, podría negociar con el Banco con el que mantenía el préstamo hipotecario la posible dación en pago de la vivienda en cuestión, para así saldar la deuda contraída, sin que la entidad crediticia estuviera obligada a ello, salvo que se dieran las circunstancias previstas en la normativa vigente aprobada por el Gobierno relativas a la protección de los deudores hipotecarios.

En materia de **Consumo** han sido 14 las quejas que no se han admitido a trámite por esta causa destacando aquellas en las que se denunciaba el sistema de facturación de la empresa Emasa, como es el caso de la **queja 14/1115**, la **queja 14/1231**, la **queja 14/2515** y la **queja 14/3466**, explicándose más detalladamente esta circunstancia en el apartado de este Informe Anual dedicado al suministro de agua.

De entre las 50 quejas que no se han admitido a trámite en 2014 en materia de **Salud** por esta causa podemos destacar aquéllas en las que las personas interesadas en la queja manifestaban su desacuerdo con el pago de determinados medicamentos como es el caso de la **queja 14/1431, queja 14/1721, queja 14/3809, queja 14/4120 y queja 14/4620.**

Merece también citar aquellas quejas en las que las personas promotoras manifestaban su discrepancia con el alta médica recibida como son la **queja 14/2610, queja 14/3820, queja 14/4302, queja 14/4869, queja 14/5254, queja 14/5491 y queja 14/5515.**

En asuntos sobre **Dependencia y Servicios Sociales** nos encontramos con 30 quejas rechazadas por esta causa.

Así, sobre el pago del vencimiento de 2013 y 2014 de la retroactividad de la PECEF, nos encontramos con numerosas quejas (entre otras, **queja 14/1757, queja 14/2561, queja 14/2601, queja 14/783, queja 14/1459, queja 13/5419, queja 14/1382, queja 14/1059, queja 14/3740, queja 14/1837 o queja 14/4042**), en las que informamos a sus promotores que, por diversas gestiones mantenidas en otras quejas con la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, sabíamos que ésta iba a asumir el compromiso de saldar la deuda de las cuantías devengadas en la anualidad de 2013, al comunicarnos que se estudiaría “la posibilidad de acogerse a cualquier medida alternativa que permita proceder también al pago de las correspondientes al año 2013”, y que “en relación a los efectos retroactivos de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar, correspondientes a la anualidad 2013, confiamos en que durante el primer semestre de 2014 queden liquidadas todas las cuantías pendientes”. Finalmente, este compromiso se hizo efectivo por lo que a julio se refería, habiéndose acordado la transferencia de los pagos de aquellos beneficiarios pendientes de percibir la primera anualidad de sus atrasos. Y dado que los días 30 y 31 de agosto caían en fin de semana, en la primera semana de septiembre de 2014 se realizarían



Podemos destacar aquéllas en las que las personas interesadas en la queja manifestaban su desacuerdo con la liquidación de la tasa de residuos sólidos urbanos que se les pasaba por parte del organismo correspondiente.

las transferencias para liquidar los pagos fraccionados de 2013 de los restantes dependientes.

También en cuestiones relacionadas con la denegación del salario social, como en la **queja 14/2756** (por no haber cumplimentado la documentación solicitada, siendo requisito indispensable para poder acceder a la ayuda) y en la **queja 13/6503** (por no cumplir el requisito exigido para entender que el solicitante constituye una unidad familiar unipersonal a efectos de este Programa, al ser menor de 25 años o no vivir solo, surgiendo la dificultad en que vivía en un hogar donde existían otras personas empadronadas perceptoras de ayudas o que recibían un salario. Dificultad irresoluble, ya que hemos tenido algunos casos parecidos y la única alternativa es tener un empadronamiento distinto donde no se de tal circunstancia).

De entre las 21 quejas que se han tramitado en 2014 en materia de **Administraciones Tributarias** que no se han admitido a trámite, al no haber de indicios de irregularidad en el comportamiento de la Administración, podemos destacar aquéllas en las que las personas interesadas en la queja manifestaban su desacuerdo con la liquidación de la tasa de residuos sólidos urbanos que se les pasaba por parte del organismo correspondiente por considerar que no hacían uso de tal servicio, sin tomar en consideración que la tasa se devenga por la prestación efectiva del servicio sin atender al uso que se realice del mismo, como pueden ser la **queja**

14/188, queja 14/703, queja 14/3313 y queja 14/5046.

Por el mismo motivo, en materia de **Gestión Administrativa y Ordenación Económica**

también han sido veintiuna las quejas inadmitidas, debiendo reseñar que la mitad de las mismas se refieren a asuntos que han sido planteados de forma simultánea ante los respectivos organismos y esta Institución, indicándoles a los interesados que nuestra

posible intervención ha de esperar a la obligada respuesta que desde la administración se debe dar, o en su caso la falta de dicha respuesta, así la **queja 14/221, queja 14/551, queja 14/1620, queja 14/3602 y queja 14/4473.**

Como así ocurrió en 1 ocasión en asuntos relacionados con la **Igualdad de Género**, en la **queja 14/253** respecto de un expediente sancionador abierto por solicitar favores sexuales de una prostituta en la vía pública, en aplicación de la Ordenanza de Prostitución del Ayuntamiento de Sevilla, por denuncia de la policía local. Era la palabra del denunciado contra lo declarado por los agentes en el boletín de denuncia sin que, al parecer, hubiese aportado medios de prueba que desvirtuasen los hechos constitutivos de la denuncia, por lo que, atendiendo al artículo 137.3 y 4 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, no se admitió la queja a trámite por no apreciarse irregularidad alguna.

Un total de 17 quejas no pudieron ser admitidas a trámite durante 2014, por no apreciar la existencia de irregularidad administrativa en temas de **Menores.**





Un total de 17 quejas no pudieron ser admitidas a trámite durante 2014, por no apreciar la existencia de irregularidad administrativa en temas de Menores.

La temática suscitada ha sido diversa, si bien, la más relevante se refiere a la reducción de plazas en los centros de protección de menores (**quejas 14/708, 14/762, 14/802, 14/1316, 14/1614**). Este asunto había sido objeto de un pormenorizado análisis por esta Institución con ocasión de otros expedientes de los que se concluyó, tras la oportuna investigación, que la misión encomendada a esta Institución de supervisión de la Administración no puede soslayar la necesaria autonomía de organización de la Comunidad Autónoma, en lo referente a la configuración de determinado servicio o prestación pública. Por ello, la disconformidad con los criterios de organización y funcionamiento de los servicios públicos no puede, por sí sola, motivar la intervención de esta Institución, resultando imprescindible que haya indicios de alguna infracción del ordenamiento jurídico. Además se han de tener presentes las políticas públicas que favorecen el acogimiento familiar en preferencia sobre el internamiento en centros, atendiendo a los principios establecidos en la legislación y a las recomendaciones de diferentes organismos e instituciones dedicadas a la defensa de los derechos de los menores.

En cualquier caso, y dentro del ejercicio de nuestros cometidos, analizamos y valoramos las medidas organizativas que pudieran haber comprometido los derechos de los menores durante su permanencia en los centros de protección. Y cuando ha sido necesario el traslado de menores de centro

por ajustes organizativos, desde la Institución se procura que dicho traslado se efectúe con el menor trastorno posible, garantizando una transición no traumática para el menor.

El resto de los asuntos abordados en las quejas señaladas en este apartado se relacionan con vicisitudes en los procesos de adopción nacional o internacional; tramitación del título de familia numerosa; o disconformidad con los procedimientos de declaración de desamparo, entre otros.

03.II.4 Jurídico-privadas

En el **Área de Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social** fueron rechazadas 20 quejas por este motivo. Destacamos la **queja 14/3405** denunciaba una falsa oferta de trabajo por una entidad privada y la **queja 14/4361** en la que se denunciaba el mal funcionamiento de una Asociación Privada.

En materia de **Trabajo y Seguridad Social** destacamos la **queja 14/2490** sobre denuncia por la precariedad laboral de los cocheros de Coches de Caballos existentes para el transporte de viajeros en Sevilla, manifestando que las jornadas de trabajo son de 16 horas sin seguros ni cotización a la Seguridad Social y la **queja 14/4849** en la que el promotor nos trasladaba asunto relativo al despido de que había sido



Destacamos la denuncia por la precariedad laboral de los cocheros de Coches de Caballos existentes para el transporte de viajeros en Sevilla.

objeto en el año 2011, y a las cantidades que según afirmaba le adeudaba la empresa para la que prestó sus servicios.

No pudimos admitir 9 quejas ya que se planteaban asuntos de naturaleza jurídico-privada en el **Área de Justicia**. Citamos, sólo como ejemplo, la **queja 14/844** sobre la reclamación de un vecino por el uso del garaje de su Comunidad de Propietarios; o el caso de la **queja 14/3161** por las manifestaciones de un letrado que asesoraba a su ex marido y que entendía la promotora que resultaban ofensivas. También aportamos el caso de inadmisión de la **queja 14/1834** relativo al conflicto entre dos vecinas por insultos a uno de sus hijos.

En materia de **Prisiones**, no pudimos admitir 2 casos: la **queja 14/3688** ya que se planteaba un asunto de naturaleza jurídico-privada. Trataba de la petición de un interno conseguir de su pareja unas citas con su hija y el mismo caso se daba en la **queja 14/4025** donde otro interno protestaba por el cobro de unas facturas telefónicas cuando alegaba que se trataba del uso de su tarjeta de móvil por otra persona.

En asuntos que afectaban a la **Política Interior**, no pudimos admitir 3 quejas, de las que destacamos la **queja 14/1288** ya que se planteaba un asunto de naturaleza jurídico-privada por las quejas sobre la policía con motivo de una discusión con una vecina y la **queja 14/4947** donde una persona protestaba de la actitud violenta contra su propio hermano a cargo de un tercero.

Sobre temas de **Vivienda** no se han admitido por esta causa 14 quejas, entre las que cabe destacar la **queja 14/2828**, en la que se denunciaba a una constructora, a quien 100 familias confiaron la construcción de sus viviendas y que se encontraba desaparecida, viéndose estas familias, además, con una reclamación judicial en cuantía de 24.000.000 euros, a la que hacer frente.

Como en la **queja 13/6439** y en la **queja 13/6739**, donde sus promotores aspiraban a comprar una vivienda, encontrándose con las desproporcionadas exigencias de las entidades bancarias para autorizar la hipoteca, exigencias que al no poder cumplir en la mayoría de los casos, termina por frustrar sus expectativas de compra.

También en el caso de la **queja 14/4513**, al no poder abonar la renta mensual del alquiler de su vivienda, al tener el arrendador bloqueada la cuenta de ingresos. Se le informó que en este supuesto, el Código Civil establecía en su artículo 1176 la posibilidad de consignación notarial o judicial. En el caso de consignación judicial se debía de acudir al Juzgado del domicilio del arrendatario y realizar dicho trámite. Por ello se le indicó que plantease al juzgado las dificultades que nos trasladaba, por si hubiera alguna posibilidad de simplificar dicha actuación.

De entre las 58 quejas que en materia de **Consumo** no se han podido tramitar en 2014 por tratarse de problemas entre particulares podemos destacar aquellas en las que se planteaban reclamaciones a establecimientos determinados por un servicio inadecuado como es el caso de la **queja 14/315**, la **queja 14/1304**, la **queja 14/3388**, la **queja 14/4070** y la **queja 14/5127**.

En materia de **Salud** han sido 4 las quejas no admitidas a trámite por tratarse de un asunto entre particulares como puede ser el caso de la **queja 14/1365**, **queja 14/3819**



De entre las 58 quejas que en materia de Consumo no se han podido tramitar en 2014 por tratarse de problemas entre particulares, podemos destacar aquellas en las que se planteaban reclamaciones a establecimientos determinados por un servicio inadecuado.

y **queja 14/5746** en las que las personas promotoras de la queja exponían los problemas que habían tenido con la asistencia sanitaria recibida en centros privados.

En asuntos sobre **Dependencia y Servicios Sociales** han sido 3 las quejas inadmitidas por este motivo, entre las que merece reseñarse, la **queja 14/1578** relativa a la capacidad de autogobierno de los mayores, concretamente la promotora de la queja tenía muchas dificultades, desde que su tía ingresara en una Residencia de Mayores, en la que se encontraba con carácter transitorio, para poder mantener contacto con ella, así como para trasladarla al Centro que había acordado con aquélla, en la ciudad de Madrid. Su relación personal había sido interrumpida y obstaculizada por el personal de dicha residencia pues no se le permitía contacto alguno, ni personalmente ni por teléfono. Además, su tía había sido desplazada a dos notarios distintos para modificar su declaración de última voluntad, así como para revocar los poderes que le había otorgado, por lo que consideraba que la voluntad de ésta estaba siendo coartada por los responsables de la Residencia, siendo necesario, a su juicio, la adopción de medidas de protección a la persona y a los bienes de aquélla, al haberse erigidos en tutores de la misma, por la vía de hecho, quienes no ostentaban dichas facultades.



... siendo necesaria la adopción de medidas de protección a la persona y a los bienes de aquélla ...

Del relato de la interesada se desprendería que su tía no estaba privada de facultades de autogobierno, es decir, no

se encontraba judicialmente incapacitada, lo que hacía presumir la libertad para tomar sus propias decisiones y, en consecuencia, la necesidad de respetar las mismas. Se le indicó a la reclamante que sus sospechas acerca de este extremo y, particularmente, las de que su tía estuviera influenciada, hasta el punto de haber realizado actuaciones como las de modificación testamentaria, podían ser puestas, por su parte, en conocimiento de la Inspección de Servicios Sociales, a los efectos oportunos.

En materia de **Gestión Administrativa y Ordenación Económica** se han inadmitido a tramite 4 quejas en las que se nos trasladaban cuestiones a dilucidar entre particulares, careciendo esta Defensoría de competencia, así en la **queja 14/732** el interesado debía volver a realizar la ITV por carecer el vehículo de un certificado de homologación del fabricante, en la **queja 14/3193** la interesada esta disconforme con la transmisión mortis causa producida en relación a unos derechos funerarios, en la **queja 14/4472** la interesada denunciaba un acoso del Ayuntamiento por el uso de su imagen en redes sociales sin su consentimiento, cuando en realidad se trataba de una cuenta de usuarios de un particular y no de una Institución Pública, y en la **queja 14/5202** donde se nos trasladaba la falta de convocatoria en una Asociación de la Asamblea General.

En asuntos sobre **Igualdad de Género**, no se ha admitido por este motivo la **queja 14/2840**, en la que la interesada planteaba que no la aceptaban en una Asociación de mujeres y que lo denunció ante el Ayuntamiento al considerar ella la implicación de éste por haberle cedido a dicha Asociación una sede. Se trataba de una cuestión jurídico privada que correspondía dilucidar a los Tribunales ordinarios de justicia, los cuales la analizarían a la luz de los Estatutos de la Asociación y de la normativa vigente.

Se han rechazado por esta causa un total de 12 expedientes de quejas en el Área de Menores. El grupo más numeroso, como viene aconteciendo en ejercicios anteriores, se refiere a cuestiones que afectan al derecho de familia. A pesar de las peculiaridades de los distintas circunstancias que concurren en cada caso, los conflictos familiares que se

generan tras la ruptura de la pareja, y que tan negativamente repercuten en el bienestar de los hijos, han adquirido un especial protagonismo (**quejas 14/508, 14/1296, 14/1455, 14/2374, 14/3611, 14/3668, y 14/4277**). Denuncias sobre el trato que reciben los menores por las nuevas parejas de los padres o madres, descalificaciones hacia el otro cónyuge, dificultades para ejercer el régimen de visitas, o el impago de la pensión de alimentos, han sido algunas de las cuestiones suscitadas en estas quejas.



**La queja
14/2872
planteaba
Situación
económica,
familiar y
profesional
en la que se
encontraba
un grupo de
desempleados
gaditanos de
larga duración.**

03.II.5 Sin competencia

En el Área de Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social no se admitieron 14 quejas por esta causa, entre las que cabe citar la queja 14/2870 denunciaba a un Delegado Territorial de la Consejería de Fomento y Vivienda por presuntas injurias y calumnias realizadas contra la bandera española y la queja 14/2872 que planteaba la situación económica, familiar y profesional en la que se encontraba un grupo de desempleados gaditanos de larga duración, pese a llevar varios meses reivindicando trabajo al Instituto de Fomento y Empleo, del Ayuntamiento de Cádiz.

En materia de Trabajo y Seguridad Social recibimos la queja 14/3923 en la que el promotor, en nombre y representación de una empresa privada, nos comunicaba que durante las vacaciones veraniegas había recibido citación del Centro de Mediación, Arbitraje y Conciliación (CMAC) para la celebración de un acto de conciliación.

Son escasas las quejas que no han podido ser tramitadas por carecer esta Institución de competencias en materia de Educación. Destacan aquellas que demandan de la Defensoría su mediación para la obtención de plaza escolar en algún centro, al margen de las normas sobre procedimiento de escolarización, teniendo en cuenta las especiales circunstancias familiares y personales de cada caso.

La Institución no pudo tramitar 58 quejas en materia de Justicia por exceder la cuestión planteada de las competencias del Defensor del Pueblo Andaluz. En materia de Justicia, la gran mayoría de los ejemplos tratan de asuntos que deben plantearse propiamente ante los tribunales de justicia para lograr la pretensión deseada por el promotor de la queja. Es el caso de la queja 14/41 en la que se pedía una revisión de su condena; la queja 14/503 que nos pedía una nulidad e unas notificaciones judiciales que entendía mal realizadas; la queja 14/1119 por considerar erróneas varias sentencias dictadas por abusos a través de internet; la queja 14/3249 en la que se pedía una indemnización por un fallo judicial que entendía injusto. En todos estos casos, procuramos





Procuramos ofrecer una explicación para motivar la no admisión de la queja, a la vez que asesoramos a las personas interesadas.

ofrecer una explicación para motivar la no admisión de la queja, a la vez que asesoramos el modo en el que deben canalizar sus pretensiones.

En materia de Prisiones no se admitieron por esta causa 18 quejas. La gran mayoría de los ejemplos tratan de asuntos que deben plantearse propiamente ante la Administración Penitenciaria competente, más allá de aquellos casos en los que sí cabe ofrecer una vía de ayuda o asesoramiento. Es el caso de la queja 14/10 en la que se reclamaba contra la actitud de unos funcionarios de un centro penitenciario en Soria; la queja 14/2586 donde se pedía el apoyo del centro penitenciario a su petición de indulto; o la queja 14/3298 de un recluso que pedía acortar el cumplimiento de su condena. En todos estos casos, procuramos asesorar a las personas interesadas.

En temas de Extranjería, 2 quejas no fueron admitidas por falta de competencia. Se trata de asuntos que deben plantearse propiamente ante las dependencias de la Administración Central competente, más allá de aquellos casos en los que sí cabe ofrecer una vía de ayuda o asesoramiento. Es el caso de la queja 14/3927 en la que se reclamaba la concesión de un visado para Argelia; o la queja 14/4002 que la que se pedía apoyo respecto de un problema de negocios de exportación a Marruecos. Insistimos en que en estos casos, procuramos ofrecer una explicación para motivar la no admisión de la queja, a la vez que asesoramos a las personas interesadas

el modo en el que deben canalizar sus pretensiones.

En materia de Política Interior, destacamos la queja 14/3928 en la que se reclamaba la actitud abusiva de un agente de la Guardia Civil; o la queja 14/2209 donde se pedían modificaciones respecto la régimen electoral general gestionado por la Administración Central.

Sobre Vivienda no se han admitido por esta causa 29 quejas. En la queja 14/3767, se planteaban irregularidades en la inscripción de su vivienda en el catastro, indicándole a la persona promotora que debía dirigir reclamación ante la Dirección General de los Registros y del Notariado. En la queja 14/1111, que eran excesivos los intereses del préstamo hipotecario de las viviendas protegidas en Andalucía. Puesto que este tema es competencia del Gobierno de la Nación, que a través del Consejo de Ministros, aprueba la actualización anual de los tipos de interés de los préstamos convenidos para la adquisición de viviendas protegidas, al amparo de los sucesivos Planes de Vivienda y Suelo, si lo deseaba, debía dirigirse a la Defensora del Pueblo Estatal.

Tampoco tenemos capacidad de supervisión en unos temas que se han planteado en numerosas ocasiones como son, por un lado, la denegación de solicitudes de subsidiación de préstamos hipotecarios (queja 13/5230, queja 14/394, queja 13/6302, queja 14/4782, queja 14/2392 o queja 14/82) o la denegación de la prórroga de los intereses del préstamo hipotecario (queja 13/5964, queja 14/1756, queja 14/60, queja 13/6301, queja 14/795, queja 14/2382, queja 14/1588, queja 14/939, queja 14/3890, queja 14/4156, queja 14/4101, queja 14/4102, queja 14/3741, queja 14/3270, queja 14/4316, queja 14/4247, queja 14/26656





En materia de Salud, han sido 5 las quejas que no se han admitido a trámite por no tener competencia sobre el asunto objeto de la queja.

o queja 14/4458). Ayudas éstas de naturaleza estatal, y que al haber sido suprimidas por una norma emanada desde ámbitos de competencia estatales, al no poder realizar esta Institución intervención alguna se les indicaba a las personas promotoras que, si lo consideraban conveniente, se dirigieran a la Defensora del Pueblo de las Cortes Generales, por si estimaba conveniente iniciar actuaciones ante el Ministerio de Fomento, organismo de la Administración General del Estado competente para la emisión de instrucciones respecto de esta ayuda en materia de vivienda.

En materia de Consumo han sido 2 las quejas que no se han admitido a trámite por esta causa, destacando la queja 14/1529, relativa a disconformidad con la actuación administrativa tras los problemas padecidos en dos inmuebles de Barcelona.

En materia de Salud, han sido 5 las quejas que no se han admitido a trámite por no tener competencia sobre el asunto objeto de la queja. De entre ellas se destacan la queja 14/3087, queja 14/5194 y queja 14/5377 en las que las personas que presentaban las mismas, beneficiarios de MUFACE, denunciaban los problemas surgidos con sus respectivas compañías médicas.

En asuntos sobre Dependencia y Servicios Sociales han sido 4 las quejas inadmitidas por este motivo.

Es el caso de la queja 14/2383, cuyo reclamante percibía una pensión no contributiva debido al reconocimiento del grado de discapacidad del 65% y solicitaba una pensión contributiva a la que no tenía derecho atendiendo al periodo cotizado hasta la fecha. Se le indicó que, en su caso, tendría que optar por una de ellas, puesto que ambas eran incompatibles y los períodos de cotización para la percepción de las pensiones están sujetos a normativa de obligado cumplimiento, como le habrían informado en las oficinas del INSS cuando había solicitado la revisión de su situación.

Al igual que ante la inaccesibilidad del promotor de la queja 14/3475, por orden judicial, a la cuenta bancaria de su hermano, incapacitado y que contaba con un tutor judicial para la gestión de las cuentas y bienes. Por lo que sólo era el tutor nombrado por el juzgado quien podía mover los fondos y disponerlos en su nombre, debiendo de presentar informe anual ante el juzgado de los bienes y gastos ocasionados, lo que venía a legitimar las posibles acciones o pagos realizados en su nombre. En consecuencia, no existía una actuación no sujeta a derecho por parte de una administración.

En la materia de Administraciones Tributarias, han sido 5 las quejas que no se han admitido a trámite por no tener competencia sobre el asunto objeto de la queja. De entre ellas se destacan la queja 14/3865 y la queja 14/4191 en las que las personas que presentaban las mismas manifestaban su desacuerdo con el requerimiento de pago tras declaración



Entre las quejas que no se han admitido destacan la queja 14/3865 y la queja 14/4191 en las que las personas que presentaban las mismas manifestaban su desacuerdo con el requerimiento de pago tras declaración de IRPF.

de IRPF, por incremento patrimonial derivado de la entrega de la vivienda como dación en pago al no poder hacer frente al crédito hipotecario.

A la vista de lo manifestado por las personas afectadas, y considerando que les podía ser de aplicación el Real Decreto-Ley 8/2014, de 4 de julio, de aprobación de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia, se les sugirió que contactaran con la Delegación de Hacienda más próxima a su domicilio y recabasen información sobre la aplicabilidad de este precepto a su caso.

Por lo que respecta a las materias de Gestión Administrativa y Ordenación Económica 4 han sido las inadmisiones de quejas por este motivo, pudiendo ser destacada la queja 14/182 donde el propio Ayuntamiento nos traslada la problemática que le genera un ciudadano, indicándole que la cuestión no viene ocasionada por una Administración Pública sino por un ciudadano en relación a un ámbito competencial municipal.

Las quejas que no han podido ser tramitadas por carecer esta Institución de competencias se elevan a 10, destacando aquellas que plantean cuestiones afectantes a Menores que residen en otras Comunidades Autónomas. También se han recibido denuncias de progenitores que cuestionaban la información facilitada por algún medio de comunicación social por la posible vulneración del derecho a la intimidad de sus hijos (quejas 14/929 y 14/1450).

05.II.6 Sub-Iudice

En el **Área de Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social** se rechazaron 17 quejas por este motivo. Reseñamos la **queja 13/6892** en la que el promotor manifestaba su desacuerdo con sanción disciplinaria interpuesta, estando planteado el conflicto ante un órgano jurisdiccional.

El promovente de la **queja 14/2948** solicitaba nuestra intervención ante la Administración sanitaria, al objeto de conseguir que se revisara la sanción administrativa desuspensión de funciones derivada de condena penal que le había sido impuesta por Sentencia judicial.

En materia de **Trabajo y Seguridad Social** comentamos también la **queja 14/2263** en la que el promotor manifestaba su discrepancia con la Sentencia dictada por el Tribunal Superior de Andalucía, que procedía a modificar el grado de la incapacidad que tenía reconocido.

La persona interesada formulante de la **queja 14/1029** había sufrido un accidente laboral y manifestaba que cuando éste ocurrió la empresa privada en la que estaba trabajando no le había dado de alta en la Seguridad Social. Por ello, expresaba su disconformidad con la Sentencia dictada por el Tribunal Superior de Justicia de Andalucía que había desestimado su demanda.



El promovente de la queja 14/2948 solicitaba nuestra intervención ante la Administración sanitaria al objeto de conseguir que se revisara la sanción administrativa de suspensión de funciones derivada de condena penal que le había sido impuesta por Sentencia judicial.



Ante una discrepancia respecto del contenido de una determinada resolución de un órgano judicial no podía ser admitida a trámite.

En **Urbanismo, Obras Públicas y Transportes** por afectar a asuntos sometidos o pendientes de resolución judicial, no han sido admitidas a trámite 473 quejas, ya que están fuera del ámbito de competencias de esta Institución. Aclaramos que 456 de ellas se trata de quejas reiteradas afectantes a una misma cuestión, concretamente sobre discrepancias con sentencias relativas a la construcción del Hotel del Algarrobico.

En todas ellas (como ejemplo podemos citar la **queja 14/1780**) los interesados nos exponían su disconformidad con una sentencia de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía que, a su juicio, anteponiendo la normativa municipal a la medioambiental, pretende legalizar el llamado Hotel del Algarrobico, así como los terrenos adyacentes en los sectores ST1 y ST2 de Carboneras, ubicados todos en suelo protegido del Parque Natural del Cabo de Gata-Níjar y, por ello, solicitaba nuestra intervención. Nos encontrábamos ante una discrepancia respecto del contenido de una determinada resolución de un órgano judicial, por lo tanto, no podía ser admitida a trámite.

La posición de esta Institución sobre esta cuestión la manifestamos en el capítulo primero en materia de medio ambiente de este Informe Anual. No obstante, a las personas que se dirigieron a esta Institución en los términos ya mencionados les transmitimos nuestra disconformidad

y preocupación por la construcción de este inmueble de grandes dimensiones, destinado a hotel, en terrenos aledaños a la playa de El Algarrobo, ante el impacto ambiental que genera su presencia en este lugar. Por ello, esperábamos que tanto la Administración del Estado como la Junta de Andalucía atendieran a su compromiso, reiteradamente expuesto, de adoptar las medidas legales necesarias para suprimir ese impacto y asignar a estos terrenos unos usos eficientes con la exigencia de protección de la calidad ambiental y los valores naturales inherentes al mencionado parque natural. Al mismo tiempo, le informábamos que, en su día, formulamos una llamada a la reflexión de los poderes públicos que, actualmente, criticaban este inaceptable modelo de desarrollo urbanístico, en el sentido de que éste no habría tenido lugar sin la aprobación previa, por Ayuntamientos y Comunidad Autónoma, de los planes urbanísticos que habilitaron la ejecución de un desarrollo territorial, ambiental, social y económicamente no sostenible.

La Embajada de España en Londres, en la **queja 14/3347**, nos trasladaba su preocupación por los problemas urbanísticos que habían hecho llegar a esa Embajada unos ciudadanos británicos, propietarios de inmuebles en el municipio de Tolox y Alcaucín (Málaga). Respondimos a la Embajada que habíamos informado a los afectados de los requisitos para poder estudiar la tramitación de expediente de queja en torno al problema que les afectaba. Tras nuestra comunicación a la Embajada, nos escribió directamente uno de los ciudadanos británicos afectados. Según se desprendía de su comunicación, se trataba de un asunto plenamente sub-iudice, por lo que nuestra intervención no resultaba posible.

No obstante, si debemos poner de manifiesto el extraordinario escándalo a nivel internacional, con repercusión en diversos medios de países extranjeros, que está suponiendo las noticias publicadas sobre demoliciones de viviendas de titularidad de ciudadanos británicos.



... tales autoridades han otorgado autorizaciones para facilitar el suministro de servicios públicos, pese a conocer que se trataba de obras que no contaban con las preceptivas autorizaciones.

Tales demoliciones traen causa de haber sido construidas las viviendas en suelo no urbanizable por parte de promotores y/o constructores que han burlado la legislación urbanística, pero que, evidentemente, no hubieran podido llevar a término su actuación infractora y/o delictiva, si los gobiernos municipales y los servicios de inspección hubieran impedido, como preceptivamente deben hacer, tales hechos o al menos hubieran puesto en conocimiento de las autoridades judiciales, como es su obligación, la comisión de estos.

Esto, sin contar algunos supuestos en los que incluso tales autoridades han otorgado autorizaciones para facilitar el suministro de servicios públicos, pese a conocer que se trataba de obras que no contaban con las preceptivas autorizaciones.

En materia de **Cultura y Deporte** una única queja fue inadmitida por tratarse de una cuestión que se encontraba judicializada (**queja 14/897**), donde ante un cambio en la gestión de unas instalaciones deportivas municipales y proceder al cobro de las tasas aprobadas, se genera un conflicto en la disolución de la Junta Rectora que se encontraba pendiente de dictarse sentencia en el procedimiento judicial incoado al respecto.

Un solo expediente de queja en materia de **Educación** ha sido inadmitido a trámite por encontrarse el asunto –escolarización de un menor con padres divorciados que no llegan a un acuerdo sobre el centro escolar elegido- pendiente de un procedimiento judicial en trámite (**queja 14/1473**).

En cuanto a las 18 quejas que no fueron admitidas por plantear asuntos sometidos al conocimiento de los tribunales de justicia, citamos dentro de la materia de **Administración de Justicia** la **queja 14/4253** sobre la discrepancia por el régimen de visitas resuelto por sentencia reclamación; o también la **queja 14/603** de un interesado que desea plantear sus reclamaciones en el seno de un procedimiento concursal en trámite. También están la **queja 14/586**, **queja 14/326**, o **queja 14/1416** todas ellas exponiendo, a título de ejemplo, discrepancias con decisiones adoptadas en el curso de procedimientos judiciales que la Institución no puede supervisar ni corregir.

Dentro de la materia de **Prisiones** fueron 4 los casos no admitidos, como la **queja 14/2359** sobre la reclamación de un interno contra el curso de un procedimiento penal en el que está acusado. También está la **queja 14/3653** de un recluso que protesta por una sanción recurrida ante el Tribunal de Vigilancia Penitenciaria; o el caso de la **queja 14/4218** de un preso que pretende contradecir la sentencia judicial dictada.

En cuanto a las 4 quejas que no fueron admitidas en materia de **Extranjería**, destacamos la **queja 14/19** protestando por la orden de expulsión ratificada por sentencia que ha de ejecutarse; o también la **queja 14/4058** sobre la denegación de permiso de estancia por estudios acordada por el Juzgado al entender agotadas las prórrogas.





Los compradores se vieron afectados por el embargo de la promoción de sus viviendas, sin haber tenido conocimiento de esa situación hasta que solicitaron en el Registro de la Propiedad.

No fueron admitidas 3 quejas dentro de la materia de **Política Interior**, como la **queja 14/324** protestando por las actuaciones judiciales incoadas a partir de la ocupación de unas viviendas sociales; o también la **queja 14/602** sobre un toxicómano que alega maltrato policial sobre una cuestión ya resuelta por los tribunales.

Sobre **Vivienda** tenemos un caso de queja no admitida por esta causa, el de la **queja 13/6420**, en la que los compradores se vieron afectados por el embargo de la promoción de sus viviendas, sin haber tenido conocimiento de esa situación hasta que solicitaron en el Registro de la Propiedad una nota simple, y vieron que dicho inmueble se encontraba en espera de subasta pública por parte del banco en un Juzgado de Primera Instancia de Granada, continuando su tramitación las actuaciones judiciales emprendidas.

En materia de **Consumo** son 5 las quejas que no se han admitido a trámite por esta causa. De éstas podemos la **queja 14/928**, en la que las personas afectas solicitaban la mediación de esta Institución para evitar el embargo de los sueldos y la posible pérdida de su vivienda. Analizada la documentación entendimos que los embargos de sueldos procedían de la decisión de una Audiencia Provincial por la que se revocaba la sentencia del Juzgado de 1ª Instancia que estimó su oposición a la reclamación de cantidad instada por Banco de Andalucía (hoy Banco Popular).

Por lo tanto, informábamos a la parte promotora que esta Institución no podría intervenir ya que las decisiones adoptadas por los Juzgados y Tribunales en el ejercicio de su función jurisdiccional no son susceptibles de revisión por parte de instituciones ajenas al Poder Judicial, según establece el art. 117.3 de la Constitución Española.

Son 3 las quejas han tenido esta causa de inadmisión, en materia de **Salud**. De ellas destacamos la **queja 14/5008** en la que la persona reclamante nos daba cuenta de su insatisfacción en relación con la atención sanitaria proporcionada a su esposa, tras requerir atención de urgencias al centro de salud de su localidad, y fallecer en el traslado que se realizó por medio de ambulancia convencional al hospital de Baza. Dado que el problema había sido planteado ante un órgano jurisdiccional, nos vimos obligados a dar por concluidas nuestras actuaciones.

Son 4 las quejas que no se han admitido a trámite por esta causa en materia de **Administraciones Tributarias**, de ellas destacamos la **queja 14/5242**, en la que la persona reclamante expresaba su desacuerdo con una notificación recibida, proveniente de la Administración recaudatoria, por la que se le consideraba responsable solidario de una deuda que ascendía a 60000 euros, por la no justificación y no reintegro de subvenciones que había solicitado el Presidente de una asociación sin ánimo de lucro a distintos órganos de la Administración Autonómica.



Son 4 las quejas que no se han admitido a trámite por esta causa en materia de Administraciones Tributarias.

La interesada manifestaba que en octubre de 2007 presentó su renuncia a la Vicepresidencia de la Asociación citada, sin que por el representante de la misma le hubiere comunicado la baja al Registro de Asociaciones, pese a lo cual por la Administración recaudadora se estaba procediendo con el fin de embargar el importe de la subvención indicada a las personas que en su día integraron la Junta Directiva, como responsables solidarios y ante la insolvencia declarada del actual Presidente. Dado que el problema había sido planteado ante un órgano jurisdiccional, nos vimos obligados a dar por concluidas nuestras actuaciones.

De la misma forma, en materia de **Gestión Administrativa y Ordenación Económica** se han inadmitido al encontrarse la cuestión que nos era trasladada judicializada 2 quejas, así la **queja 14/1619** trataba sobre la falta de financiación de una Entidad Local Autónoma por parte del Ayuntamiento matriz, y la **queja 14/3985** donde se había denunciado la falta de realización de un trabajo contratado y abonado.

En materia de **Igualdad de Género**, la **queja 14/1947**, en la que el interesado, padre una presunta víctima de violencia de género, mostraba su disconformidad con el sobreseimiento del procedimiento judicial por maltrato. Mostramos nuestra solidaridad con la afectada y le advertimos que debía activar nuevamente todos los recursos existentes para la protección de las víctimas de violencia de género ante el más mínimo riesgo o amenaza.

Hasta un total de 34 expedientes de quejas que no han podido admitirse a trámite por encontrarse el asunto pendiente de un procedimiento judicial o, en su caso, existir una sentencia firme en materia de **Menores**. La práctica totalidad de estas quejas incide en cuestiones que afectan al ámbito familiar.

El asunto más reiterado en 2014, al igual que en ejercicios anteriores, se centra en problemas sobre el régimen de visitas establecido por el juzgador en los supuestos de

ruptura de la convivencia familiar por separación o divorcio (**quejas 14/111, queja 14/339, queja 14/353, queja 14/1428, queja 14/1447, queja 14/2501, queja 14/2922, queja 14/3019, queja 14/3195, queja 14/3867, queja 14/4068, queja 14/4508 y queja 14/5833**).

03.II.7 Sin interés legítimo

Durante 2014 solo se han inadmitido a trámite 3 expedientes de queja por carecer las personas denunciantes de interés legítimo en el asunto en materia de **Educación**. Son supuestos en los que se demanda una determinada intervención a favor de la escolarización o de la atención escolar de alumnos por personas que no son los progenitores de los menores ni sus representantes legales (**quejas 14/1426, queja 14/4814 y queja 14/5786**).

En el **Área de Justicia**, por carecer de interés legítimo para interponer queja, no pudimos darle trámite a la **queja 14/1749** ya que la persona que comparecía pedía el traslado de un interno que no venía avalado por esa persona, ni acreditaba una representación.

En el **Área de Vivienda**, en la **queja 14/2394**, cuyo promotor puso en nuestro conocimiento el robo en un almacén de



La persona que comparecía pedía el traslado de un interno que no venía avalado por esa persona, ni acreditaba una representación.

AVRA, donde se encontraban los muebles y enseres de su amigo, arrendatario de una vivienda de dicha Agencia, la cual, por su ingreso en una residencia de ancianos, se hizo cargo de su guarda y custodia, al parecer, sin ningún contrato, documento o relación de lo custodiado.

Supimos por la residencia que estaba en trámite un procedimiento de incapacitación, de manera que en esos momentos la residencia estaba actuando como si fuera un guardador legal, pero sin que tuviera dicha condición. Pues bien, dado que ni el promotor de la queja, ni la residencia ostentaban la representación legal necesaria para actuar en nombre y representación del afectado, consideramos oportuno, dada la gravedad del asunto trasladado, y en defensa de los intereses de aquél, promover una actuación de oficio ante la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía (AVRA), a fin de investigar sobre lo ocurrido.

En asuntos sobre **Dependencia y Servicios Sociales** ha sido una sola queja la que por este motivo se inadmitió, la **queja 14/5081**, en la que su promotor planteaba un asunto que ya estaba siendo objeto de intervención por nuestra parte; mostraba su contrariedad ante la situación producida en la Línea de la Concepción con la proyectada Residencia de Mayores, cuya construcción había quedado abandonada cuando se encontraba a medio hacer, a pesar de los recursos públicos que se habían destinado a ello y de la necesidad que los ciudadanos tenían de contar con plazas residenciales concertadas, lo cual, según aquél, ponía de manifiesto la mala gestión de los responsables públicos, así como la incapacidad de las distintas Administraciones para conciliar esfuerzos y responder a las verdaderas necesidades de las personas mayores.

03.II.8

Sin recurrir previamente a la Administración

En el **Área de Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social** no se admitieron 57 quejas por esta causa. En la **queja 14/833** la interesada manifestaba su disconformidad por no ser contratada temporalmente para cubrir una vacante de la Relación de Puestos de Trabajo, siendo los motivos alegados por la Administración las limitaciones de presupuesto. Refería el promotor de la **queja 14/2879** su desacuerdo con la política de personal de la Empresa Pública VEIASA. El promotor de la **queja 14/4714** denuncia demora en la resolución definitiva del concurso de acceso personal laboral fijo de la Junta de Andalucía a grupo IV, categoría Conductor.

En materia de **Cultura y Deporte** no han sido admitidas a trámites aquellos expedientes donde los interesados acuden a esta Defensoría directamente realizando sus demandas sin haber acudido previamente a la administración competente, en concreto han sido nueve las quejas inadmitidas, de las que podemos reseñar cinco referidas a una misma Asociación cultural, así la **queja 14/1679**, **queja 14/3765**, **queja 14/4104**, **queja 14/4168** y **queja 14/4170**.



En materia de Cultura y Deporte no han sido admitidas a trámites aquellos expedientes donde los interesados acuden a esta Defensoría directamente realizando sus demandas sin haber acudido previamente a la administración competente.



Han sido 18 los expedientes cuya admisión a trámite ha sido rechazada por esta causa en materia de **Educación** no universitaria. Los asuntos expuestos han sido ciertamente variados y suelen suscitar cuestiones de carácter general en materia educativa, teniendo también como elemento en común que en ningún caso las personas interesadas se habían dirigido a la previamente a la Administración educativa.

En materia de **Universidades** han sido 8 las quejas no admitidas a trámite como consecuencia de que la parte afectada no había puesto los hechos en conocimiento de la Administración Pública. De estas quejas merecen destacar la **queja 14/159** en la que el interesado nos trasladaba su denuncia a varios docentes de una universidad andaluza por antisemitismo, discriminación, abuso de poder, acoso moral y prevaricación. Dado que el interesado no se había dirigido previamente al órgano administrativo competente para exponer su problema o solicitar una determinada atención, se le indicó que formulara su petición ante la universidad correspondiente para que ésta pudiera resolver.

Por no recurrir previamente ante la Administración, en materia de **Justicia**, no se admitió a trámite la **queja 14/604** expresando su disconformidad con la actuación profesional de una Graduada Social; o la **queja 14/4747** contra una funcionaria notificadora que podría haber actuado de manera indebida.

En materia de **Extranjería**, no se admitieron a trámite tres quejas. Entre ellas, la **queja 14/3064** expresando su petición para no ser expulsado del territorio español, o la **queja 14/5780** pidiéndonos la regularización de su esposo.

Respecto a temas afectantes a **Política Interior** 4 quejas no se admitieron por esta causa, entre ellas la **queja 14/1508** expresando su petición de que se devolviera el importe de la tasa de expedición del DNI o la **queja 14/3543** sobre el comportamiento de la policía local.

No se han admitido en 6 ocasiones asuntos relacionados con **Vivienda**, como el planteado en la **queja 14/3549**, por una interna en centro penitenciario, madre de cinco hijos, que pedía ayuda para acceder a una vivienda social porque cuando le concedieran el tercer grado, se iba a ver en la calle y sin vivienda para poder rehacer su vida con su familia. No se deducía que se hubiese dirigido a organismo alguno, por lo que se le informó sobre el acceso a viviendas de alquiler social bajo, actualmente en Andalucía, ha de efectuarse a través de los Registros Públicos de Demandantes de Viviendas Protegidas que se llevan en los Ayuntamientos andaluces, por lo que debía inscribirse en el Registro de su localidad. Por otra parte, también le informamos que una vez se encontrase disfrutando del tercer grado acudiera a los Servicios Sociales Municipales que le correspondiera a fin de que la orientasen y, en su caso, le tramitasen las ayudas y el acceso a los recursos públicos que pudiera necesitar. Finalmente, pusimos en su conocimiento que el Instituto Andaluz de la Mujer, concedía subvenciones a Entidades para la puesta en marcha de programas destinados a mujeres reclusas y ex reclusas, pudiendo dirigirse al Centro Provincial del mismo.



Pusimos en su conocimiento que el Instituto Andaluz de la Mujer, concedía subvenciones a Entidades para la puesta en marcha de programas destinados a mujeres reclusas y ex reclusas.

Misma información, respecto de los Registros Públicos de Demandantes de Viviendas Protegidas y de los Servicios Sociales municipales de su localidad, dimos en la **queja 13/6027** (iban a ser desahuciados por impago de alquiler) y la **queja 14/2446** (solicitaba acceder a una vivienda de promoción pública).

De entre las 15 quejas que en materia de **Consumo** no se han admitido a trámite en 2014 por esta causa podemos destacar la **queja 14/4230**, en la que se denunciaba la utilización de números 902 por el Servicios de Atención al Cliente. Ante esta denuncia nos dirigimos a la persona afectada aclarándole lo que dispone la normativa de protección a las personas consumidoras en relación con el asunto que nos expone, esto es, la utilización de números 902 por parte de los Servicios de Atención al Cliente.

Así, de acuerdo con el artículo 21.2 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre:

«(...) En caso de que el empresario ponga a disposición de los consumidores y usuarios una línea telefónica a efectos de comunicarse con él en relación con el contrato celebrado, el uso de tal línea no podrá suponer para el consumidor y usuario un coste superior a la tarifa básica, sin perjuicio del derecho de los proveedores de servicios de telecomunicaciones de cobrar por este tipo de llamadas. A tal efecto, se entiende por tarifa básica el coste ordinario de la llamada de que se trate, siempre que no incorpore un importe adicional en beneficio del empresario.»

No obstante, en el caso particular de las empresas comercializadoras de electricidad y gas sí se ha establecido la obligación de disponer de un servicio de atención telefónica y un número de teléfono, ambos gratuitos, para atender las quejas, reclamaciones, solicitudes de información o comunicaciones de cualquier incidencia en relación al servicio contratado u ofertado que presenten los consumidores finales (artículo 46.1.o de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, y artículo 81.2.n de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos).

Por tanto, indicamos a la persona promotora de la queja que en el supuesto concreto que observase que se había producido un incumplimiento de dichas normas por parte de determinada empresa, formulase su reclamación ante la Oficina Municipal de Información al Consumidor correspondiente a su domicilio o al Servicio de Consumo (en cada una de las Delegaciones del Gobierno de la Junta de Andalucía), a su elección, para su correspondiente tramitación.

Dentro de las 6 quejas que en la materia de **Salud** no se han admitido a trámite por esta causa podemos citar la **queja 14/3821**, en la que la persona interesada nos participaba los efectos perjudiciales que se le habían derivado por la toma de determinados medicamentos, y aducía que los mismos se debían a una actuación negligente de la persona que se los prescribió, por no haber determinado su suspensión en cuanto aquellos comenzaron a evidenciarse. Del contenido de sus escritos y la documentación que acompañaba no se deducía que se hubiera dirigido previamente al órgano administrativo competente para exponer su problema. Por consiguiente, le sugerimos que se dirigiera a éstos presentando la correspondiente reclamación.

Por esta causa, en materia de Dependencia y Servicios Sociales, se han inadmitido 12 quejas. En la **queja 14/4322**, la interesada no se había dirigido a la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales en Almería exponiendo el mal funcionamiento del Centro Residencial en el que se



Dentro de las 6 quejas que en la materia de Salud no se han admitido a trámite por esta causa podemos citar la queja 14/3821, en la que la persona interesada nos participaba los efectos perjudiciales que se le habían derivado por la toma de determinados medicamentos.

encontraba su hermano menor, y la situación de discriminación que consideraba había padecido al no poder acudir a un encuentro de convivencia entre personas residentes, trabajadores, etc.

El interesado en la **queja 14/4556** nos plantaba que no podía hacer frente a los gastos para llevar una vida digna con la pensión de 850 euros que cobraba, dado que los Servicios Sociales atienden de forma prioritaria a aquellas familias que carecen de ingreso alguno y que se encuentran en una situación límite antes que aquellas que cuentan con unos ingresos mínimos aunque estos no aseguren una forma de mantenimiento que cubran las necesidades básicas, le aconsejamos que acudiese a los Servicios Sociales para que le certificasen su situación y así poder acceder a las ayudas de las Entidades Sociales (Banco de Alimentos, Cáritas, ...).



La RAI es incompatible con cualquier otra percepción económica, por lo que podría darse el caso de quedarse sin ningún tipo de ayuda durante un largo período.

En materia de **Salario Social** nos encontramos casos en los que la persona reclamante se muestra disconforme con el ingreso realizado (**queja 14/1956**) ya que cuando le vino concedido el salario social estaba cobrando la RAI, y se realizó la liquidación correspondiente de la diferencia entre una ayuda y otra; o bien se queja del retraso en el pago (**queja 14/2164**); o desea cobrar el salario social como continuación de la Renta Activa de Inserción (RAI) que venía percibiendo, para lo cual no podría solicitarlo hasta que hubiese terminado el periodo actual de la RAI, pues es incompatible con cualquier otra percepción económica,

por lo que podría darse el caso de quedarse sin ningún tipo de ayuda durante un largo periodo (**queja 14/907**).

Dada la situación económica personal, en el momento de la solicitud se puede indicar el estado de necesidad para que se gestione por el trámite de urgencia previsto en el artículo 20; en otros casos se manifiesta el malestar ante la resolución denegatoria, al no cumplir uno de los requisitos previstos en la norma, al encontrarse la persona reclamante, normalmente desempleada y sin medios económicos,

empadronada en la vivienda de sus padres, o incluso en una vivienda donde comparte habitaciones sin tener ningún vínculo familiar con el resto de personas que allí viven, existiendo en dicho domicilio ingresos mensuales superiores al previsto en el Ingreso Mínimo de Solidaridad (**queja 14/1823** y **queja 14/1758**).

Esta situación, debido a la actual crisis económica se viene repitiendo en muchas unidades familiares, por lo que la norma condena a posibles preceptores a la pérdida de este derecho. Por este motivo, nos hemos dirigido en varias ocasiones a la Consejería para la Igualdad, Salud y Bienestar Social manifestando la necesidad de incluir otros criterios para el reconocimiento de la unidad familiar. Ello ocurre debido a que la norma es del año 1999, cuando la situación social en nuestra Comunidad Autónoma nada tenía que ver con la actual, por ello, seguimos insistiendo en la necesidad de adecuar la normativa reguladora del Programa a la realidad de las familias.

Dentro de las 5 quejas que en la materia de **Administración Tributaria** no se han admitido a trámite por esta causa podemos citar la **queja 14/1362**, en la que la persona





No parecía desprenderse que la persona reclamante se hubiera dirigido previamente a la Administración Pública competente.

interesada, instituida heredera universal tras fallecimiento del cónyuge de su difunto padre, fue informado por la Notaría a la que acudía a aceptar la herencia que debería abonar a la Hacienda autonómica por el Impuesto de Sucesiones y Donaciones más de 6.000 euros, a los que debería añadir gastos de notaría y de Registro de la Propiedad.

Analizada la comunicación, de la misma no parecía desprenderse que la persona reclamante se hubiera dirigido previamente a la Administración Pública competente para trasladarle los hechos objeto de su queja. Por consiguiente, nos permitimos sugerirle que formulase su petición ante la Agencia Tributaria de Andalucía.

Con la misma motivación, en materia de **Gestión Administrativa y Ordenación Económica**, fueron inadmitidas a trámite 4 quejas, reseñando tres de ellas donde los interesados fueron informados de que realizaran su solicitud ante los Ayuntamientos correspondientes, así la **queja 14/1260** sobre el estado de abandono del cementerio municipal, la **queja 14/3398** sobre la competencia desleal de los comerciantes chinos por el incumplimiento de los horarios de cierre, y la **queja 14/4039** sobre la solicitud de que ondee la bandera andaluza en una glorieta.

En materia relacionada con la **Igualdad de Género** únicamente 1 queja no ha sido admitida por esta causa, la **queja 14/4382**, en la que se denunciaban irregularidades en proyectos de ayudas a violencia de género, tales como

que no se estaban llevando a cabo los objetivos para los que se concedía la subvención, que las personas no habían estado aseguradas, que había habido despidos “de malos modos”, y contratos a familiares sin la preparación adecuada.

Le indicamos a la promotora de la queja que si estimaba que existía alguna irregularidad en el alta de Seguridad Social, formulase su petición ante la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en Jaén y, si no obtenía respuesta en plazo o consideraba que ésta no resultaba ajustada a Derecho, se pudiese de nuevo en contacto con nosotros informándonos de tales circunstancias. Con respecto a la desviación de los fines de la subvención tendría que dirigirse al organismo que otorgó la misma para que pudiera dilucidar las responsabilidades oportunas.

Un total de 30 expedientes fue rechazado a trámite su admisión por esta causa en el **Área de Menores**. La temática sometida a la consideración en estos expedientes ha sido muy diversa, si bien, en ningún caso, se había recurrido previamente a la Administración para que ésta pudiera estudiar el asunto e intervenir en el mismo.

En un significativo número de quejas se venía a poner de manifiesto por los propios padres y madres, tras un proceso de ruptura de la pareja, la posible situación de riesgo en el ámbito familiar de algún menor cuando éste se encuentra con el otro progenitor (**queja 14/77, queja 14/115, queja 14/1272, queja 14/1374, queja 14/2431, y queja 14/2483**).



En un significativo número de quejas se venía a poner de manifiesto por los propios padres y madres, tras un proceso de ruptura de la pareja, la posible situación de riesgo en el ámbito familiar de algún menor cuando éste se encuentra con el otro progenitor.

Cuando la madre o padre del menor disponga de pruebas o indicios sólidos de que el otro progenitor no se encuentra en condiciones de garantizar el bienestar del menor en el ejercicio de su derecho de visitas, debería personarse en el Juzgado, mediante abogado y procurador, e interponer la correspondiente demanda para que se modifique el régimen de relaciones familiares con la persona menor, atendiendo prioritariamente a garantizar sus derechos e interés superior. También los servicios sociales del respectivo Ayuntamiento son los competentes para detectar e intervenir en el supuesto de que alguna persona menor de edad se encontrara en situación de riesgo, entendiendo por riesgo toda situación en que, por el motivo que fuera, pudieran verse comprometidos sus derechos, por falta de cuidados o por actuación negligente de sus progenitores.

03.II.9 Sin pretensión

En el **Área de Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social** se rechazaron 12 quejas por este motivo. Entre éstas, cabe citar la **queja 14/1257** el interesado expresaba una serie de reflexiones y sugerencias sobre las Comisiones de Servicio para profesores del Conservatorio Superior de Música en Andalucía y la **queja 14/4928**, en la que su promotor exponía una serie de reflexiones sobre el proceso selectivo de acceso a Cuerpos de las Policías Locales de Andalucía.

En materia de **Trabajo y Seguridad Social** resaltamos la **queja 14/4305** en la que el promotor manifestaba que a su hijo de 28 años, desempleado desde hacía dos, no le habían concedido ninguno de los cursos de formación solicitados, expresando la dificultad que tenía para acceder a ellos.

El número de expedientes rechazados por esta causa en el **Área de Educación** se eleva a 14. En ellos, aunque la temática ha sido diversa, las personas interesadas vienen a expresar su padecer u ofrecer su opinión sobre determinados asuntos en materia educativa, tales como gestión de becas y ayudas al estudio, u obligaciones o tareas escolares de los alumnos fuera del horario lectivo, entre otros.

Sobre temas de **Justicia** dos casos con se admitieron por esta caus: la **queja 14/3472** sobre valoraciones genéricas acerca de la “spanish corruption” y la **queja 14/3656** sobre opiniones acerca de abogados.

Por el mismo motivo no pudimos tramitar varias quejas sobre **Prisiones**. Es el caso de la **queja 14/4518** sobre valoraciones genéricas acerca del papel y funciones del sistema penitenciario.

En asuntos sobre **Vivienda** esto ha ocurrido en una vez, en la **queja 13/6911**, en la que se decía tener conocimiento de que en un edificio, había 22 viviendas vacías, propiedad de EMVISESA, las cuales no habían sido habitadas desde que se construyeron. Y que en el barrio de San Jerónimo también existían viviendas que se encontraban vacías, necesitando su familia acceder a una vivienda de promoción pública, sin que concretara si de alquiler o alquiler con opción a compra.

Sobre las viviendas vacías, propiedad de EMVISESA, le informamos que ya esta Institución había promovido de oficio una investigación ante el Ayuntamiento de Sevilla. Y sobre el acceso a una vivienda de promoción pública, se le indicó que éstas eran adjudicadas generalmente a través de los Registros Públicos Municipales de Demandantes de Vivienda Protegida y, en algunos casos, a través de los Servicios Sociales de los Ayuntamientos y que, para ello, era requisito obligatorio su inscripción en dicho Registro. También se le informó que debía dirigirse a los Servicios Sociales de su Distrito Municipal, con objeto de que valorasen y baremasen las circunstancias socioeconómicas y familiares de su



... desistió del recurso, pero solicitaba información al respecto, que procedimos a facilitarle.

unidad familiar, y determinasen si su situación era susceptible de ser considerada como de riesgo para determinar qué tipo de ayudas y recursos públicos pudieran activarse para poder ayudarles, incluidas ayudas en materia de vivienda, ya sea con ayudas de emergencia para alquiler, ya sea proponiéndoles como adjudicatarios de alguna vivienda de promoción pública o social del Ayuntamiento.

En **materia de Dependencia y Servicios Sociales** no se han admitido por esta causa 18 quejas, de las que destacamos la **queja 14/3838**, en la que el compareciente discrepaba con la propuesta de PIA, al entender que la procedente era la PECEF, a cargo de su mujer, razón por la que desistió del recurso, pero solicitaba información al respecto, que procedimos a facilitarle.

En el caso de la paralización de los pagos fraccionados de 2013 (**queja 14/25, queja 14/2524, queja 14/15, queja 14/1222, queja 14/1325, queja 14/1958, queja 14/3217 o queja 14/4344**), habiendo realizado esta Defensoría numerosas actuaciones y gestiones para obtener un compromiso de pago de la Administración, una vez resuelto el problema de 2012, nos centramos en la anualidad de 2013. Como resultado de esas actuaciones, la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, en quejas que se admitieron a trámite, nos respondió que en agosto de 2014 percibirían la anualidad de 2013, los beneficiarios de pagos fraccionados cuyo primer pago comenzara antes

de ese año (segundo pago o sucesivos); mientras que en julio, cobrarían los beneficiarios que no hubiesen percibido ninguna cantidad en concepto de atrasos por haberse fijado la primera anualidad de pago fraccionado en el año 2013. Esta información se les trasladó a los distintos promotores indicándoles que el compromiso alcanzado había sido finalmente cumplido.

A veces se nos participa el deseo de que tomemos conciencia de determinados asuntos, como en la **queja 14/2939** sobre las necesidades de las personas discapacitadas, fundamentalmente, en materia de ayudas e integración laboral, con la finalidad de que puedan llevar una vida normalizada. Esta Defensoría es consciente de la especial situación de quienes tienen una discapacidad, que les hace acreedores de medidas positivas de inclusión y potenciación de sus capacidades.

En los últimos tiempos, la sociedad ha ido abriendo su visión cada vez más a la perspectiva de tomar en consideración a todos sus miembros y de adaptar el entorno y la organización a la diversidad de quienes lo integramos y, en este sentido, la legislación ha sido sensible a esta realidad, habiéndose producido destacables reformas normativas. Sin embargo, aún nos resta la parte más dificultosa, cual es la de que la norma descienda a la calle de forma plena; lo que, en materia laboral, se ve complicado por una circunstancia ajena a la condición personal, que se concreta en atravesar





Ponemos todo el esfuerzo preciso para garantizar la igualdad de las personas discapacitadas y la preservación de sus derechos.

tiempos de carestía en el empleo para toda la ciudadanía. Por nuestra parte, ponemos todo el esfuerzo preciso para garantizar la igualdad de las personas discapacitadas y la preservación de sus derechos, al menos en sus relaciones con la administración pública.

En materia de **Gestión Administrativa y Ordenación Económica** fueron inadmitidos a tramite aquellos expedientes donde la pretensión de los interesados fue simplemente informativa, en concreto han sido dos los expedientes, la **queja 14/406** donde el interesado nos informa del derecho de petición realizado ante su Ayuntamiento, y la **queja 14/4293** donde es una Corporación Local la que nos traslada el apoyo a un vecino interno en un centro penitenciario.

Sólo 2 expedientes han sido rechazados por esta causa en temas sobre **Menores**. En el primero se hace una reflexión general sobre los abusos sexuales realizados por sacerdotes (**queja 14/5543**) y, en el otro, la persona interesada proponía determinadas mejoras sobre la obtención del título de familia numerosa (**queja 14/4351**).

03.II.10

Transcurso de más de un año

En el **Área de Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social** no se admitieron 4 quejas por esta causa. El interesado de la **queja 14/434** manifestaba disconformidad con la Resolución de la convocatoria de acceso a personal laboral al servicio de la Junta de Andalucía, dictada en la Orden de 14 de noviembre de 2008. En la **queja 14/4430** el interesado, que ha estado prestando servicio como conductor en la Administración de la Junta de Andalucía, reclamaba el abono de horas extras realizadas en los años 2005 a 2008.

Durante 2014 solo se ha rechazado la admisión a trámite de un expediente conforme a lo establecido en artículo 16 de nuestra Ley reguladora (**queja 14/2968**) en materia de **Educación**.

Como reseña de las 3 quejas que no se han admitido a trámite por esta causa en materia de **Consumo** podemos citar la **queja 14/269**, en la que la persona promotora de la queja denunciaba la falta de suministro eléctrico de su vivienda. Estudiada la cuestión que planteada en la queja se observó de los hechos se referían al año 2008, fecha en la que Endesa le habría comunicado la imposibilidad de atender su solicitud de suministro sin la previa ejecución de



El interesado reclamaba el abono de horas extras realizadas en los años 2005 a 2008.

instalaciones, no disponiendo de documentación alguna relacionada con las gestiones desarrolladas ante el Ayuntamiento.

En consecuencia, se informó a la persona afectada que si no aportaba datos más recientes de las actuaciones realizadas ante las Administraciones públicas competentes no podríamos admitir a trámite su queja.

En cualquier caso, se le indicó que observábamos que el terreno sobre el que se ubicaba su vivienda tenía la consideración de suelo urbano consolidado según la cédula urbanística emitida por el Arquitecto Técnico municipal. En estos terrenos, las solicitudes de nuevo suministro o ampliación del existente generarían únicamente el abono de los correspondientes derechos de extensión a la distribuidora.

Al respecto le recomendábamos la lectura de nuestro Informe Anual 2011 al Parlamento de Andalucía, Sección Segunda, Capítulo XII (Administraciones económicas), dedicando un apartado específico a la cuestión del pago de los derechos que corresponden a la ejecución de instalaciones de nueva extensión de red.

Dicha actuación respondía a la recepción de quejas parecidas a la suya que denunciaban la situación de inferioridad en que se encontraban quienes formulaban peticiones de nuevo suministro, o ampliación del existente, ya que, sistemáticamente, Endesa Distribución Eléctrica SLU obligaría al solicitante a pagar la instalación de extensión y no los “derechos de extensión” previstos en la normativa reglamentaria.

Ante la posible concurrencia de un supuesto similar, le sugerimos que acudiera a su Delegación Territorial de la Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo con objeto de que pudiesen asesorarle al respecto.

Son 2 las quejas han tenido esta causa de inadmisión, en materia de **Salud**. De ellas destacamos la **queja 14/12506** en la que la persona promotora de la queja nos mostraba su discrepancia respecto de la actuación sanitaria llevada a cabo, principalmente en el

hospital San Juan de Dios de Bormujos, a la que achacaba la deficiencia visual que actualmente le afectaba.

En concreto consideraba que la pérdida de visión que presentaba, que no había sido resuelta con las diversas prácticas de cirugía a las que se había sometido, derivaban de las sesiones de láser que le habían dispensado, y de la falta de información que en su momento padeció, respecto de las consecuencias de dicho tratamiento, teniendo en cuenta sus circunstancias.

Analizada la documentación obrante en el expediente comprobamos que había transcurrido más de un año desde los hechos, que es límite temporal que nos marca nuestra Ley reguladora, por lo que no procedía la admisión a trámite de esta queja.

En materia de **Gestión Administrativa y Ordenación Económica** no fue admitida a trámite un único expediente donde los hechos comunicados sobrepasaban el límite del año que establece nuestra ley reguladora, así la **queja 14/4955** donde el interesado nos traslada que hace dos años tras dirigir un escrito directamente al Secretario del Ayuntamiento se le indicó que debía de dirigirlo al Alcalde.



Transcurrido más de un año desde los hechos, que es límite temporal que nos marca nuestra Ley reguladora, no procedía la admisión a trámite de esta queja.

03.II.11

Desistimiento

En el **Área de Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social** no se tramitaron 95 quejas por este motivo. Entre otras caben destacar las siguientes: **queja 14/194, queja 14/2991, queja 14/3177, queja 14/3542 y queja 14/3680.**

En materia de **Trabajo y Seguridad Social** tampoco se tramitaron por este motivo la **queja 13/6913, la queja 14/1543, la queja 14/2784 y la queja 13/6367.**

En **Urbanismo, Obras Públicas y Transportes**, por esta causa no han sido admitidas a trámite 44 quejas. En la **queja 14/2340** el interesado nos exponía el envío masivo de denuncias de zona azul que se estaban produciendo en Motril (Granada). Afirmaba que dichas denuncias no estaban ratificadas por agentes de la autoridad y que el Ayuntamiento reconocía que había un fallo en el sistema pero que no podía hacer otra cosa que mandarlas. Muchas de ellas, además, ya estaban pagadas en su día pero volvía a notificarlas en vía de apremio. Solicitamos del reclamante la ratificación en firma además de la fotocopia del escrito de reclamación que, por los hechos que nos exponía, hubiera presentado ante el Ayuntamiento y, en su caso, de la respuesta obtenida. Dado que no obtuvimos respuesta alguna, entendimos que el interesado no precisaba de nuestra intervención en el asunto planteado, por lo que procedimos a archivar la queja.

No obstante, le informamos que, en relación a las sanciones masivas que estaba imponiendo el Ayuntamiento de Motril por el aparcamiento en zona azul, esta Institución estaba tramitando la queja 14/2539, a raíz del escrito que nos remitió una plataforma vecinal creada por esta cuestión. En la misma, tras interesar al citado Ayuntamiento el preceptivo informe nos comunicó que la recaudación en ejecutiva de las multas

había quedado paralizada, añadiendo que las numerosas reclamaciones tendrían que ser resueltas por el órgano competente. Nos indicaba que se iba a dar cumplimiento al acuerdo plenario municipal de 30 de mayo de 2014 y se iba a examinar, asimismo, todos los expedientes contestando las reclamaciones de los ciudadanos y revisando de oficio cualquier anomalía en su tramitación. A la vista de esta información, entendimos que el problema que motivó la presentación de queja se encontraba en vías de solución. No obstante, les aconsejamos que las personas que consideraran que sus expedientes sancionadores no habían sido revisados según lo anunciado y que se había incurrido en alguna irregularidad, se dirigieran a esta Institución de forma individualizada para poder prestarles nuestra colaboración.

En la materia de **Cultura y Deporte** han sido 11 las quejas que no se han admitido a trámite por desistir de su pretensión la persona interesada, ya de forma expresa mediante la remisión de un escrito comunicando que el asunto había quedado solucionado, como en la **queja 14/65** donde el Ayuntamiento distribuyó el uso de instalaciones deportivas que permitía los entrenamientos de los deportistas; ya de forma tácita al no atender el requerimiento realizado de los datos o documentación que se consideraban necesarios para su estudio, como en la **queja 14/927** donde tras obtener un certificado médico para práctica deportiva, por un reciente cambio de normativa se necesita un certificado



Les aconsejamos que las personas que consideraran que sus expedientes sancionadores no habían sido revisados según lo anunciado, se dirigieran a esta Institución de forma individualizada para poder prestarles nuestra colaboración.



específico, o la **queja 14/3932** donde se deniega una subvención para festival musical por incumplimiento del convenio estipulado.

Como viene aconteciendo en ejercicios anteriores, los expedientes más numerosos en materia de **Educación** –hasta 65– que no han podido ser admitidos a trámite tienen su causa en la falta de cumplimentación por la persona interesada de los datos necesarios, conforme a las previsiones de nuestra Ley reguladora o bien los reclamantes desisten de su pretensión. Mayoritariamente son casos en los que la información facilitada se encuentra incompleta o bien era necesario aclarar determinados aspectos del asunto que se suscita en la queja, por lo que se solicita expresamente a los reclamantes que concreten, aclaren o amplíen dichos extremos, sin que tales antecedentes nos fueran remitidos, a pesar de que en ocasiones y teniendo en cuenta la entidad de los asuntos que se plantean, esta petición es reiterada.

Un factor común de este grupo de expedientes es que son enviados por internet sin que recibiéramos, tras haberlo solicitado expresamente, ni el escrito de ratificación ni la ampliación y concreción de los datos solicitados. En este sentido, y transcurrido ampliamente un tiempo prudencial y no obtener nuevas noticias de las personas interesadas, nos vimos en la obligación de dar por concluidas nuestras actuaciones.

Ha venido siendo práctica habitual en los últimos años que el mayor porcentaje de las quejas englobadas en este grupo hicieran referencia a denuncias sobre los procesos de escolarización del alumnado en los centros docentes sostenidos con fondos públicos, si bien, a esta cuestión, se añade en 2014 el incremento de quejas sobre demoras en el pago de becas y ayudas al estudio así como la insuficiencia de plazas de comedores escolares en determinados centros docentes.

En materia de **Universidades** han sido 11 de las 75 incluidas en este apartado las quejas que no han sido admitidas a trámite como consecuencia del desistimiento manifestado por la parte afectada antes de iniciar nuestra actuación. Dentro de éstas, podemos destacar la **queja 14/788** en la que la parte promotora de la queja denunciaba la no aceptación por una universidad andaluza del título B1 expedido por otra universidad andaluza.

En materia de **Medio Ambiente**, 28 quejas se rechazaron por este motivo. Entre éstas cabe destacar el caso de una asociación sin ánimo de lucro, en la **queja 13/6405**, que nos exponía que defendían los intereses de los propietarios de fincas rústicas en la provincia de Almería. Nos decía que, con fecha 21 de marzo de 2012, la Consejería de Medio Ambiente publicó (BOJA nº 56) la Orden de 16 de Marzo de 2012, por la que se establecen las bases reguladoras de la concesión de ayudas para la Gestión Sostenible del



El mayor porcentaje de las quejas hacen referencia a denuncias sobre los procesos de escolarización del alumnado en los centros docentes sostenidos con fondos públicos.

Medio Natural, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía, y se efectúa la convocatoria para el año 2012. La cantidad asignada y distribuida a los distintos beneficiarios publicados se había reducido de 51 millones a 36 millones, estando dentro de este importe las acciones aprobadas y las que estaban suplentes, incumpliendo lo regulado en la convocatoria, siendo este incumplimiento causa de impugnación de la Resolución Definitiva.

Del análisis de la propuesta de Resolución publicada, se desprende que la distribución territorial de las ayudas no era nada equilibrada, todo lo contrario, se concentraban en dos provincias Sevilla y Huelva, más del 70% de los fondos destinados, quedando provincias como la de Granada y Málaga con escasamente un 0,5% cada una. A Andalucía occidental se destinaba el 90% de presupuesto y a la oriental tan solo el 10%, por lo que la Administración, si hacía firme esta resolución provisional, estaría incumpliendo uno de los principios básicos previstos en el Reglamento 1698/2005 relativo a la ayuda al Desarrollo Rural, en el sentido de que la ayuda del FEADER debería ser coherente con los objetivos de la cohesión económica y social, pues estaría concentrando la creación de empleo en básicamente dos provincias, a costa de dejar al resto del territorio sin posibilidad de generar desarrollo económico y social.

Solicitamos de la asociación la necesidad de disponer de dicha queja debidamente firmada por su representante.



Solicitamos de la asociación la necesidad de disponer de dicha queja debidamente firmada por su representante.

Habiendo transcurrido con exceso el plazo señalado para que nos enviara la ratificación en firma y dado que no obtuvimos respuesta alguna, entendimos que no precisaban de nuestra intervención en el asunto planteado, por lo que procedimos a archivar el expediente de queja.

Dentro de las materias referidas a la **Administración de Justicia**, apenas señalamos unos ejemplos de las 45 quejas que no pudimos tramitar ya que no se nos facilitaron, a pesar de requerirlo, los datos o informaciones que nos permitieran iniciar nuestras actuaciones. Es el caso de la **queja 14/278**, sobre una genérica alusión a comportamientos profesionales de abogados sin mayor concreción; o la **queja 14/327** sobre un supuesto expediente judicial de Motril expuesto sin mayor detalle. En otro supuesto, planteado en la **queja 14/2464**, el interesado aludía a su discrepancia con el resultado judicial del accidente que sufrió su padre.

Respecto a temas relacionados con las **Prisiones**, señalamos unos ejemplos de las 52 quejas que no pudimos tramitar ya que no se nos facilitaron, a pesar de requerirlo, los datos o informaciones que nos permitieran iniciar nuestras actuaciones. Como acostumbramos a explicar, en todos estos casos procuramos que la persona interesada nos facilite los datos imprescindibles para identificar el acoso y poder indagar en los motivos de su queja. Si, a pesar de nuestra petición, no logramos recibir esta información, nos vemos obligados a concluir el expediente ante la ausencia



En todos estos casos procuramos que la persona interesada nos facilite los datos imprescindibles para identificar el acoso y poder indagar en los motivos de su queja.

de subsanación de estos datos necesarios. Es el caso de la **queja 14/2800**, sobre una genérica protesta por la condena que cumple por considerar que no era culpable del delito; o la **queja 14/1219** presentada por un recluso extranjero que temía que se procediera a su expulsión, sin mayor detalle ni referencia para poder identificar el expediente y analizarlo. En otro supuesto, planteado en la **queja 14/4571**, la interesada pretendía ayuda para tramitar el indulto para su marido interno en prisión sin aportar mayores datos.

Tuvimos 5 caso en los que inadmitimos quejas por este motivo en el **Área de Extranjería**. Por ejemplo, en la **queja 14/4058**, donde se nos pedía ayuda para obtener una prórroga por motivo de estudios de una extranjero, sin que nos facilitara mayores indicaciones. Parecido motivo se presentó en la **queja 14/1246** en la que un colombiano pedía ayuda para traer a sus hijos hasta España aunque no concretó la información que le habíamos requerido para iniciar los trámites y ofrecerle el asesoramiento que pretendía obtener de la Institución.

Dentro de las materias referidas a **Política Interior** en 5 ocasiones no pudimos admitir las quejas. Como es el caso de la **queja 14/4003**, donde se nos pedía ayuda con relación a supuestos abusos de la policía local sin añadir a qué caso o circunstancia específica aludía, así como la **queja 14/3107** en la que se protestaba de la sanción impuesta por portar un aerosol defensivo no autorizado sin añadir otros datos que nos permitieran analizar e identificar el caso.

En el **Área de Vivienda** un total de 67 quejas no han sido admitidas por esta causa. Así ha ocurrido en temas en los que la necesidad de vivienda la planteaban familias con hijos menores (**queja 14/694, queja 13/5003, queja 13/5371, queja 13/5074**), familias monoparentales también con hijos menores (**queja 13/4371, queja 13/4975**), mujeres víctimas de violencia de género con menores a su cargo (**queja 13/6743, queja 13/4980**), familias cuya precaria situación económica les impide hacer frente al pago de

la renta del alquiler de su vivienda (**queja 13/5239, queja 14/1928**), familias acogidas en casa de familiares, amigos, o compartiendo pisos pequeños (**queja 13/5244, queja 13/4478, queja 13/6928, queja 14/204**), parejas que viven en un inmueble que va ser entregado por su titular a una entidad bancaria en virtud de la dación en pago (**queja 14/668**). O en quejas en las que se planteaba el desahucio por no poder hacer frente a los pagos de hipoteca ante la falta de ingresos (**queja 14/3035**) o al pago del alquiler (**queja 14/3385 o queja 14/2442**).

También en asuntos relacionados con ayudas a la vivienda, ya se trate de subvenciones/ayudas acceso VPO (**queja 13/5790 o queja 13/5238**, por retraso en el pago de la ayuda autonómica), subvenciones/ayudas a la rehabilitación (**queja 13/5553**, por extravío del expediente; **queja 13/5911**, para instalación de ascensor; **queja 13/6515**, por obras inconclusas; o **queja 14/1123**, por irregularidades en el procedimiento de la ayuda), o subvenciones/ayudas al alquiler (**queja 14/1077**, solicitando una vivienda en régimen de alquiler social; **queja 13/5675 o queja 13/4864**, pidiendo una rebaja en el alquiler por falta de ingresos, siendo, en el caso de la segunda, un alquiler social; **queja 13/4971, queja 13/4717 o queja 13/4278**, por retraso en el pago de la ayuda al fomento del alquiler).

Y en los casos en los que se solicitaba nuestra mediación ante diversas entidades financieras para la dación en pago



... casos en los que se solicitaba nuestra mediación ante diversas entidades financieras para la dación en pago de la vivienda al no poder hacer frente a la deuda hipotecaria ...



de la vivienda al no poder hacer frente a la deuda hipotecaria (**queja 14/2531** o **queja 13/4780**), sobre cláusulas suelo (**queja 13/6386**), o sobre solicitud de renegociación de la hipoteca (**queja 13/6298** o **queja 14/702**, en la cual no se nos respondió a nuestro ofrecimiento de mediación).

Dentro de las 111 quejas que en materia de **Consumo** no se han admitido a trámite por esta causa podemos citar la **queja 14/1809**, en la que una comunidad de propietarios de la provincia de Sevilla manifestaba que no podían implementar los contadores individuales de agua porque la compañía suministradora les exigía el abono de las cantidades atrasadas a pesar del esfuerzo económico realizado para poder poner la nueva instalación. Con posterioridad se recibió un nuevo escrito de la comunidad de propietarios en las que nos informaba que habían llegado a un acuerdo con la compañía suministradora aplazando el pago en 36 meses por lo que solicitaban a esta Institución que finalizara sus actuaciones en el expediente.

Dentro de las 46 quejas de **Salud** que no se han admitido a trámite por desistir de su pretensión la persona interesada destacamos aquéllas en las que estas personas denunciaban el largo tiempo para realizarles una intervención quirúrgica o darles una cita médica, como es el caso de la **queja 14/97**, **queja 14/236**, **queja 14/427** y **queja 14/595**.

Un total de 100 quejas no han sido admitidas en materia de **Dependencia y Servicios Sociales**. Ejemplos son lo ocurrido en casos en los que se planteaba disconformidad con el grado de discapacidad reconocido (**queja 13/5490**); o la demora en la valoración del grado de dependencia (**queja 13/4497**) que, a veces, suponía ingresar al “dependiente”

en una residencia, en un principio, en una plaza privada, con la finalidad de acceder, tras su valoración, a una plaza residencial concertada y, en consecuencia, llegar a ser insostenible el coste de esa plaza privada al no resolverse dicha valoración (**queja 13/6124**); o que, a pesar de tener reconocido el grado de dependencia, no se percibe ninguna prestación porque no se aprueba el PIA (**queja 13/6461, queja 13/5592**); o que tarda, en ocasiones varios años, la resolución de la solicitud de revisión del PIA (**queja 14/119**); así como prestación de menos horas semanales de SAD al dependiente de las reconocidas (**queja 13/5009**). Y también sobre la paralización de los pagos fraccionados, o sea, el impago de los atrasos de la dependencia (años 2012 y/o 2013), tras reconocerle a la persona dependiente la PECEF (**queja 13/4553, queja 13/6617, queja 14/18, queja 14/2527, queja 14/16 o queja 13/4914**).

Tampoco se nos enviaron hechos concretos en la **queja 14/3032**, en la que una asociación se quejaba del abandono al que se veía sometido el pueblo gitano en La Carolina, afirmando que la situación de exclusión económica y social era potencialmente muy perjudicial para esta comunidad, ya fuese en empleo, en vivienda, en condiciones de la barriada (asfalto, alumbrado público, suciedad, alcantarillado, ...); ni se nos ampliaron datos en la petición de ayuda ante la falta de ingresos que impide hacer frente al pago de deudas, sin trabajo y sin medios para subsistir (**queja 14/794, queja 13/5099, queja 13/5547, queja 13/5671 o queja 14/1229**); ni cuando el interesado en la **queja 13/4454** solicitaba que se le modificase la valoración obtenida como grado de discapacidad, al poder afectar ello al trabajo que realizaba en el Hospital, pues de un 33% se le redujo al 5% debido a que se habían modificado las tablas de valoración para la discapacidad; o como cuando se nos planteó la falta de atención de la trabajadora social de su centro de servicios sociales (**queja 13/6829**) al no decirnos el interesado qué tipo de ayuda estaba solicitando ni hacernos una breve exposición de su situación; o cuando solicitamos a una asociación que en la **queja 14/1441** pedía nuestra



**... éstas
personas
promovientes
denunciaban
los problemas
que tenían
con la
Administración
Tributaria tras
el embargo de
sus viviendas ...**

intervención para que se le diese cobertura a un joven que había llegado a dicha asociación, datos y documentación sobre el mismo y nunca la recibimos; ni la interesada en la **queja 13/5669** nos envió copia de la denuncia presentada ante el Ayuntamiento por el cierre de los servicios sociales, con la correspondiente pérdida de atención a los usuarios.

Sin datos complementarios para proseguir posibles actuaciones nos encontramos también en quejas relacionadas con dilaciones en el pago del **Salario Social** concedido (**queja 14/651, queja 14/652, queja 14/654, queja 14/612, queja 14/676, queja 14/2390, queja 14/530, queja 14/2792, queja 14/562, queja 14/2525, queja 14/760 o queja 14/514**); o en aquéllas en las que la persona promotora, habiendo solicitado el salario social y transcurrido un largo período de tiempo, no sabía nada sobre su aprobación o no (**queja 14/561, queja 14/2720, queja 13/5011, queja 13/5808, queja 13/5492, queja 14/2563, queja 14/2518, queja 14/2717, queja 14/3374 o queja 14/3033**).

Dentro de las 18 quejas de **Administraciones Tributarias** que no se han admitido a trámite por desistir de su pretensión la persona interesada destacamos aquéllas en las que éstas personas promovientes denunciaban los problemas que tenían con la Administración Tributaria tras el embargo de sus viviendas, como es el caso de la **queja 14/92**, la **queja 14/399** y la **queja 14/3101**. En los citados expedientes de queja, tras requerirles que cumplimentaran diversos

datos y documentación, necesarios para poder continuar con nuestra investigación, las personas interesadas no los aportaron, por lo que fueron consideradas como desistidas en aquellas quejas.

De la misma forma, en la materia de **Gestión Administrativa y Ordenación Económica**, las 32 quejas inadmitidas a trámite lo han sido bien porque con carácter previo a haber tomado una decisión sobre la admisión o no del expediente a trámite, el interesado nos traslada la resolución de su problemática (**queja 13/6850**), bien porque no habían sido completados los datos o documentación solicitados a los interesados que se consideraban necesarios para su estudio, lo que imposibilitó la admisión a trámite y ulterior tramitación de los expedientes (**queja 14/877, queja 14/2424 y queja 14/4917**).

Por esta causa, se han concluido, en asuntos relacionados con la **Igualdad de Género**, 4 quejas. La **queja 13/5756**, en la que la presunta víctima de malos tratos denunciaba en un vídeo al sistema judicial en materia de violencia de género y la **queja 14/507**, donde una mujer, víctima de violencia de género, sin recursos, solicitaba ayuda para vivienda. Necesitábamos que nos enviase documentación que acreditara que se había dirigido por escrito al Ayuntamiento de su localidad solicitando ayuda económica o para acceder a una vivienda protegida por la administración, si estaba inscrita en el Registro Público de Demandantes de Vivienda Protegida de su municipio, si había sido atendida por los servicios sociales municipales, que nos acreditase su condición de víctima de violencia mediante la sentencia condenatoria a su agresor, orden de protección en vigor y/o informe de la Fiscalía en caso de que hubiese procedimientos judiciales en trámite o, en su caso, del centro de la mujer en el que la hubiesen atendido.

Hasta 19 expedientes de quejas referentes a temática de **Menores** no han podido ser admitidos porque la persona interesada no ha cumplimentado los datos necesarios



De nuevo los conflictos surgidos en el seno de la familia tras la ruptura de la pareja son las cuestiones que más se repiten.

para su tramitación, al faltar su firma, o, en su caso, la información necesaria para poder iniciar la investigación correspondiente.

En otros 3 expedientes los ciudadanos confirmaron, transcurridos escasos días desde la presentación del escrito y, por tanto, del inicio de las actuaciones ante los órganos administrativos competentes, que desistían de su pretensión porque el problema se había resuelto satisfactoriamente (**queja 14/1914, queja 14/3421, y queja 14/4860**).

De nuevo los conflictos surgidos en el seno de la familia tras la ruptura de la pareja son las cuestiones que más se repiten.