

## 03.2.8

### 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**.

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.

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 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 certificaran su situación y así poder acceder a las ayudas de las Entidades Sociales (Banco de Alimentos, Cáritas, ...).

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 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**). 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.

### 03.2.9 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 causa: 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.