



1. Administración Local

ESTE TEMA EN OTRAS MATERIAS

1.1 ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

1.1.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	6
1.1.2.1 Administraciones Tributarias	6
1.1.2.1.2 Gestión de tributos, bonificaciones, beneficios y exenciones en las Ordenanzas Fiscales municipales	6
1.1.2.1.3 El Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana	7
1.1.2.1.4 Tasas y Precios Públicos	9
1.1.2.2 Administraciones Públicas y Ordenación Económica	10
1.1.2.2.2 Administración electrónica y Protección de datos personales	10
1.1.2.2.3 Organización Local	11
1.1.2.2.4 Contratación en el Sector Público	12
1.1.2.2.5 Responsabilidad patrimonial de las Administraciones Públicas de Andalucía	13
1.1.3 Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas	13

1.2 CULTURA Y DEPORTES

1.2.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	15
1.2.2.3 Mejoras en el régimen jurídico de tutela del patrimonio	15
1.2.2.6 Deporte	15
1.2.3 Actuaciones de oficio, colaboración de las administraciones y Resoluciones	17
1.2.3.1 Actuaciones de oficio	17
1.2.3.3 Resoluciones	18

1.3 DEPENDENCIA Y SERVICIOS SOCIALES

1.3.1 Introducción	18
1.3.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	19
1.3.2.1 Dependencia	19
1.3.2.1.1 El Procedimiento Administrativo: El incumplimiento del deber de resolver en plazo	19
1.3.2.1.4 El derecho de las personas dependientes moderadas	20
1.3.2.2 Personas con discapacidad	21
1.3.2.2.8 Área de Sostenibilidad	21
1.3.2.3 Personas Mayores	23



1.3.2.3.1 Personas mayores en Andalucía	23
1.3.2.3.3 Centros de Participación Activa de Personas Mayores	24
1.3.2.4 Servicios Sociales	25
1.3.2.4.1 Personas sin hogar	25
1.3.2.4.2 Ayudas sociales	26
1.3.3 Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas	28
1.3.3.1 Actuaciones de oficio	28
1.3.3.3 Resoluciones no aceptadas	28
1.4 EDUCACIÓN	
1.4.4 Actuaciones de oficio, colaboración de las administraciones y resoluciones	28
1.5 EMPLEO PÚBLICO, TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	
1.5.1 Introducción	28
1.5.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	29
1.5.2.2 Acceso y mantenimiento en el empleo público de las personas con discapacidad	29
1.5.2.2.2 Pase a la situación de segunda actividad de los Policías Locales	29
1.5.2.5 Quejas relativas a la provisión temporal	31
1.5.2.5.1 Falta de transparencia en la gestión de las Bolsas de Empleo	31
1.5.2.8 Posible vulneración de derechos en los procesos de selección de candidatos a puestos de trabajo de los programas de Fomento de Empleo	32
1.5.3 Quejas de oficio, colaboración de las Administraciones y Resoluciones	33
1.6 POLÍTICAS DE IGUALDAD DE GÉNERO	
1.6.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	34
1.6.2.2 Empleo	34
1.6.2.4 Administración Local	34
1.6.2.7 Área de Sostenibilidad	35
1.6.2.10 Violencia de Género	36
1.7 JUSTICIA, PRISIONES, EXTRANJERÍA Y POLÍTICA INTERIOR	
1.7.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	40
1.7.2.4 Política Interior	40
1.7.3 Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones	42
1.7.3.1 Actuaciones de oficio	42
1.8 MEDIOAMBIENTE	
1.8.1 Introducción	42
1.8.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	44



1.8.2.2 Contaminación por vertidos	44
1.8.2.3 Puntos limpios y recogida de aceite de uso doméstico en el contexto del Plan de Residuos Urbanos No Peligrosos de Andalucía	45
1.8.2.4 Vertederos	48
1.8.2.5 Protección animal	49
1.8.2.7 Granjas, animales e insalubridad	50
1.8.2.8 Contaminación acústica	51
1.8.2.8.1 Indefensión de la ciudadanía ante la contaminación acústica proveniente de terrazas y veladores	51
1.8.2.8.2 Ruidos por la emisión ilegal de música en locales no habilitados para ello	52
1.8.2.8.4 Contaminación acústica derivada de fiestas patronales, populares, celebraciones y eventos excepcionales	54
1.8.2.8.5 Contaminación acústica provocada por el tráfico rodado	55
1.8.2.9 Contaminación atmosférica	56
1.8.2.10 Contaminación acústica y lumínica proveniente de instalaciones deportivas	57
1.8.3 Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas	58
1.8.3.1 Actuaciones de oficio	58
1.8.3.2 Resoluciones no aceptadas	59
1.9 MENORES	
1.9.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	59
1.9.2.1 Menores en situación de riesgo	59
1.9.2.1.2 Supervisión de las actuaciones de los Servicios Sociales Comunitarios	59
1.9.2.1.3 Pobreza infantil	61
1.9.3 Actuaciones de oficio, Colaboración con las Administraciones y Resoluciones	62
1.11 SERVICIOS DE INTERÉS GENERAL Y CONSUMO	
1.11.1 Introducción	64
1.11.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	65
1.11.2.1 Servicios de interés general	65
1.11.2.1.1 Energía	65
1.11.2.1.2 Suministro domiciliario de agua	66
1.11.2.1.4 Servicios financieros	68
1.11.3 Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones	69
1.12 URBANISMO, OBRAS PÚBLICAS Y TRANSPORTES	
1.12.1 Introducción	70
1.12.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	71
1.12.2.1 Urbanismo	71



1.12.2.1.1 Ineficacia de actuaciones de los Ayuntamientos destinadas a exigir la restitución de la legalidad urbanística vulnerada	71
1.12.2.1.2 Protección del suelo no urbanizable	73
1.12.2.1.3 Conservación de edificios	74
1.12.2.1.4 Gestión urbanística	75
1.12.2.1.5 Derecho de acceso a la información urbanística	76
1.12.2.1.6 La ciudad accesible	77
1.12.2.2 Obras públicas e infraestructuras	79
1.12.2.2.2 Rentabilizar las infraestructuras públicas	79
1.12.2.2.4 El silencio no puede ser la respuesta que, como norma, el Ayuntamiento de Sevilla dé a las reclamaciones que se presentan por responsabilidad patrimonial	81
1.12.2.3 Transportes y movilidad	81
1.12.2.3.1 Transportes para todas las personas	81
1.12.2.3.2 Medidas para mejorar la seguridad vial en nuestras ciudades	83
1.12.2.3.3 Necesitamos más agentes de Policía Local preparados para ejercer el control sobre la conducción bajo los efectos de las drogas	85
1.12.2.3.4 Dilaciones en la tramitación de reclamaciones ante el Tribunal Económico-Administrativo de Sevilla	86
1.12.2.3.5 Los procedimientos sancionadores en materia de tráfico deben instruirse con las debidas garantías	87
1.12.3 Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas	88
1.12.3.1 Actuaciones de oficio	88
1.12.3.2 Resoluciones no aceptadas	89
1.13 VIVIENDA	
1.13.1 Introducción	90
1.13.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	91
1.13.2.1 Necesidad de vivienda	91
1.13.2.2 Desahucios y lanzamientos de vivienda por ejecuciones hipotecarias e impago del alquiler	93
1.13.2.3 Desahucios de viviendas por ocupaciones sin título	94
1.13.2.3.1 Desahucio de viviendas públicas	94
1.13.2.3.2 Desahucio de viviendas de las entidades financieras	95
1.13.2.4 Situaciones de conflicto e inseguridad ciudadana como consecuencia de la ocupación de promociones de viviendas vacías	96
1.13.2.6 Deficiencias constructivas	98
1.13.2.7 Permutas de vivienda por razones de conflictividad social y/o problemas de salud	100
1.13.3 Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas	102



1.13.3.1 Actuaciones de oficio	102
1.13.3.3 Resoluciones no aceptadas	102
2. SERVICIO DE MEDIACIÓN	
2.2 Análisis de las quejas gestionadas a través de la mediación	103
2.2.2 Análisis cualitativo	103
2.2.2.2 En materia de comercio	103
2.2.2.3 En materia de deportes	105
2.2.2.4 En materia de educación	106
2.2.2.5 En materia de salud	107
2.2.2.6 En materia de medio ambiente y urbanismo	109
2.2.2.7 En materia de vivienda	111
3. OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA	
3.2 Datos estadísticos sobre las consultas	113
3.2.4 Distribución de consultas atendiendo a las materias	114
3.2.4.1. Personas en situación de pobreza y exclusión social	114
3.2.4.2 Vivienda	116



ESTE TEMA EN OTRAS MATERIAS

1.1 ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

1.1.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.1.2.1 Administraciones Tributarias

1.1.2.1.2 Gestión de tributos, bonificaciones, beneficios y exenciones en las Ordenanzas Fiscales municipales

En el ámbito hacendístico local y a los efectos de una mejor sistemática en la exposición de los asuntos que recibimos y tratamos el pasado ejercicio de 2017, seguimos la pauta de distinguir, por un lado la exposición de las figuras incluidas por la doctrina en la denominada imposición municipal obligatoria: Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) e Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM).

Por otra parte, trataremos las quejas referidas a las figuras impositivas voluntarias: Impuesto sobre el Incremento sobre el Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU), principalmente, pues el también obligatorio Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras (ICIO) no ha generado en el pasado año queja alguna.

Sobre el **IBI**, la mayor parte de las quejas que tratamos el año pasado versaban respecto a **solicitudes de devolución de ingresos considerados indebidos**, planteadas por las personas obligadas al pago del tributo que nos ocupa y tras la regularización o revisión de datos por las Gerencias Territoriales del Catastro Inmobiliario.

En bastantes casos, los contribuyentes confunden el plazo general para la resolución de expedientes previsto en la norma procedimental común, con el plazo específico de resolución/notificación contemplado en la Ley General Tributaria.

No obstante, también detectamos casos en que la demora o retraso en resolver y en notificar la resolución se ha producido, pese al dilatado plazo de tiempo legalmente establecido para atender estos procedimientos (6 meses para los procedimientos de devolución de ingresos indebidos).

Pese a ello, en ocasiones las Administraciones municipales gestoras del IBI o los Organismos y Agencias Provinciales gestores por delegación, tras recibir la comunicación de admisión a trámite de la queja y nuestra petición de colaboración e informe, contestaban reconociendo el retraso y al mismo tiempo informándonos de la resolución recaída y de su notificación a las personas interesadas. En ese sentido, **queja 16/4540**; **queja 17/2361**; **queja 17/2767**.

Hubo otros expedientes, como la **queja 16/5090** y **queja 17/1926**, en las que, ante la falta de respuesta a los interesados solicitantes de la devolución y la falta de respuesta a la petición de colaboración por nuestra parte, nos vimos obligados a formular Recordatorio del deber legal de dictar resolución expresa a los escritos y recursos presentados por las personas contribuyentes.

Básicamente, en esos casos, nuestra Resolución en síntesis, contenía las consideraciones sobre la obligación de resolver a cargo de la Administración Pública, con arreglo a la normativa reguladora del procedimiento común y, conforme a la normativa especial tributaria; contenía la referencia a la doctrina jurisprudencial; y las referencias a los principios rectores de la actuación administrativa y, al derecho a una buena administración.

En los casos señalados, las Administraciones concernidas aceptaron nuestros Recordatorios y Recomendaciones, sobre la resolución expresa en los procedimientos y sobre su notificación a las personas interesadas.

Cuestión en la que hemos encontrado una cierta resistencia, por parte de las Entidades Locales respecto de las que recibimos queja, al momento de la equiparación en los beneficios fiscales en la Ordenanza reguladora del **Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica** (IVTM).



En las quejas a que aludimos, los interesados pretendían la equiparación de las situaciones de pensionistas de la Seguridad Social por incapacidad permanente en el grado de total, absoluta o gran invalidez, y de pensionistas de clases pasivas en situación de jubilación o de retiro por incapacidad permanente o inutilidad para el servicio, con los derechos que corresponden a las situaciones de discapacidad en grado igual o superior al 33 %

En el 2017, sobre este asunto, hemos tratado la queja 15/6157, en la que se planteaba otra cuestión vinculada a la denegación de exenciones por discapacidad en el IVTM, pero esta vez el problema por el que la persona afectada acudía a la Institución era o revestía naturaleza mas formal que jurídico material.

La persona **cuestionaba que resultase necesaria la actualización de su certificado de discapacidad cuando el mismo había sido expedido con carácter indefinido** y se preguntaba si, para el caso de ser necesaria dicha actualización, no resultaría más eficaz establecer un cauce de comunicación entre las Administraciones implicadas que evitara desplazamientos innecesarios a las personas discapacitadas y tener que soportar las colas que se producían en el Servicio correspondiente de la Delegación Territorial de la Consejería de Salud, Igualdad y Políticas Sociales como consecuencia de la saturación derivada de la gran demanda de los certificados referidos.

Considerando razonable el planteamiento de esta persona optamos por formular una **Sugerencia** al organismo de gestión tributaria pidiéndole que se coordinase con la Delegación Territorial de la Consejería de Salud, Igualdad y Políticas Sociales para la acreditación documental de los requisitos necesarios para la concesión de la exención por discapacidad.

La Administración interpelada se mostraba receptiva a nuestra propuesta y se comprometía a analizar, conforme a lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la obtención directa de documentos emitidos por otras Administraciones Públicas, evitando así los inconvenientes y dificultades denunciados por la persona interesada en nuestra queja.

1.1.2.1.3 El Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana

El Tribunal Constitucional, ha iniciado una nueva doctrina respecto de la figura impositiva local que tratamos en este epígrafe. Interpretación que comienza mediante los pronunciamientos contenidos en las sentencias del Tribunal Constitucional (STC), STC 26/2017, de 16 de febrero y, en la STC 37/2017, de 1 de marzo, declarando respectivamente la inconstitucionalidad de varios preceptos de la Norma Foral de Guipúzcoa y de la Norma Foral de Álava, reguladoras del **Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana** (IIVTNU).

Con posterioridad, una nueva Sentencia del Tribunal Constitucional, la STC 59/2017, de 11 de mayo de 2017, declara inconstitucionales los artículos 107.1; 107.2 a) y 110.4, del Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo.

Tales preceptos son declarados inconstitucionales y nulos, pero únicamente en la medida en que someten a tributación situaciones de inexistencia de incrementos de valor sujetos al IIVTNU.

Ello, por entender que lo establecido en tales preceptos vulnera el principio de capacidad económica reconocido en el artículo 31.1 de la Constitución, al **gravar supuestos de trasmisión de inmuebles en los que no se produce un incremento sino una pérdida de valor**.

La STC 59/2017, citada, se basa en la doctrina del propio Tribunal Constitucional sobre las haciendas forales, por la que ha determinado que «en ningún caso podrá el legislador establecer un tributo tomando en consideración actos o hechos que no sean exponentes de una riqueza real o potencial, o, lo que es lo mismo, en aquellos supuestos en los que la capacidad económica gravada por el tributo sea, no ya potencial, sino inexistente, virtual o ficticia» (SSTC 26/2017, FJ 3 y 37/2017, FJ 3).



Entiende el Alto Tribunal que esto sucede en aquellos supuestos en que la venta de un inmueble se produce sin que se obtenga ninguna ganancia o incluso con pérdidas.

La STC 59/2017, llega a la conclusión de que:

«a) El impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos no es, con carácter general, contrario al Texto Constitucional, en su configuración actual. Lo es únicamente en aquellos supuestos en los que somete a tributación situaciones inexpressivas de capacidad económica, esto es, aquellas que no presentan aumento de valor del terreno al momento de la transmisión.

Deben declararse inconstitucionales y nulos, en consecuencia, los arts. 107.1 y 107.2 a) LHL, «únicamente en la medida en que someten a tributación situaciones inexpressivas de capacidad económica» (SSTC 26/2017, FJ 7; y 37/2017, FJ 5).

b)...debemos extender nuestra declaración de inconstitucionalidad y nulidad, por conexión (art. 39.1 LOTC) con los arts. 107.1 y 107.2 a) LHL, al art. 110.4 LHL, teniendo en cuenta la íntima relación existente entre este último citado precepto y las reglas de valoración previstas en aquellos, cuya existencia no se explica de forma autónoma sino solo por su vinculación con aquel, el cual «no permite acreditar un resultado diferente al resultante de la aplicación de las reglas de valoración que contiene [SSTC 26/2017, FJ 6; y 37/2017, FJ 4 e)]. Por consiguiente, debe declararse inconstitucional y nulo el art. 110.4 LHL, al impedir a los sujetos pasivos que puedan acreditar la existencia de una situación inexpressiva de capacidad económica (SSTC 26/2017, FJ 7; y 37/2017, FJ 5).

c) Una vez expulsados del ordenamiento jurídico, ex origine, los arts. 107.2 y 110.4 LHL, en los términos señalados, debe indicarse que la forma de determinar la existencia o no de un incremento susceptible de ser sometido a tributación es algo que solo corresponde al legislador, en su libertad de configuración normativa, a partir de la publicación de esta Sentencia, llevando a cabo las modificaciones o adaptaciones pertinentes en el régimen legal del impuesto que permitan arbitrar el modo de no someter a tributación las situaciones de inexistencia de incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana "(SSTC 26/2017, FJ 7; y 37/2017, FJ 5)».

Tras la publicación de la Sentencia que exponemos creímos oportuno publicar en la página web de la Institución, información y comentarios sobre consecuencias y efectos prácticos de la doctrina interpretativa contenida en las Sentencias referenciadas, como previsible reforma normativa, obligación de acreditar si se han producido los incrementos de valor o no, criterios o medios de prueba para su acreditación, procedimientos para revisión en vía administrativa de las posibles liquidaciones por el Impuesto, etc.

Información que puede ser accedida y consultada en el siguiente [enlace](#).

Distintas controversias en la relación jurídico tributaria determinada por la aplicación de la normativa reguladora del IIVTNU, nos fueron planteadas por los sujetos pasivos que cuestionaban en sus quejas los procedimientos de las administraciones locales en la gestión y recaudación del tributo que nos ocupa.

Entre los asuntos tratados y que a la postre han requerido una mayor atención por nuestra parte, se encontraron las quejas sobre el **no reconocimiento de la exención del IIVTNU, en las operaciones por dación en pago de la vivienda habitual o de ejecución hipotecaria sobre la misma**.

Han sido bastantes los expedientes de queja recibidos por esta razón; así queja 17/0178; queja 17/0783; queja 17/0821; queja 17/0943; queja 17/1467; queja 17/2233; queja 17/2401; queja 17/3622; queja 17/4209; queja 17/4321; queja 17/5350; queja 17/5363; queja 17/5923; queja 17/6291; queja 17/6529; queja 17/6537; queja 17/6712 y queja 17/6754.

Tratamos ese asunto en la [queja 17/0821](#), en la que la parte afectada exponía su disconformidad con la decisión del Ayuntamiento de Fuengirola por la que se le denegaba solicitud de exención de pago del



IIVTNU por ejecución hipotecaria de su vivienda habitual, desestimación que se habría producido según el interesado al no estar empadronado en dicha vivienda al momento de la transmisión.

Alegaba el interesado que había estado residiendo en la misma -que constituía su domicilio habitual- junto con su familia, hasta poco tiempo antes de producirse dicha transmisión, cuando por su precaria situación económica y en cumplimiento de la ejecución, se vio obligado a dejar el inmueble.

Consideramos en este asunto que la aplicación estricta de una norma puede conllevar, paradójicamente, al incumplimiento de dicha norma cuando del rigor formalista se deriva un desconocimiento de la voluntad claramente expresada por el legislador en el acto de aprobación.

En el presente caso, creemos que es evidente que el promotor de la queja y su unidad familiar reunían los requisitos para ser beneficiarios de la nueva exención en el IIVTNU que se estableció por el legislador en la modificación operada por medio de la Ley 18/2014.

La posición de la Institución en este asunto se vio reforzada al conocer el pronunciamiento adoptado por la Dirección General de Tributos en Informe (Nº 2015-07621), recaído en la Consulta (IE) 0626-15 (respecto al requisito del empadronamiento), en los siguientes términos:

“Este requisito no hay que interpretarlo en un sentido tan estricto que excluya de la aplicación de la exención a aquellos casos en los que sí haya constituido la vivienda habitual del contribuyente, pero que, como consecuencia del propio procedimiento de ejecución hipotecaria o debido a su grave situación económica, en el momento de la transmisión de dicha vivienda, ya no resida en la misma.

Por tanto será el órgano gestor quien deba apreciar el cumplimiento de dicho requisito a la vista de los pruebas apartadas por el contribuyente.”

Razones por las que formulamos **Recomendación** para que el Ayuntamiento de Fuengirola, atendiendo a razones de justicia material, reconozca al promotor del presente expediente de queja el derecho a ser beneficiarios de la exención en el pago del IIVTNU prevista en la letra c) del apartado 1 del artículo 105 del Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, accediendo, en consecuencia, a la devolución de ingresos procedentes del embargo ejecutado.

Esta resolución no solo ha sido aceptada por el Ayuntamiento interpelado, sino que además ha propiciado que el mismo esté estudiando su extensión a otros contribuyentes en situación similar.

1.1.2.1.4 Tasas y Precios Públicos

En relación con las **tasas por la recogida de residuos sólidos urbanos**, una cuestión que surge con relativa frecuencia es el de las personas físicas, sujetos pasivos de la tasa, que pretenden la no sujeción a la misma por no utilizar el servicio en cuestión, ya sea por encontrarse ausente, por reciclar personalmente los residuos generados o por no disponer de un contenedor en las proximidades.

Tal fue el caso planteado en la queja 17/0292, en la que el interesado exponía que solicitó en repetidas ocasiones al Ayuntamiento de Torredelcampo (Jaén) la revisión de su cuota tarifaria por la tasa de recogida de residuos sólidos y la revisión de la Ordenanza fiscal correspondiente, pues él no generaba residuos en su vivienda ya que reciclaba.

Debimos comunicarle nuestra decisión en forma motivada indicándole que el servicio de recogida de residuos es de prestación obligatoria (conforme establece el artículo 26.1.a), de la Ley 7/1985, de 2 de abril y de acuerdo con lo establecido en el artículo 12.5, de la Ley 22/2011, de 28 de julio, de 21 de abril, de Residuos y suelos contaminados, que dispone:

«5. Corresponde a las Entidades Locales, o a las Diputaciones Forales cuando proceda:



a) Como servicio obligatorio, la recogida, el transporte y el tratamiento de los residuos domésticos generados en los hogares, comercios y servicios en la forma en que establezcan sus respectivas ordenanzas en el marco jurídico de lo establecido en esta Ley, de las que en su caso dicten las Comunidades Autónomas y de la normativa sectorial en materia de responsabilidad ampliada del productor. La prestación de este servicio corresponde a los municipios que podrán llevarla a cabo de forma independiente o asociada.»

Le informamos también, que la prestación del servicio y el cobro o exacción de las tasas correspondientes se efectuará de acuerdo con lo que al respecto dispongan las Ordenanzas del Municipio en cuestión, de un lado las reguladoras de su organización y gestión y, de otro las fiscales, estableciendo los principales elementos del tributo, y su tarifa, exenciones y bonificaciones legalmente establecidas y procedimientos de cobro y recaudación.

Por último y, en tanto en cuanto el promovente de la queja señalada, nos planteaba que él gestionaba por su cuenta los residuos urbanos que generaba, debimos hacerle ver que en aplicación de lo establecido en el artículo 3 de la citada Ley 22/2011, de 28 de julio, «Gestor de residuos» es: la persona o entidad, pública o privada, registrada mediante autorización o comunicación que realice cualquiera de las operaciones que componen la gestión de los residuos, sea o no el productor de los mismos; lo que no acreditó en su queja.

En otras ocasiones los sujetos pasivos de la tasa discrepan cuando se les pretende cobrar por los Ayuntamientos el importe total del recibo, pese a no haber hecho uso del servicio la totalidad del año, olvidando que el devengo es anual y desde el primer día de enero.

Esto sucedía en la queja 17/3538, en la que el interesado nos planteaba que la Administración Municipal de Armilla tenía establecida una tasa de basura que consideraba excesiva y que pese a haberse dado de alta en el Padrón fiscal correspondiente en fecha abril de 2017, le cobraba todo el ejercicio.

En nuestra respuesta le indicábamos que, de conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la respectiva Ordenanza Fiscal de recogida de residuos, debería tener en cuenta que el devengo de la tasa se produce desde el primer día del ejercicio anual en que se produzca el alta y para todo el periodo, con independencia de la fecha de ésta.

1.1.2.2 Administraciones Públicas y Ordenación Económica

1.1.2.2.2 Administración electrónica y Protección de datos personales

...

En la [queja 16/0726](#), el interesado, [ex Alcalde de un municipio gaditano](#), presentaba escrito en el que nos exponía que habría denunciado ante el Ayuntamiento de su localidad que [correos electrónicos dirigidos a su persona a través de la página web municipal, estaban siendo redirigidos](#) a la dirección electrónica del nuevo Alcalde, solicitando una explicación por estos hechos y la devolución de los correos recibidos. Esta situación -según el interesado- venía produciéndose al parecer desde julio de 2015.

En el supuesto planteado el bien jurídico supuestamente vulnerado era el secreto de las comunicaciones, protegido especialmente en el artículo 18.3 de la Constitución, que engloba en la acepción amplia del precepto a las comunicaciones efectuadas por medios tecnológicos.

La protección otorgada por el ordenamiento jurídico vigente conlleva que no puedan ser interferidas o intervenidas salvo resolución judicial y con las garantías previstas, tipificándose en el Código Penal la



interceptación de comunicaciones por parte de particulares, personas físicas (artículo 197) o jurídicas (artículo 200), y extendiendo dicha protección a las comunicaciones postales, telefónicas y también el correo electrónico.

Del análisis de la documentación aportada se deducía que el problema tenía su origen en un error cometido al actualizar los datos de la página web municipal. Sin que pudiesen apreciarse indicios de intencionalidad en la comisión del error, ni resultase acreditado que se hubiese accedido al contenido de dichos correos o se hubiese realizado un uso indebido de los mismos.

Por todo ello, consideramos que no se daban los elementos para considerar que se hubiera producido algún tipo de ilícito penal o administrativo. No obstante, apreciando escasa diligencia en la detección del error y en la resolución del mismo, procedimos a formular recomendación al Ayuntamiento instando la adopción de cuantas medidas técnicas fueran necesarias para evitar que, en lo sucesivo, volvieran a producirse las circunstancias expuestas. Nuestras Recomendaciones fueron aceptadas por la Alcaldía.

...

1.1.2.3 Organización Local

En el expediente de **queja 16/1655** el interesado exponía que en fecha 3 de julio de 2014, presentó escrito ante el Ayuntamiento de Sevilla (Servicio de Estadística), mediante el que instaba la rectificación de **error material producido en el nomenclátor del Callejero** de la ciudad, proponiendo el cambio de denominación de la calle Eustaquio Barrón, por la de **calle Eustaquia Barrón**.

Según relataba el interesado como resultado de una investigación relacionada con la Casa Palacio de El Pumarejo había accedido a documentación que acreditaba que la denominación de la calle fue originalmente la de Eustaquia Barrón (en femenino) desconociendo la razón por la que con el transcurso del tiempo pasó a denominarse Eustaquio Barrón (en masculino).

Solicitado el oportuno informe al Ayuntamiento de Sevilla por el mismo se nos indica que, tras una búsqueda por los archivos municipales, habían podido acreditar que, efectivamente, la denominación original de la calle fue la de Eustaquia Barrón (en femenino), apareciendo con tal denominación en diversos documentos el último de los cuales databa de 1892.

Posteriormente, en un documento oficial del Ayuntamiento datado en 1923 y relacionado con un proyecto de obras de alcantarillado aparece ya la calle con la denominación Eustaquio Barrón (en masculino), posiblemente como consecuencia de un simple error, denominación que se repite a partir de esa fecha en todos los documentos consultados. Error, que nunca había sido contestado pese a haberse manifestado público y notorio durante casi un siglo.

La respuesta municipal argumentaba que el cambio de nombre no había sido objeto de contestación, pese a ser público y notorio, y, que por razones de interés público, estimaban oportuno aplicar lo dispuesto en la Ordenanza Reguladora de la Nominación y Rotulación de las Calles que establecía «se mantendrán los nombres actuales que se hayan consolidado por el uso popular».

Por nuestra parte, aun cuando no podíamos calificar la respuesta del Ayuntamiento como arbitraria o infundada ya que contaba con un evidente soporte normativo y una adecuada motivación, no podíamos dejar de preguntarnos si hubiese resultado tan pacífico y exento de contestación el cambio en el nomenclátor si hubiese sido al revés, pasando de una denominación masculina a una femenina. Del mismo modo, nos cuestionábamos en qué medida la impronta machista de la sociedad de la época influyó en la falta de respuesta ante este cambio y en la propia comisión del error administrativo del que derivó dicho cambio.

De igual modo, nos preguntábamos qué grado de contestación tendría ahora una decisión municipal que implicase reparar esta injusticia histórica devolviendo a la calle su nombre original, en femenino.



Dado que la única manera de saberlo era haciendo la prueba, procedimos a formular al Ayuntamiento de Sevilla una **Sugerencia** pidiendo que se adoptase una iniciativa sobre la base de la solicitud ya existente para la proposición al Pleno municipal de un Acuerdo para el cambio de denominación de la Calle “Eustaquio Barrón” devolviendo a la misma su denominación original de Calle “Eustaquia Barrón”.

Pues bien, nos complace informar que dicha Sugerencia, no sólo fue aceptada por el Ayuntamiento de Sevilla, sino que la petición resultó aprobada por unanimidad en el Pleno Municipal y ya se ha llevado a debido efecto, cambiando la rotulación de la calle que recupera, de esta forma, su denominación primigenia.

1.1.2.2.4 Contratación en el Sector Público

...

También en materia de contratos del sector público, tramitamos la queja 16/4969 en la que el nos exponía el **impago de un suministro -maquinaria para limpieza de playas-** por parte del Ayuntamiento de Albuñol (Granada), **pese al tiempo transcurrido desde la formalización del contrato (1991)** y la presentación reiterada de la documentación al efecto en la Administración municipal.

Contestaba nuestro requerimiento el Ayuntamiento indicando que no constaba copia del contrato de suministro de la maquinaria para la limpieza de playas y señalando que el interesado no lo había aportado en ninguna de las continuas reclamaciones que venía formulando.

Añadía el informe municipal que sí había constancia de un Acuerdo de la Junta de Gobierno Local de fecha 17 de abril de 1995, sobre reconocimiento de deuda existente entonces, por un importe de 1.175.277 ptas. También constaban reiteradas peticiones de pago de la deuda pendiente formuladas por el interesado desde 1995, sin que conociese la Administración Municipal las razones del impago. Asimismo, señalaban desconocer los motivos por los que no se acogió el interesado al Plan de Pago a Proveedores de 2012.

La Alcaldía consideraba que en la actualidad la liquidación de deuda pendiente se presentaba de forma unilateral, sin documentación de apoyo y pudiera ser que inexacta, no permitiendo la situación económica de la Corporación el pago de una deuda que se había incrementado considerablemente por el transcurso del tiempo.

Analizada esta información entendía esta Institución que cabía presuponer la existencia y celebración del contrato para el suministro de maquinaria para la limpieza de playas y la subsiguiente obligación de pago del Ayuntamiento respecto del precio de la máquina acordado en el contrato.

Dadas las dudas suscitadas respecto de la cuantía de la deuda, considerábamos que el Ayuntamiento debería iniciar una investigación sobre los asientos contables efectuados en los Libros correspondientes para tratar de determinar su importe, los pagos a cuenta que se hubieren efectuado, así como las cantidades pendientes.

En consecuencia formulamos **Recomendaciones** al Ayuntamiento instándole a tener por efectuada la reclamación de cantidad que reiteraba el interesado y, estimando la misma, dictar lo oportuno en relación a la comprobación de su importe y al reconocimiento de la deuda.

Igual y subsidiariamente, pedíamos que se adoptasen las medidas oportunas para incorporar al Presupuesto municipal la dotación presupuestaria para hacer efectivo el pago de la cantidad que se le adeude al interesado.

De la respuesta del Ayuntamiento se desprende que no se aceptan las resoluciones formuladas por este Comisionado, al considerar el Consistorio insuficiente la prueba aportada y prescrita la deuda, sin que se acepte llevar a cabo la sugerida investigación sobre los asientos contables efectuados en los Libros correspondientes.



Considerando insuficientes los argumentos esgrimidos por el Ayuntamiento para desatender nuestra Resolución, y teniendo en cuenta nuestra falta de poderes coercitivos, procedimos al archivo de la queja y a incluir dicho expediente en el presente Informe Anual al Parlamento de Andalucía.

...

1.1.2.2.5 Responsabilidad patrimonial de las Administraciones Públicas de Andalucía

La presunta responsabilidad patrimonial de la Administración pública se nos planteó en la [queja 16/5877](#), en la que tuvimos conocimiento de que el afectado había dirigido escrito al Ayuntamiento de Umbrete, solicitando indemnización por daños causados en [un toldo de una vivienda de su propiedad, quemado a consecuencia de lanzamiento de cohetes](#) durante las fiestas locales.

El Ayuntamiento había desestimando la petición indemnizatoria y contra tal desestimación el interesado había presentado recurso de reposición que estaba pendiente de resolver.

Admitida a trámite la queja nos dirigimos al Ayuntamiento para solicitar información sobre el resultado de las actuaciones seguidas, recibiendo respuesta en la que el Consistorio reconocía no haber resuelto el recurso interpuesto, remitiendo al interesado a la vía contenciosa

Considerando inaceptable esta respuesta formulamos al Ayuntamiento [Resolución](#), recordando la obligación de la Administración de dictar en todos los procedimientos resolución expresa sobre el fondo del asunto y notificar la misma. Asimismo, citábamos la doctrina del Tribunal Constitucional al respecto y apelábamos al derecho a una buena administración previsto en el artículo 31 del Estatuto de Autonomía. Concluíamos formulando Recomendación concretada en la necesidad de dar respuesta, a la mayor brevedad posible, al recurso de reposición presentado por la parte afectada.

El Ayuntamiento de Umbrete aceptó la Recomendación del Defensor, rompiendo el silencio administrativo mantenido en vía de recurso y, notificó la resolución desestimatoria de la reclamación por responsabilidad patrimonial.

1.1.3 Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

...

· [Queja 17/0026](#), dirigida a los ayuntamientos andaluces de más de 20.000 habitantes y a las ocho diputaciones provinciales, relativa a la aprobación de medidas y procedimientos tendentes al [reconocimiento de la situación de insolvencia provisional \(fallido provisional\)](#).

...

Con respecto a la colaboración de las Administraciones con esta Institución la misma ha sido aceptable. No obstante, a continuación se destacan las [resoluciones dictadas por el Defensor que no han obtenido la respuesta colaboradora de las Administraciones Públicas](#) a tenor del artículo 29.1 de la Ley 9/1983, del Defensor del Pueblo Andaluz:

· Resolución relativa al reconocimiento del derecho de las personas promotoras de la queja a ser beneficiarias de la exención prevista en el artículo 105.1.c) del Texto Refundido de la Ley Reguladora de Haciendas Locales,



para los supuestos de dación en pago de la vivienda habitual, procediendo de oficio a la **devolución de los ingresos indebidamente percibidos en concepto de Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana**, dirigida al Organismo Provincial de Asistencia Económica y Fiscal. "Opaef" (Diputación de Sevilla) en el curso de la **queja 14/5447**.

· Resolución relativa a la revocación de los actos de gestión de la **tasa de veladores y sillas** y, de recaudación ejecutiva, llevados a cabo respecto de la persona promotora de la queja, con devolución de lo hasta ahora embargado y de los intereses devengados a su favor, formulada en aplicación de lo establecido en el artículo 219, de la Ley General Tributaria dirigida a la Agencia Tributaria del Ayuntamiento de Sevilla en el curso de la **queja 14/5793**.

· Resolución relativa a la adopción de los acuerdos o resoluciones necesarios para el reconocimiento a las personas promotoras de las quejas de la **exención fiscal** que solicitan desde el ejercicio de 2013, dirigida al Ayuntamiento de Sanlúcar de Barrameda en el curso de la queja 15/4363 y la **queja 15/5280**.

· Resolución relativa a la **falta de respuesta a escrito** presentado por la parte promotora de la queja solicitando información relativa a concesiones de quioscos, dirigida al Ayuntamiento de Sevilla en el curso de la **queja 15/5201**.

· Resolución relativa a la **falta de respuesta a escrito** presentado por la parte promotora de la queja solicitando información y audiencia con la persona titular de la Alcaldía, dirigida al Ayuntamiento de Cantillana en el curso de la **queja 16/2343**.

· Resolución relativa a la **falta de respuesta a escrito** presentado por la parte promotora de la queja solicitando la numeración de edificios de una calle de la localidad, dirigida al Ayuntamiento de Chiclana de la Frontera en el curso de la **queja 16/4043**.

· Resolución relativa a la **falta de respuesta a escrito** presentado por la parte promotora de la queja con fechas 7 y 30 de marzo y 11 de julio de 2016, solicitando la devolución de cantidades embargadas, dirigida al Ayuntamiento de San Juan de Aznalfarache en el curso de la **queja 16/4245**.

· Resolución relativa a **tramitación de baja en el padrón de la Tasa por la prestación del servicio de gestión de residuos domésticos** a la parte promotora de la queja y, en consecuencia, anulación de las liquidaciones emitidas, tanto abonadas como pendientes de pago, y devolución de los ingresos indebidamente cobrados por las mismas, dirigida al Ayuntamiento de Cártama en el curso de la **queja 16/4247**.

· Resolución relativa a reclamación de cantidad que reiterada por la persona promotora de la queja, instando a que se dicte lo oportuno en relación a la comprobación de su importe y al **reconocimiento de la deuda**, así como a la orden de pago, por la realización y puesta a disposición del Ayuntamiento de la maquinaria antes referida. Asimismo se recomienda que se adopte medida de previsión económico financiera en el Presupuesto municipal, si el mismo se estuviere tramitando, o se lleve a cabo la modificación pertinente, en tanto en cuanto en él no se prevea y contenga dotación presupuestaria para hacer efectivo el pago de la cantidad que se le adeude al interesado. Dirigida al Ayuntamiento de Albuñol en el curso de la **queja 16/4969**.

· Resoluciones (Recordatorio y Recomendación) fundadas en el **incumplimiento de los requisitos legales y procedimentales que han de reunir los actos de notificación**, recomendando se proceda a revocar los actos liquidatorios por la prestación del Servicio de Bomberos, y los recaudatorios, con devolución de lo cobrado. Asimismo, Sugerencia en forma subsidiaria, por si el Ayuntamiento no aplica la revocación, se proceda a iniciar las actuaciones tendentes a la baja contable de la cantidad liquidada y, de los recargos e intereses, previa declaración de fallido de la deudora (en forma provisional) y de incobrable del crédito. Dirigidas al Ayuntamiento de Estepona en el curso de la **queja 16/5012**.

...



1.2 CULTURA Y DEPORTES

1.2.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.2.2.3 Mejoras en el régimen jurídico de tutela del patrimonio

...

En relación con el epígrafe, añadimos el relato de una actuación realizada con motivo de régimen de **protección de casco urbano de Motril (Granada)**. La **queja 17/2407** fue iniciada de oficio al tener conocimiento de la demolición de un inmueble característico del centro de la ciudad motrileña. Sus valores y elementos habían provocado una opinión crítica entre la vecindad que expresaba su malestar por la pérdida progresiva de este caserío tradicional. Pero la respuesta municipal fue la supuesta inexistencia de argumentos legales para rechazar la licencia de demolición solicitada. De ahí que nos dirigimos al Ayuntamiento motrileño indicando que *“ya sea referido a las disposiciones específicas de carácter urbanístico, o a través de la normativa patrimonial y cultural, las Administraciones Públicas disponen de instrumentos perfectamente válidos para acometer esas medidas normativas que ofrezcan la protección de los conjuntos urbanos y de sus inmuebles dignos de interés. En base a dichas potestades, y ante la aparente carencia de instrumentos normativos de protección que se alude desde las instancias municipales, esta Institución del Defensor del Pueblo Andaluz considera oportuno interesarse por el conocimiento de las medidas que se han adoptado, o se prevean adoptar, para dotar al municipio de Motril de las políticas de protección del patrimonio inmueble amenazado”*.

El ayuntamiento reconoció la ausencia de una normativa local a pesar de varios e infructuosos intentos, por lo que concluimos en una **resolución** indicando:

“Las fechas que analizamos evidencian el transcurso de décadas en las que no se ha podido incorporar un cuerpo normativo en el ámbito local para dotar al caserío singular de Motril de la protección que hubiera fomentado la preservación de singulares inmuebles. En todo caso, sin poder evitar el desconcierto que suscitan ciertas apelaciones a la falta de herramientas normativas para atender estos supuestos, cabe aguardar que los trámites que se anuncian concluyan felizmente incorporando el régimen de protección que, en cada caso, merezcan los edificios, inmuebles y elementos arquitectónicos de interés para la ciudad de Motril y toda su sociedad.

La valoración concluyente que provoca el asunto en cuestión es la lamentable reiteración de supuestos de pérdida de un caserío que primero se abandona y luego se demuele sobre el débil argumento de lo inevitable. La crónica de la desaparición de nuestros espacios urbanos más característicos es una paradoja de excusas de sucesivas autoridades que se autoexcluyen de adoptar soluciones que se insertan en sus propias competencias”.

...

1.2.2.6 Deporte

...

En la queja 17/1618 la Federación Española de Kickboxing nos trasladaba la celebración del denominado “Campeonato de España IFMA 2017”, publicitándose que la Internacional Federation of Muaythai Amateur (IFMA) -a la que pertenece la Asociación Española de Muaythai- es la única organización reconocida por el Comité Olímpico Internacional (COI). Sin embargo, se alegaba la ilegalidad de dicha convocatoria al no contar con la autorización federativa, ya que dicha modalidad deportiva se encuentra recogida en los Estatutos de la Federación Española de Kickboxing como especialidad deportiva aprobada por la Comisión Directiva del Consejo Superior de Deportes (CSD), correspondiendo, por tanto, a esta Federación la realización del referido Campeonato de España.



Finalmente, recibimos comunicación del Área de Deportes del Ayuntamiento de Ronda, al que se adjuntaba Informe Técnico y Resolución, en la que acordaba *“no autorizar la organización del “campeonato de España IFMA 2017 en las instalaciones del Pabellón Deportivo Municipal”*.

...

El otro gran grupo de submaterias la componen los expedientes referidos a la **ordenación, regulación y organización del sector del deporte**. Pues bien, la potestad reglamentaria de las entidades locales en materia tributaria se ejercerá a través de Ordenanzas fiscales reguladoras de sus tributos propios (art. 106.2 Ley de Bases de Régimen Local, en adelante LBRL), y para la determinación de la cuantía de las tasas podrán tenerse en cuenta criterios genéricos de capacidad económica de los sujetos obligados a satisfacerlas (art. 24.4 LRHL). Por lo tanto, ninguna referencia se incluye en la normativa a criterios diferentes, como es el tener la consideración de **estar o no empadronado en el municipio**.

A grandes rasgos, debemos hacer una diferenciación entre “tasa” y “precio público”, ya que, si bien ambos parten de un mismo hecho, la entrega de bienes o la prestación de servicios por un ente público a cambio de una cantidad de dinero, mientras en la tasa el sector público tiene el monopolio para su prestación, en el precio público, el bien o servicio puede ser prestado por el sector público y privado indistintamente.

Asimismo, la tasa tiene carácter obligatorio y, por lo tanto, tributario, es decir, es de obligada recepción dicho bien o servicio (recogida de residuos urbanos), mientras que el precio público tiene carácter voluntario no siendo obligatorio adquirir el bien o servicio por el que se paga el precio. Esto hace que también que los procedimientos para su regulación y aprobación presenten diferencias.

A este respecto, y en la materia que nos ocupa, la queja 16/5912 y queja 16/6568, la primera ante la Diputación Provincial de Almería y los Ayuntamientos de Granada, Dos Hermanas (Sevilla), y Los Palacios y Villafranca (Sevilla), y la segunda ante los Ayuntamientos Lucena (Córdoba) y Aguilar de la Frontera (Córdoba), fueron archivadas al estar regulados los distintos eventos en una Ordenanza de Precio Público, salvo en el caso del Ayuntamiento de Dos Hermanas. Este municipio sí había aprobado una Ordenanza Fiscal de Tasa por utilización de Servicios Deportivos Municipales, por lo que el Defensor del Pueblo Andaluz dirigió una Resolución interesando la adecuación de la Ordenanza Fiscal con objeto de adecuar la naturaleza otorgada de “tasa” evitando conceptos reductores en sus importes no previstos en su régimen legal. Dicha Recomendación ha sido aceptada.

También procedimos a la incoación de un expediente de oficio, **queja 17/5334**, tras tener conocimiento por distintos medios de comunicación (prensa escrita, redes sociales, noticias de televisión de ámbito nacional) de la suspensión de la conocida como **“Carrera de la Mujer” en Sevilla**, en apoyo de recursos a los estudios del cáncer de mama.

Partimos de la premisa de apoyar toda iniciativa deportiva que redunde en beneficio de la sociedad en general, más aún cuando en un evento como el que nos ocupa, no sólo se dan cita deportistas de todas las edades, condiciones y niveles, sino que se congrega un gran número de personas que están o han estado enfermas de cáncer de mama, así como sus familias; y que su única finalidad es aportar, en la medida de sus posibilidades, su contribución al avance en el estudio de esta enfermedad y sus respuestas contra la misma.

Esta convocatoria, ampliamente publicitada y aplaudida, supo despertar la adhesión de numerosas participantes (se estimó la presencia de unas 14.000 participantes) y el apoyo de variados colectivos implicados en la lucha contra el cáncer y el apoyo a las personas afectadas.

Cuando todo se disponía a servir de una movilización para fundir la solidaridad y el deporte, la convocatoria se ve súbitamente truncada con la cancelación de su celebración. La repentina decisión, que implicaba la suspensión del evento, suscitó de inmediato una confrontación de versiones y motivos entre los responsables municipales y la entidad organizadora. Daremos cuenta de su tramitación en próximos Informes.

...



1.2.3 Actuaciones de oficio, colaboración de las administraciones y Resoluciones

1.2.3.1 Actuaciones de oficio

...

• [Queja 17/0105](#), ante la Delegación Territorial de Cultura, Turismo y Deporte de Sevilla y el Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra, relativa a destrucción de molino de aceite en Gandul (Alcalá de Guadaíra, Sevilla).

• [Queja 17/0142](#), ante el Ayuntamiento de Sevilla, relativa a participación en el Maratón de Sevilla de menores discapacitados en silla de ruedas

• [Queja 17/0376](#) ante el Ayuntamiento de Sevilla y la Delegación Territorial de Cultura, Turismo y Deporte de Sevilla relativa a conservación y uso de una parte del lienzo de la muralla almohade de la Alcazaba interior de Sevilla.

• [Queja 17/0431](#) ante Ayuntamiento de Granada relativa a medidas contra vandalismo gráfico y pintadas en El Albaicín de Granada.

• [Queja 17/0665](#) ante el Ayuntamiento de Sevilla, relativa a mal estado de conservación de pista de atletismo del polideportivo San Pablo.

• [Queja 17/1411](#) ante el Ayuntamiento de Ronda, relativa a conservación del “Puente Nuevo” sobre el tajo de Ronda (Málaga).

...

• [Queja 17/1814](#) ante la Delegación Territorial de Cultura, Turismo y Deporte de Sevilla y el Ayuntamiento de Utrera, relativa a medidas de protección del Castillo de Utrera (Sevilla) y régimen de uso de sus instalaciones.

• [Queja 17/2407](#) ante el Ayuntamiento de Motril, relativa a medidas para la protección de inmuebles singulares en Motril.

...

• [Queja 17/2688](#) ante el Ayuntamiento de Tarifa y la Delegación Territorial de Cultura, Turismo y Deporte de Cádiz, relativa a ataque a las pinturas rupestres de la Cueva de Atlanterra en Tarifa.

• [Queja 17/2821](#) ante el Ayuntamiento de Dos Hermanas y la Delegación Territorial de Cultura, Turismo y Deporte de Sevilla relativa a grave deterioro de la Torre de Los Herberos en Dos Hermanas, Sevilla.

...

• [Queja 17/3240](#) ante el Ayuntamiento de Rincón de la Victoria y la Delegación Territorial de Cultura, Turismo y Deporte de Málaga, relativa a daños y pintadas contra restos neolíticos en la Cueva del Tesoro, Rincón de la Victoria.

...

• [Queja 17/5232](#) ante el Ayuntamiento de Paymogo y de Cádiz, relativa a Bonificación en tasa por utilización de instalaciones deportivas municipales en Paymogo y Cádiz.

• [Queja 17/5253](#) ante la Diputación Provincial de Sevilla, relativa a bonificación en Tasa por visita al Conjunto Monumental de San Luis de los Franceses



· [Queja 17/5334](#) ante el Ayuntamiento de Sevilla, relativa a suspensión de una carrera de la mujer en Sevilla contra el cáncer de mama.

...

1.2.3.3 Resoluciones

...

· Resolución dictada en la [queja 17/0142](#) ante el Ayuntamiento de Sevilla, relativa a participación en el Maratón de Sevilla de menores discapacitados en silla de ruedas.

· Resolución dictada en la [queja 17/0431](#), ante el Ayuntamiento de Granada, relativa a medidas contra vandalismo gráfico y pintadas en El Albaicín de Granada.

...

· Resolución dictada en la [queja 17/2407](#), ante el Ayuntamiento de Motril, relativa a medidas para la protección de inmuebles singulares en Motril.

...

· Resolución dictada en la [queja 17/5253](#), ante la Diputación Provincial de Sevilla, relativa a bonificación en Tasa por visita al Conjunto Monumental de San Luis de los Franceses.

...

1.3 DEPENDENCIA Y SERVICIOS SOCIALES

1.3.1 Introducción

...

Por último, dedicamos el último epígrafe de este Capítulo a dar cuenta del estado del [Programa de Solidaridad de los andaluces](#) para la erradicación de la marginación y desigualdad en el año 2017, último en el que dedicaremos un apartado al mismo, dada su reciente derogación tras la aprobación del Decreto-Ley 3/2017, de 19 de diciembre, por el que se ha puesto en marcha la denominada Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía, que regula la prestación económica orientada a la erradicación de la marginación y la desigualdad y a la lucha contra la exclusión social que deberá incorporar un itinerario a través de un Plan de inclusión sociolaboral, en los términos establecidos en los artículos 42.1 y 42.2.g) de la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía, como prestación garantizada y, por tanto, en su consideración de derecho subjetivo.

Esta norma, cuya aprobación acogemos con satisfacción, a simple vista, en líneas generales y tras una lectura rápida, podemos afirmar que ha tenido en cuenta la práctica totalidad de las recomendaciones y sugerencias formuladas en su día por esta Defensoría en la actuación de oficio, [queja 14/1285](#), que también formaron parte de nuestro Informe Especial al Parlamento de Andalucía “25 años del programa de solidaridad para la erradicación de la marginación y la desigualdad e Andalucía”, entre las que destacamos la redefinición y mejor regulación de las personas beneficiarias, la aclaración del concepto de unidad familiar, la convivencia en el mismo domicilio de más de una unidad familiar, la mejor definición de los recursos computables y los no computables; lo relativo a las personas extranjeras de países no miembros de la Unión Europea que con la anterior normativa no podían acceder a esta prestación; la regulación de los supuestos de emergencia y urgencia; la regulación del procedimiento y la aclaración de la participación de los SSCCC, etc.



No obstante, hay algunos aspectos que esta defensoría acoge con cautela y que iremos viendo como se desarrollan e implementan, de los que tenemos pensado efectuar un estudio con mayor profundidad y a los que permaneceremos atentos siempre en la salvaguarda y garantía de los derechos de la ciudadanía andaluza más necesitada de protección y defensa.

Así, algunos de estos aspectos que nos causan preocupación atañen, por ejemplo, a la participación activa de los servicios sociales comunitarios en el procedimiento, la incorporación de un itinerario a través de un plan de inclusión y/o inserción sociolaboral y, en consecuencia la necesaria coordinación con los organismos competentes en materia de empleo, en este sentido, esperamos que las medidas de inclusión e inserción sociolaboral que se prevén en la nueva norma, para propiciar la inclusión y autonomía de las familias, sean reales y efectivas, tal como recomendábamos en nuestro Informe Especial, por cuanto que en la normativa anterior también se preveían actuaciones de este tipo que con el transcurso del tiempo dejaron de aplicarse.

...

1.3.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.3.2.1 Dependencia

1.3.2.1.1 El Procedimiento Administrativo: El incumplimiento del deber de resolver en plazo

...

Aunque el expediente de dependencia se encuentra bajo la competencia y control autonómico en su inicio y conclusión, existe una etapa que cae directamente bajo la órbita de los Servicios Sociales Comunitarios. Se trata de la elaboración de la propuesta de recurso o programa individualizado de atención y los diversos trámites que comporta, es decir, la labor de prescribir o proponer el recurso del Sistema que más convenientemente sirva a las necesidades de la persona afectada, dentro de los requisitos legales.

Ello ha justificado que cuando el expediente incurso en demora se encuentra en este momento de tramitación, la petición de informe haya ido dirigida a los citados Servicios Sociales.

Son muchos, como es obvio, los Ayuntamientos incardinados en nuestra Comunidad Autónoma de los que hemos requerido colaboración y muy diversas las respuestas obtenidas. Si bien esta pluralidad dificulta el compendio de las razones informadas, en lo que atañe a retrasos, se aprecia la repetición de un argumento: la Administración autonómica correspondiente no ha notificado a los Servicios Sociales la resolución de grado que reconoce la situación de dependencia o no ha activado o cargado el expediente en el programa informático llamado Netgefys, imposibilitando con ello que estos Servicios den curso al mismo.

La conclusión alcanzada en los expedientes de queja tramitados, pone de relieve que el incumplimiento administrativo de los plazos genera una **tramitación media de hasta dos años**, cuadruplicando con ello el máximo legal. Por lo que en los pronunciamientos emitidos por esta Defensoría en el año 2017 mediante las casi 100 (96) resoluciones emitidas consistentes en recomendaciones, también se ha puesto un especial interés en recordar a la Administración este deber legal con carácter general.

...



1.3.2.1.4 El derecho de las personas dependientes moderadas

...

Esta Defensoría ha venido admitiendo a trámite las diferentes quejas individuales presentadas por las personas afectadas por esta circunstancia, acordando solicitar informe a los servicios sociales comunitarios de los Ayuntamientos del domicilio de la persona valorada como dependiente moderada, en la medida en que la actuación oportuna es la de elaborar los trámites de la propuesta de recurso, es decir, del programa individualizado de atención.

Si inicialmente era una evidencia que la tramitación del procedimiento de PIA de los y las dependientes moderados reconocidos no iba a ponerse en marcha a corto plazo, aludiendo a razones como la indeterminación de los recursos del catálogo de que pudieran beneficiarse, más tarde se vislumbró el comienzo de respuesta para ciertos colectivos de dependientes moderados (menores y personas con enfermedad mental).

Las restantes personas en situación de dependencia moderada, según informaban los servicios sociales comunitarios que iban emitiendo respuesta en los casos concretos planteados, no podían ser atendidas, al no aparecer cargados en el programa Netgefys los expedientes de este colectivo. Aludían con ello a la falta de puesta a disposición del expediente en la aplicación informática, como causa que impedía la iniciación de la propuesta de PIA, aún cuando en otras ocasiones se limitaron a reconocer el comienzo del período de vigencia de la efectividad y la necesidad de atender los expedientes pendientes por el orden preceptivo riguroso.

Aparece esta realidad claramente reflejada en el informe emitido por los Servicios Sociales de Córdoba, que citamos a modo de simple ilustración, en el que se decía que efectivamente el interesado tenía reconocido su grado I de dependencia moderada desde el año 2014, cuya efectividad no había tenido lugar porque la Delegación de Igualdad de la Comunidad Autónoma *“ha tenido parado este proceso un largo período”* y que posteriormente, *“son tantos los grados I que esperaban dicha efectividad desde la implantación del Sistema de Dependencia que hasta ahora no ha sido posible hacer el PIA”* del afectado. Cerrado el ejercicio de 2017 la situación del expediente era la de propuesta de PIA efectuada, con prestación económica para cuidados en el entorno familiar, aunque pendiente de aprobación por la Delegación.

A medida que la respuesta de los diferentes Servicios Sociales fue llegando, se hizo preciso dar traslado de la problemática a las pertinentes Delegaciones Territoriales de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales.

La Administración autonómica reconoció abiertamente que aunque estaba en su intención hacer efectivo el derecho de los dependientes moderados, tampoco en este caso la respuesta iba a ofrecerse en el plazo legal, de manera que se iría efectuando su incorporación al Sistema de una forma progresiva, y, en todo caso, subordinada a la prioridad que entiende corresponde a los dependientes valorados con mayor grado, particularmente a los grandes dependientes.

En consonancia con ello, la Delegación Territorial de Sevilla ha recalado en sus informes que el retraso a 1 de julio de 2015 en la efectividad de la dependencia moderada, que en el calendario de la aplicación progresiva de la Ley 39/2006, supuso la reforma operada por el Real Decreto-ley de 2012, se tradujo en una **cifra muy elevada de personas reconocidas con este grado moderado y sin prestación**, cuya incorporación requiere un gran esfuerzo de la Administración, ligado a dos imperativos: la atención preferente a las personas reconocidas con gran dependencia y el orden riguroso de incoación para el despacho de los expedientes que establece el artículo 71.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

Así lo resaltó también la Agencia de Dependencia, en la respuesta que de forma conjunta a todas las Delegaciones Territoriales, remitió con ocasión de la queja de oficio que esta Defensoría mantiene abierta desde que se planteara esta problemática.



La explicación ofrecida por la Agencia, en síntesis, aludía a la circunstancia de existir, a la fecha de la efectividad legal conforme al calendario de aplicación progresiva de la ley, 1 de julio de 2015, una **bolsa de casi cien mil personas con dependencia moderada reconocida y sin prestación asignada**, en situación de obtener dicha asignación, es decir, simultáneamente tributarias de obtener la tramitación del procedimiento de PIA.

Decía la Agencia que la dificultad de partida estribaba precisamente en que esta cifra global acumulada de dependientes moderados ya reconocidos como tales, debía incorporarse al Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia al mismo tiempo, de manera que la respuesta administrativa debía hacerlo de forma gradual y progresiva, pero añadía, además, que este proceso necesariamente había de verse afectado por *“la atención preferente que requieren las personas reconocidas con gran dependencia que está prevista en la propia Ley 39/2006, de 14 de diciembre”*.

...

1.3.2.2 Personas con discapacidad

1.3.2.2.8 Área de Sostenibilidad

...

· **Queja 15/1380**: El reclamante, usuario de silla de ruedas, nos exponía que desde hacía varios años venía solicitando a su Ayuntamiento, Bollullos de la Mitación (Sevilla), que se le autorizara a poner una rampa de acceso a su vivienda o, alternativamente, se estableciera la prohibición de estacionar vehículos delante de la misma con objeto de poder entrar y salir con la silla de ruedas de la vivienda.

· **Queja 15/5678**: En este caso, la interesada nos indicaba que su madre, con 65 años y usuaria de silla de ruedas, llevaba encerrada en su vivienda desde hacía año y medio pues **una barrera urbanística en su calle le impedía salir** si no era para acudir a las citas médicas. Esta situación la había sumido en una depresión, aconsejándole los médicos que saliera de su domicilio al menos dos horas cada día, lo que le resultaba, siempre según la interesada, imposible debido a la barrera urbanística antes aludida. Y añade textualmente lo siguiente: *“Llevamos año y medio hablando para que el Ayuntamiento arregle la calle que es peatonal y que actualmente tiene escalones y una rampa con una pendiente bastante considerable y totalmente inaccesible, que no cumple con la normativa vigente de accesibilidad”*.

· Queja 15/4132: En esta queja, el que se dirigió a nosotros fue el presidente de una asociación de personas con movilidad reducida para poner en nuestro conocimiento que *“hemos detectado problemas de accesibilidad por no cumplir con el Decreto 293/2009, de 7 de julio, por el que se aprueba el reglamento que regula las normas para la accesibilidad en las infraestructuras, el urbanismo, la edificación y el transporte en Andalucía, en el comercio de reciente instalación o reforma con denominación comercial librería ... sito en ... de Sevilla. Con el propósito de solucionar estos problemas hemos enviado multitud de escritos dirigidos a las autoridades competentes del Ayuntamiento de Sevilla, responsable de la accesibilidad en esta ciudad, y del que no hemos recibido ninguna respuesta que nos haga augurar una pronta solución de esta deficiencia de accesibilidad”*.

Pero esta realidad está presente no sólo en las actividades cotidianas de desplazamiento por nuestras ciudades para realizar gestiones, relaciones personales o familiares, etc., sino que afecta, también, a cuestiones tan necesarias como el derecho al ocio y al deporte, que se ve limitado cuando no radicalmente impedido, por las barreras existentes. A esta cuestión hemos dedicado un comentario singularizado en este Informe Anual haciéndonos eco de una demanda trasladada por el colectivo de personas discapacitadas.

Esto motivó que tramitáramos de oficio la **queja 16/1441** en la que manifestamos que el artículo 49 de la CE, con carácter imperativo, exige que los poderes públicos realicen una **política de integración de las personas con discapacidad** estableciendo, también, el deber de ampararlas en el disfrute de los derechos y libertades contemplados en el Título I de la CE que ésta reconoce para toda la ciudadanía.



Pues bien, con motivo del encuentro que mantuvo el Titular de esta Institución con las Federaciones Provinciales de Personas con Discapacidad, éstas nos hicieron llegar la existencia de **numerosas barreras en los espacios destinados al ocio y deporte en los municipios de nuestra Comunidad Autónoma** que serían, en muchos supuestos, muy fáciles de eliminar y que, sin embargo, de manera incomprensible con los medios de los que actualmente se disponen, continúan impidiendo su uso por las personas con discapacidad.

Debe insistirse en que un mundo como el actual, en el que tanta relevancia tiene las actividades relacionadas con el ocio y el deporte, no tiene sentido que se mantengan estos obstáculos que chocan frontalmente con las previsiones contenidas en la Constitución Española y el Estatuto de Autonomía.

Así, a título de ejemplo, señalaban las extraordinarias dificultades que en la **estación de esquí de Sierra Nevada**, tiene este colectivo para acceder a las infraestructuras de ocio que allí se ofertan. Y lo mismo cabe decir de **playas**, que además son de uso intensivo, por estar cerca de núcleos urbanos, en las que las infraestructuras de acceso a la playa, cuando existen, son extraordinariamente deficientes y se disfrutan de forma temporal.

Si esto es una realidad respecto de la accesibilidad, mucho peor es la situación cuando pensamos en los servicios adicionales de sombra, silla anfibia de acceso al baño, etc.

Por otro lado, en los pocos lugares en los que existen estas instalaciones durante el periodo estival, se olvidan de la posibilidad de hacer uso de las mismas, por parte de estas personas, fuera de la temporada de verano. Esto último se comentó, especialmente, en lo que concierne a la accesibilidad que lo lógico sería que durante todo el año se pudiera mantener algún itinerario accesible en algunas playas de uso intensivo, al menos, en las cercanas a grandes núcleos de población.

No obstante, también, manifiestan que sí hay playas que están bien dotadas y, entre éstas, citan a título de ejemplo, la playa de Aguadulce de Almería.

Durante la larga conversación que mantuvimos en este encuentro se pusieron de manifiesto situaciones o hechos injustificados como lo que ocurre con las **pistas de pádel**, que suelen dotarse de una tipología de puertas que obliga a tener que plegar las sillas de ruedas al entrar y salir de la pista, cuando lo lógico sería que estuvieran ya normalizadas las instalaciones para poder ser utilizadas indistintamente por personas con y sin discapacidad.

En definitiva, y haciendo una breve recapitulación, la cuestión de fondo no es otra que manifestar que ya es tiempo y hora de que se facilite como participantes o como audiencia en **cines, teatros, centros deportivos, instalaciones deportivas** lugares de esparcimiento en el interior y en la playa y en cualquier otro lugar de uso colectivo, el que se puedan desarrollar actividades de ocio y deporte, el que se dé un impulso serio y comprometido para que el acceso a estos lugares y la práctica de las actividades de ocio y deporte por las personas discapacitadas sea una realidad.

No podemos olvidarnos, tal y como pusimos de manifiesto en la Jornada que organizamos con el título "**Los Gobiernos Locales ante la Nueva Agenda Urbana**", que una de las tareas que tienen que afrontar los gobiernos locales es precisamente ésta. Así, la **Nueva Agenda Urbana**, de acuerdo con la Declaración de Quito, se reconoce la necesidad, dentro del "llamamiento que hace a la acción" de hacer especial hincapié en poner fin a las múltiples formas de discriminación a que se enfrentan, entre otros, las personas con discapacidad:

"36. Nos comprometemos a promover medidas adecuadas en las ciudades y los asentamientos humanos que faciliten el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico de las ciudades, en particular a los espacios públicos, el transporte público, la vivienda, la educación y los servicios de salud, la información pública y las comunicaciones (incluidas las tecnologías y sistemas de la información y las comunicaciones), y a otros servicios e instalaciones abiertos o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales.

37. Nos comprometemos a promover la creación de espacios públicos seguros, inclusivos, accesibles, verdes y de calidad, incluidas calles, aceras y carriles para ciclistas, plazas, paseos



marítimos, jardines y parques, que sean zonas multifuncionales para la interacción social y la inclusión, la salud y el bienestar humanos, el intercambio económico y la expresión cultural, y el diálogo entre una amplia diversidad de personas y culturas, y que estén diseñados y gestionados de manera tal que garanticen el desarrollo humano, construyan sociedades pacíficas, inclusivas y participativas, y promuevan la convivencia, la conectividad y la inclusión social”.

Esa ciudad inclusiva exige dar cumplimiento al compromiso, creando por los países firmantes de la Declaración de Quito, en aras a la transformación en pro del desarrollo sostenible de “promover medidas adecuadas en las ciudades y los asentamientos humanos que faciliten el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico de las ciudades, en particular a los espacios públicos, el transporte público, la vivienda, la educación y los servicios de salud, la información pública y las comunicaciones (incluidas las tecnologías y sistemas de la información y las comunicaciones), y a otros servicios e instalaciones abiertos o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales”.

Asimismo, supone afrontar el compromiso de “promover la creación de espacios públicos seguros, inclusivos, accesibles, verdes y de calidad, incluidas calles, aceras y carriles para ciclistas, plazas, paseos marítimos, jardines y parques, que sean zonas multifuncionales para la interacción social y la inclusión, la salud y el bienestar humanos, el intercambio económico y la expresión cultural, y el diálogo entre una amplia diversidad de personas y culturas, y que estén diseñados y gestionados de manera tal que garanticen el desarrollo humano, construyan sociedades pacíficas, inclusivas y participativas, y promuevan la convivencia, la conectividad y la inclusión social”.

Esta ciudad accesible y de todos tampoco será posible si no se garantiza la movilidad accesible y la seguridad vial. Justamente por ello, también se ha asumido el compromiso de adoptar “medidas para mejorar la seguridad vial y la integramos en la planificación y el diseño de infraestructuras sostenibles de movilidad y transporte. Junto con las iniciativas de sensibilización, promoveremos el enfoque de sistemas seguros que se solicita en el Decenio de Acción para la Seguridad Vial, prestando especial atención a las necesidades de todas las mujeres y las niñas, así como de los niños y los jóvenes, las personas de edad y las personas con discapacidad, y quienes se encuentran en situaciones de vulnerabilidad”.

Sólo desde el compromiso de incluir en la Nueva Agenda Urbana de nuestras ciudades y municipios tales objetivos y acciones se podrá garantizar el acceso, en condiciones de igualdad, a los bienes y servicios que ofrece la sociedad. Esta Institución hará cuanto tenga en su mano para que ese compromiso sea una realidad.

...

1.3.2.3 Personas Mayores

1.3.2.3.1 Personas mayores en Andalucía

...

Uno de los retos pendientes a los que hacíamos referencia anteriormente es el objeto de una actuación de oficio iniciada en el año 2016 con relación a las políticas y actuaciones que las administraciones públicas andaluzas llevan a cabo en relación con las **personas mayores que viven solas (queja 16/3279)**.

En una primera fase se pretendía valorar las actuaciones que la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales de la Junta de Andalucía y los 29 Ayuntamientos andaluces cuyos municipios cuentan con más de 50.000 habitantes llevan a cabo con estas personas, a fin de facilitar a las mismas recursos asistenciales, comunitarios, de salud, culturales, de ocio, etc., que mejoren su calidad de vida, promuevan la participación social y les faciliten la permanencia en su medio.

A lo largo de 2017 se han recibido todos los informes y se ha podido comprobar que, aunque las administraciones públicas disponen de una amplia variedad de servicios y programas dirigidos a las personas mayores en general o en riesgo de exclusión social, aquellas que viven solas no constituyen un colectivo de especial atención y no se realizan actuaciones para verificar que sus condiciones de vida, redes de apoyo,



posibilidad de mantener su vida autónoma o capacidad de reacción ante situaciones de urgencia social o sanitaria son adecuadas. De hecho, como consecuencia de la presente queja de oficio se han puesto en marcha iniciativas en algunos municipios.

A la vista de la información recibida, se ha estimado oportuno continuar con la segunda fase de la investigación, solicitando informe a los Ayuntamientos andaluces cuyos municipios cuentan entre 20.000 y 50.000 habitantes y a las 8 Diputaciones Provinciales, por lo que respecta a las competencias que ostentan con relación a los municipios de menos de 20.000 habitantes, abarcando así el total de administraciones con competencia en la materia a nivel andaluz. A lo largo del año 2018, por tanto, se continuarán las actuaciones en este sentido.

Por otra parte, a lo largo de este año se han tramitado varias quejas al tener conocimiento de la **posible situación de desprotección de personas mayores**. Con carácter general, la intervención de las administraciones públicas en los casos de personas mayores que viven solas debe encaminarse, en primer lugar, al mantenimiento de la persona en su domicilio y en su entorno, procurando unas condiciones adecuadas de seguridad, salud, alimentación, higiene, etc. Únicamente cuando no es posible que la persona mayor continúe residiendo en su vivienda, por no poder garantizarse que su vida se desenvuelva en condiciones dignas, o porque la propia persona mayor así lo requiera, se debe procurar su traslado a un centro residencial.

Asimismo, este año se ha continuado la tramitación de la queja 16/1094, a la que ya se hizo referencia en el Informe Anual 2016, referente a un señor mayor que vivía solo y al parecer no se encontraba en condiciones adecuadas de alimentación e higiene. Se solicitó información al Ayuntamiento de Montellano (Sevilla) respecto a las gestiones realizadas por los servicios sociales, las cuales se veían dificultadas por el rechazo del afectado a aceptar su intervención. La queja se cerró al informar la Fiscalía de Sevilla de que finalmente una fundación había aceptado asumir su defensa judicial y posteriormente la tutela, lo que era imprescindible para la protección del presunto incapaz, quedando a la finalización del procedimiento judicial de incapacitación.

También estamos investigando otras dos quejas relativas a la actuación de los servicios sociales y la tramitación por Fiscalía del procedimiento de incapacitación judicial en casos de personas en edad avanzada en situaciones de riesgo social (queja 17/5231 y queja 17/3851).

...

1.3.2.3.3 Centros de Participación Activa de Personas Mayores

...

Sin embargo, en la queja 16/6512, relativa a la sanción impuesta al Presidente de un centro de participación activa de mayores, se concluyó que, si bien esta institución no podía pronunciarse sobre si se habían producido conductas por parte del denunciado que pudieran calificarse como infracciones y si las mismas merecían la correspondiente sanción, sí se constataba una vulneración del derecho a ser sancionado solamente por infracciones tipificadas en la Ley, así como una inadecuada tramitación del procedimiento.

En consecuencia, formulamos una **Recomendación** al Ayuntamiento de Marbella (Málaga) para que se revisase de oficio y anulase el expediente sancionador y, en caso de que se considerase incoar uno nuevo, se respetasen las normas de procedimiento y garantizaran los derechos del afectado. Nos encontramos a la espera de respuesta a dicha Recomendación.

...



1.3.2.4 Servicios Sociales

1.3.2.4.1 Personas sin hogar

Para el Defensor del Pueblo Andaluz son de gran importancia las cuestiones relativas a la **atención que se presta a las personas sin hogar**, por la extrema situación de vulnerabilidad en la que se encuentran estos ciudadanos y ciudadanas, en algunos casos después del fracaso de la intervención realizada por los servicios sociales, o por su disconformidad con la actuación realizada por estos.

Este año podemos destacar varias quejas de oficio tramitadas por esta institución. En dos casos, las quejas fueron iniciadas al tener conocimiento del fallecimiento de personas sin hogar, dirigiéndose la intervención del defensor del pueblo andaluz a dilucidar si los servicios municipales habían sido capaz de detectar las situaciones de riesgo y actuar para evitar que estos hechos ocurriesen.

Así, en 2017 se ha abierto una queja de oficio ante la Delegación Municipal de Bienestar Social del Ayuntamiento de Málaga por el **fallecimiento de una persona sin hogar en el incendio de una caseta (queja 17/0055)**. La actuación finalizó al comunicar el Ayuntamiento que se desconocía la identidad de la persona fallecida, si bien se indicaba que personas sin hogar que frecuentan la zona donde tuvo lugar el incendio son atendidas por el Servicio de Unidad de Calle y por la Red de Atención a Personas sin Hogar.

El otro caso era relativo a la **muerte de una persona sin hogar en Cádiz** cuyo cadáver fue hallado en el centro histórico de la ciudad (**queja 16/6483**). En su informe, la Delegación de Asuntos Sociales del Ayuntamiento de Cádiz informó que la persona fallecida, que llevaba relativamente poco tiempo en la ciudad, no había acudido en ninguna ocasión al centro de acogida municipal y había tenido escasa relación con un comedor social y con una entidad del tercer sector de acción social, estando la determinación de las causas del fallecimiento bajo análisis forense.

Asimismo, la citada administración trasladó que se iba a elaborar un Plan Estratégico Municipal Operativo de Personas Sin Hogar y que se habían adoptado diferentes medidas para paliar esta problemática, como ampliar la denominada "Campaña de frío" (que habitualmente se activa los meses más fríos del año) a situaciones de viento y de calor que se producen en otras épocas del año, ampliar los horarios y servicios de algunos recursos municipales dirigidos a las personas sin hogar y llevar a cabo una labor de sensibilización con otras áreas y servicios municipales, en particular, la Policía Local.

Otras quejas relativas a casos concretos de personas sin hogar finalizaron al comprobar que la actuación de los servicios sociales había sido correcta.

La actuación de oficio, **queja 16/6600** se inició al tener conocimiento por los medios de comunicación que una **pareja de jubilados estaba viviendo en la calle** en Sevilla, al parecer porque el módulo de familias del albergue municipal estaba completo y, debido a la enfermedad que él sufría, no querían separarse.

El Ayuntamiento de Sevilla informó de la intervención realizada por los servicios sociales con la pareja, ofreciéndoles diversos recursos que rechazaron, hasta que se marcharon a Madrid. A su vuelta a Sevilla pasadas unas semanas, ingresaron en el centro de acogida municipal.

Por su parte, la **queja 16/4239**, a la cual ya se hacía referencia en el Informe Anual 2016, hacía referencia a una mujer de unos cincuenta años de edad que, según se había tenido conocimiento, padecía desde hacía muchos años alcoholismo crónico y vivía en la calle, enajenada y dejada de todos, sin tener por ello satisfechas las más elementales necesidades de salud, alimentación, higiene y vestido.

Se solicitó información a la Delegación de Asuntos Sociales del Ayuntamiento correspondiente sobre si existía un procedimiento de incapacitación de la afectada o se había instado solicitud de ingreso residencial involuntario, si tenía reconocida su situación de dependencia o algún grado de discapacidad, y si existía coordinación entre los servicios sociales y los sanitarios, con la finalidad de prestarle la asistencia, la atención y los recursos precisos.



El Ayuntamiento informó de la intervención realizada con la afectada por los servicios sociales municipales a lo largo de los años. Se solicitó un nuevo informe con los avances producidos y la actuación se dio por concluida al informarse que, en cumplimiento de un auto judicial autorizando el internamiento involuntario de la afectada en un centro residencial y, con carácter previo, en un hospital de salud mental para estabilizar su salud, la misma había ingresado en el citado hospital, estando previsto su traslado a un recurso residencial en un breve margen de tiempo.

Por el contrario, fue considerada inadecuada la atención social recibida en el Hospital Virgen Macarena por una persona indigente que ingresó con numerosas quemaduras en su cuerpo, hecho que había motivado la apertura, de oficio, de la [queja 15/4151](#), de la cual ya se dio cuenta en el Informe Anual 2016.

Por esta razón, se formuló una Recomendación a la Dirección-Gerencia de los Hospitales Universitarios Virgen Macarena y Virgen del Rocío de Sevilla a fin de que se adoptasen las medidas necesarias para garantizar la activación del Procedimiento de Atención a Personas en Situación de Riesgo Social en todos los casos en que una persona que se encuentra dentro de los criterios de actuación acuda a Urgencias, independientemente de que ésta solicite o no la atención social e independientemente de que se le pueda presumir un determinado conocimiento de los recursos sociales a su disposición.

La Recomendación fue aceptada expresamente por la Dirección Gerencia del Complejo Hospitalario, que señala además que coincide con las instrucciones que sobre la materia se han emitido a los distintos dispositivos que conforman la atención de urgencias en los centros de dicho complejo.

1.3.2.4.2 Ayudas sociales

...

El grueso de quejas recibidas en el ámbito de los servicios sociales hacen referencia a la situación de **necesidad económica en la que se encuentran muchas personas y familias que reclaman ayudas sociales**, expresan su queja por la insuficiencia de ayudas para atender situaciones de riesgo, o se lamentan de lo que consideran es una actuación inadecuada de los servicios sociales comunitarios ante sus demandas.

Un ejemplo de lo anterior es la queja de una residente de Vélez-Málaga (Málaga) que nos trasladaba la problemática de los servicios sociales municipales, que a su entender tenía su causa en la falta de dotación de recursos humanos y materiales suficientes (queja 17/3759).

Entre los problemas observados, la interesada se refería a **excesivos tiempos de espera de las personas usuarias para ser atendidas**, a la **inexistencia de vivienda suficiente para alojamiento alternativo en los casos de lanzamiento**, a la falta de activación en todas sus posibilidades de los **recursos para el suministro de agua**, y a actuaciones concretas en las que no se había sabido detectar la fragilidad emocional y el peligro de desequilibrio mental de algunas personas por la dureza de sus condiciones vitales.

La información recibida por el Ayuntamiento de Vélez-Málaga niega dichos problemas y que exista una dotación insuficiente de los servicios sociales municipales, por lo que se ha solicitado a la interesada alegaciones al respecto, encontrándose la queja en trámite.

En otra queja, el interesado se lamentaba que, siendo su situación económica desesperada, por disponer como ingresos para poder vivir él y su esposa únicamente los 426 euros de subsidio de desempleo para personas mayores de 55 años, el Ayuntamiento de Umbrete (Sevilla) le había concedido unas ayudas sociales en una cuantía inferior al máximo anual que podrían percibir ([queja 16/5453](#)).

Tras varias solicitudes de información al Ayuntamiento de Umbrete, y los respectivos informes de éste, se observó que la citada administración no había verificado el incumplimiento por el interesado de los requisitos para la concesión de la ayuda al alquiler en la cuantía máxima anual, ni había dictado resolución en tal sentido e incorporado informe de inexistencia de crédito suficiente que pudiera justificar que no se concediese la referida ayuda.



En consecuencia, se formuló una Recomendación para que se revisase el expediente de solicitud de ayuda para los gastos de la vivienda habitual-recibos de alquiler, procediendo a reconocerla ayuda en su cuantía anual máxima, salvo que concurriese alguna de las causas objetivas establecidas en la ordenanza de ayudas económicas municipales para denegar la solicitud, y notificando al interesado la resolución correspondiente.

La Recomendación fue atendida por el Ayuntamiento de Umbrete, si bien en la revisión del expediente se estimó que no procedía la concesión de las ayudas en sus importes máximos por disponer de ayuda familiar para el pago del alquiler y haber tenido confirmación de la rescisión del contrato de alquiler por la arrendadora.

Con independencia de si en los casos anteriores tienen fundamento las alegaciones de las personas interesadas, lo cierto es que, como se alertaba en anteriores informes anuales de esta institución, a pesar de los esfuerzos realizados en los momentos más arduos de la crisis económica **las administraciones públicas no cuentan con recursos suficientes para atender las numerosas situaciones de necesidad e incluso de emergencia social que se presentan ante los servicios sociales comunitarios.**

...

En otro orden de cosas, se ha resuelto favorablemente una queja presentada en 2016 que denunciaba la vulneración de los **derechos a la intimidad y la confidencialidad de las personas usuarias de los servicios sociales** por parte del Ayuntamiento de Los Barrios (Cádiz), al ser las mismas expuestas públicamente en fotos y vídeos, tanto en prensa como en redes sociales, con motivo de la entrega de ayudas económicas a familias en riesgo de exclusión social (**queja 16/7051**).

El citado Ayuntamiento aceptó la **Recomendación** formulada y, en consecuencia, ha trasladado que se adoptarán las medidas convenientes para informar a las personas usuarias de la voluntariedad de la participación en cualquier acto de difusión de ayudas sociales.

En cuanto a actuaciones referidas a colectivos en riesgo de exclusión social, debe destacarse la actuación realizada con respecto al **desmantelamiento de la barriada de Asperones en Málaga** y el realojo y medidas de integración social de las familias que allí viven (queja 17/2250).

La actuación se inició a raíz de la queja presentada por entidades, asociaciones y profesionales que allí trabajan, que entendían que la barriada sufre un abandono institucional por parte de las administraciones implicadas, por lo que solicitaba la intervención de esta institución.

Debe señalarse que ya en el Informe Especial al Parlamento Andaluz: **"Chabolismo en Andalucía"** (2005) del Defensor del Pueblo Andaluz se incluyó la barriada de Asperones entre los asentamientos estudiados. La inclusión, a pesar de no estar constituido por chabolas en sentido estricto, fue debida a que "el perfil social es idéntico al descrito en los núcleos chabolistas y porque es preciso recordar que se trata del asentamiento de etnia gitana en vivienda no normalizada más importante de Andalucía junto con El Vacie en Sevilla". En el marco de dicho Informe Especial se formularon 25 Recomendaciones a las administraciones públicas, considerando las personas promotoras que no se habían cumplido por lo que respecta a este espacio.

En consecuencia, se iniciaron actuaciones con el Ayuntamiento de Málaga y la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía (AVRA). Según la información proporcionada, existen en el barrio un total de 223 viviendas con 921 personas censadas. El Ayuntamiento ha dado traslado de la intervención social realizada por el Área de Bienestar y el Centro de Servicios Sociales Comunitarios de Puerto de la Torre y de las gestiones llevadas a cabo con la Junta de Andalucía en cuanto al desmantelamiento y realojo de la población, las cuales no habían avanzado en los últimos años. Por su parte, la Secretaría General de Vivienda informó de las actuaciones de realojo llevadas a cabo por la AVRA, fundamentalmente en los años 2010 y 2011.

Ambas administraciones han informado de la creación en mayo de 2017 de una mesa de trabajo conjunta que tiene por objeto elaborar una propuesta de intervención al respecto. La actuación continua en trámite.

...



1.3.3 Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

1.3.3.1 Actuaciones de oficio

...

· [Queja 17/0055](#), dirigida a la Delegación de Asuntos Sociales del Ayuntamiento de Málaga, relativa al fallecimiento de una persona sin hogar en el incendio de una caseta en Málaga.

...

1.3.3.3 Resoluciones no aceptadas

...

· Queja 12/1375 [Queja 12/1375 bopa], dirigida al Ayuntamiento de Zalamea la Real, relativa a Centro de día de mayores: usos.

...

1.4 EDUCACIÓN

1.4.4 Actuaciones de oficio, colaboración de las administraciones y resoluciones

...

· [Queja 17/6667](#), dirigida al Ayuntamiento de Vélez Málaga, relativa a la existencia de una plaga de pulgas en CEIP Augusto Santiago Bellido, de Vélez-Málaga.

...

1.5 EMPLEO PÚBLICO, TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL

1.5.1 Introducción

...

Y es que, una de las secuelas importantes que ha dejado este periodo de restricciones y debilitamiento de los derechos sociales inherentes a la situación de crisis padecida, ha sido la **precarización de las condiciones de trabajo**, en general, a todos los niveles y que en el ámbito público se ha traducido en un incremento considerable de la ocupación temporal de puestos que responden a necesidades claramente estructurales y no a una mera situación coyuntural motivada por un suceso excepcional y aislado.



Ante esta realidad, la Ley estatal de Presupuestos 3/2017 autoriza la convocatoria de procesos para estabilización de empleo temporal, que incluirá el 90% de las plazas que, estando dotadas presupuestariamente, hayan estado ocupadas de forma temporal e ininterrumpidamente al menos en los tres años anteriores a 31 de diciembre de 2016. Como consecuencia de ello, tanto la Junta de Andalucía como **numerosas entidades locales y provinciales han aprobado convocatorias específicas de empleo para la estabilización de empleo temporal** en sus respectivos ámbitos.

Otra consecuencia de la situación de crisis vivida, y que afecta al personal que tiene encomendada la prestación de servicios públicos, se produce en el ámbito de la **externalización de la acción pública**, tanto por la “privatización” que pudiera suponer de determinados servicios públicos de interés general, como por su incidencia en relación con la vinculación y condiciones de trabajo del personal de las empresas contratistas.

El incremento de la prestación externalizada de los servicios públicos durante los años de crisis no puede desvincularse de las insuficiencias internas de personal inherentes a este periodo y que han influido negativamente en el empleo público, al afectar, tanto a las funciones que desempeña este personal, como a los derechos que tienen reconocidos los empleados públicos (promoción, traslado, formación, etc.). Buena prueba de ello es que, coincidiendo con la salida de la crisis económica, **se está produciendo en los últimos años una corriente internalizadora en el sector público**, sobre todo a nivel municipal, que persigue recuperar la calidad de los servicios y actividades que desarrollan las Administraciones públicas asumiendo su prestación directa.

...

1.5.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.5.2.2 Acceso y mantenimiento en el empleo público de las personas con discapacidad

1.5.2.2.2 Pase a la situación de segunda actividad de los Policías Locales

Las noticias sobre las **dificultades para acceder a la segunda actividad de un Policía Local del Ayuntamiento de Puerto Serrano, que había sufrido una agresión en acto de servicio**, y la presentación de otras quejas similares en años anteriores, motivaron la apertura de oficio de la **queja 17/0675s** que, para interesarnos por las razones que pudieran impedir a este funcionario el ejercicio de un derecho que le reconoce en los artículos 28 y ss. de la Ley 13/2001, de 11 de diciembre, de Coordinación de las Policías Locales de Andalucía (LCPL), desarrollada a este respecto por el Decreto 135/2003, de 20 de mayo.

Tras informarnos el Ayuntamiento de que **se le había denegado el pase a la situación de segunda actividad al haberla solicitado tras haber sido declarado en situación de incapacidad permanente total (IPT) por el INSS**, solicitamos una ampliación de dicha información en la que se incluyeran las medidas que se hubieran podido adoptar para facilitar el mantenimiento del empleo de las personas que pasan a estar afectadas por una discapacidad, de acuerdo con lo establecido en el art. 4.2 del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social (LGDPD).

La pérdida de aptitudes psicofísicas exigidas para el desempeño de la función policial, como causa determinante del pase a la situación de segunda actividad, constituye una cuestión muy controvertida a todos los niveles: administrativo, jurisprudencial y doctrinal. La razón es evidente, toda vez que cualquier interpretación sobre esta cuestión debe poner necesariamente en relación la legislación reguladora del régimen jurídico de los empleados públicos -general y específica de los Cuerpos de Policías- con la del régimen prestacional de la Seguridad Social y la reguladora del procedimiento y régimen jurídico administrativo -general y local-.



Para el análisis de esta cuestión es preciso partir de la regulación legal que se establece para el acceso a este derecho en su legislación reguladora, siendo condición indispensable para ello, según dispone el art. 32.1 de la Ley 13/2001, la existencia de una “*incapacidad transitoria o de otro tipo*”, precisándose en el art. 16.2 del Decreto 135/2003, que “*la causa de la disminución de aptitudes será cualquier enfermedad, síndrome o proceso patológico físico o psíquico que incapacite al funcionario para el normal desempeño de las funciones policiales, referidas a la escala en la que se encuentre encuadrada su categoría profesional y siempre que la intensidad de la referida disminución no sea causa de jubilación por incapacidad permanente para el ejercicio de sus funciones*”.

Causas todas ellas que merman la capacidad pero no suficientemente como para producir una incapacitación definitiva para el desarrollo de cualquier actividad profesional, por lo que se pueden llevar a cabo otras funciones dentro de la Administración municipal, si bien mediante la ponderación y valoración de las mismas desde el punto de vista médico.

El derecho a la segunda actividad que tiene reconocido este colectivo, está directamente relacionado con la cobertura de la situación de incapacidad permanente total (IPT) en el Sistema de Seguridad Social, **toda vez que esta prestación es compatible con el desempeño de otras tareas distintas a las fundamentales de la actividad profesional de la persona declarada en esta situación** (disposición transitoria vigésimo sexta del Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el vigente Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social -TRLGSS-), supuesto de hecho similar al que genera derecho a la segunda actividad de los Policías Locales.

Esta situación, muy controvertida y nada pacífica se ha visto afectada recientemente por la reciente Sentencia del Tribunal Supremo 26 de abril de 2017, que viene a considerar que no es admisible la coexistencia de dos conceptos diversos de IPT, uno de aplicación general, y otro a efectos de compatibilidad con el salario y de exclusiva aplicación a los colectivos que tuvieran reconocida la situación de segunda actividad, ya que la coexistencia de ambos conceptos supondría un privilegio injustificado y una cobertura excesiva para estos colectivos que podrían mantener un puesto de trabajo con las mismas retribuciones, frente a los que no pueden acceder a otro puesto de trabajo.

En cuanto a la actuación seguida en relación con la solicitud de pase a segunda actividad de un Policía Local en el Ayuntamiento de Puerto Serrano, hay que considerar que, dentro del régimen jurídico de aplicación a los funcionarios de las Policías Locales de Andalucía, existe una especialidad, constituida por la regulación contenida en el art. 28 y siguientes de la Ley 13/2001, de Coordinación de las Policías Locales, en la que se contempla una situación especial, en relación con la correspondiente a la de jubilación por edad o por incapacidad, que no existe en los Cuerpos generales de funcionarios, cual es la de segunda actividad.

En este marco, el alcance de la “*incapacidad permanente*” a la que se refiere la normativa autonómica reguladora de la segunda actividad, debe interpretarse en el sentido de considerar que **siempre que la situación de incapacidad sobrevenida permita el desempeño de determinadas funciones compatibles con la misma, se excluye la declaración de jubilación por incapacidad permanente**, por ser un derecho que tienen reconocido estos empleados públicos siempre que concurren los requisitos y se cumplan las condiciones exigidas en las referidas normas.

A la hora de interpretar el alcance de estas normas en relación con estos colectivos de empleados públicos (policías, bomberos...), también estimamos conveniente tener en cuenta, en aras del principio constitucional de igualdad, la peculiaridad de las funciones que realizan, cuyo desempeño requiere de unas condiciones más exigentes para el acceso a estos empleos públicos, en relación con las exigidas al resto de funcionarios, que impiden, incluso, reserva del cupo de reserva de personas con discapacidad para su acceso. Asimismo, estos colectivos tienen objetivamente un mayor grado de exposición a situaciones de riesgo y peligrosidad que, inevitablemente, van a producir con más habitualidad situaciones de falta de aptitudes psicofísicas para el desarrollo de sus funciones que en otras actividades.

Es por ello que se prevé para estos colectivos condiciones especiales, como es la de la segunda actividad, que permitan contrarrestar, en cierto modo, la situación de desigualdad que se produciría en relación con el resto de empleados públicos en función de ese mayor rigor en la exigencia de condiciones para



el acceso a estas profesiones y para el mantenimiento en las mismas cuando se producen disminuciones de sus aptitudes que les equipararían a la situación de personas con discapacidad.

Y, en aras de estos principios, no puede dejar de tenerse en cuenta otros factores que afectan sensiblemente a estos servidores públicos cuando se les reconoce el derecho a una pensión de IPT, que supone una sensible merma de sus rentas salariales (55% de la base reguladora de cálculo de la pensión) caso de no poder complementar esa reducción de sus ingresos salariales con el desarrollo de otra actividad, compatible en principio con la percepción de la pensión. De ahí que, ante la dificultad de compatibilizar pensión y salario tras la última decisión judicial, **el dejar a estos funcionarios con los ingresos correspondientes a la pensión de IPT, siempre que pudieran pasar a una segunda actividad, supondría una discriminación más ante la situación de infraprotección resultante** que, en casos como el que afecta a la queja comentada, se hace aún más patente al dejar en esta situación a funcionarios públicos cuya incapacidad está causada por el cumplimiento de las funciones inherentes a la prestación del servicio público que tienen encomendado.

Sin perjuicio de cuanto antecede, al analizar el procedimiento seguido, vemos que concurre una circunstancia determinante procedimentalmente derivada del hecho de que **el interesado solicita formalmente el pase a la segunda actividad una vez transcurridos más de seis meses desde el cese en la condición de funcionario**. Al no existir dicha solicitud con antelación a la declaración de IPT por parte del INSS, hay que considerar que se opera la causa de pérdida de la condición de funcionario por jubilación prevista en el art. 67.1.c) EBEP por *“el reconocimiento de una pensión (...) de incapacidad permanente total en relación con el ejercicio de las funciones de su cuerpo o escala”*.

Por consiguiente, al no encontrarse el Policía Local afectado en situación de activo no cabe el pase a la situación de segunda actividad, de acuerdo con lo establecido en el art. 3 del Decreto 135/2003. No obstante, hasta el momento la declaración de IPT por parte del INSS, y mientras el funcionario en cuestión estaba en situación de activo, concurrían las condiciones previstas legalmente para que pudiera valorarse si la pérdida de aptitudes psicofísicas de este Policía Local permitían o no ejercitar su derecho a pasar a la segunda actividad, ya que, como se reconoce en la Sentencia del TSJA 3245/2016 *“... la pérdida de aptitudes que determinen la existencia de I.P. no supone el cese inmediato de la policía local, quien reserva el derecho y la obligación de la administración de determinar la posibilidad de prestar un servicio concreto”*.

A la vista de estas consideraciones, se formuló recomendación al Ayuntamiento de Puerto Serrano (Cádiz) para que se adopten las medidas que permitan dar cumplimiento a las obligaciones legales que se imponen a los poderes públicos a fin de procurar las condiciones de igualdad y no discriminación de las personas con discapacidad en materia de empleo y posibiliten a los Policías Locales que se pudieran ver afectado por la pérdida de aptitudes psicofísicas necesarias para el desempeño de la función policial el poder ejercer su derecho de pase a la situación de segunda actividad que tienen legalmente reconocido.

A esta fecha, estamos a la espera de la contestación del Ayuntamiento a la Resolución formulada.

1.5.2.5 Quejas relativas a la provisión temporal

1.5.2.5.1 Falta de transparencia en la gestión de las Bolsas de Empleo

...

Sobre esta cuestión también se ultimó en el año 2017 la tramitación de la queja 16/296 en relación con la gestión de la **Bolsa de Empleo del Ayuntamiento de Palos de la Frontera** (Huelva) ante las irregularidades en su gestión, especialmente por falta de transparencia.

Recibido el informe municipal y tras su valoración, en base a las consideraciones antes expuestas se resolvió recomendar a dicho Ayuntamiento que adoptara las medidas oportunas para modificar la Bolsa de Trabajo Municipal para su adecuación a los principios constitucionales que rigen el acceso al empleo



público, y aprobar un Reglamento Municipal que regule su funcionamiento, a fin de garantizar la cobertura de las necesidades temporales de personal de carácter no permanente del Ayuntamiento de Palos de la Frontera y sus entes instrumentales, basándose en el acceso al empleo público respetando los principios constitucionales y estatutarios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad.

Por parte de dicho Ayuntamiento se contestó a la Resolución formulada aceptando el contenido esencial de la misma.

En la **queja 17/2768**, que presentó en esta Institución el personal informador de la Oficina de Turismo del Ayuntamiento de Carmona, adscrito a la empresa pública municipal SODECAR, para exponer sus circunstancias laborales y denunciar su **falta de participación en el proceso de aprobación de la RPT de dicha sociedad municipal**, también se recuerda a estas entidades locales la obligación de que las relaciones de puestos de trabajo del Ayuntamiento y de sus entidades instrumentales deberán publicarse en el Portal de Transparencia de dicho Ayuntamiento.

Asimismo, en cuanto a la cuestión de fondo planteada en esta queja respecto a la participación de los trabajadores en el proceso de elaboración de las relaciones de puestos de trabajo, se pone de manifiesto que, dado que las RPT afectan a las condiciones de trabajo de los empleados públicos, la Administración asume la obligación de su negociación con la representación del personal, de acuerdo con lo establecido en el art. 37.2 del EBEP.

Tras las consideraciones correspondientes, se recomienda a SOCEDAR que se adopten las medidas oportunas para proceder a la elaboración y aprobación de la RPT y que se someta a consulta de los representantes sindicales de esta sociedad municipal o de los trabajadores de la misma.

...

1.5.2.8 Posible vulneración de derechos en los procesos de selección de candidatos a puestos de trabajo de los programas de Fomento de Empleo

Han sido frecuentes también las quejas presentadas en el año 2017 en las que nos plantean su disconformidad con los procesos de selección de candidatos para la contratación de programas de Fomento de Empleo previstos en la Ley 2/2015, de 29 de diciembre, de medidas urgentes para favorecer la inserción laboral, la estabilidad en el empleo, el retorno del talento y el fomento del trabajo autónomo. Entre las quejas recibidas, destacamos las siguientes: queja 17/1462, queja 17/1104, queja 17/1461, queja 17/2329, queja 17/1080, queja 17/1349, queja 17/1598, queja 17/1847, queja 17/2495, queja 17/2842, queja 17/2949, queja 17/3006, queja 17/3055, queja 17/3678, queja 17/3728, queja 17/4010, queja 17/4275, queja 17/4344, queja 17/4460, queja 17/5224, queja 17/5225, queja 17/5450, queja 17/5809, queja 17/6314 y queja 17/6381.

En estas quejas se venía a cuestionar el proceso de selección de los candidatos a los puestos incluidos en estos programas, bien porque tenían preferencia los residentes del municipio promotor del programa; por considerar que los candidatos seleccionados no serían los más idóneos para ocupar el puesto; por estar en desacuerdo con los criterios de selección seguidos por el SAE, o bien por considerar que para el desempeño de puestos especializados debe requerirse una especialización más allá de una titulación genérica.

La selección de candidatos para ocupar los puestos correspondientes a los distintos programas de fomento del empleo aprobados a los Ayuntamientos se realiza en base al procedimiento establecido en el art. 11 de la Ley 2/2015, en cuyo apartado 5 establece que: los ayuntamientos deberán presentar oferta de empleo ante el SAE, formulada de forma precisa y ajustada a los requerimientos del puesto de trabajo, pudiendo admitirse como criterios de selección los relativos a la titulación y a la formación, siempre que tengan relación directa con su desempeño, están justificados en la iniciativa y sean coherentes con la resolución de concesión. Correspondiendo al Servicio Andaluz de Empleo la preselección de tres candidatos por puesto en base a la



correspondiente oferta genérica de empleo realizada por el Ayuntamiento solicitante y, al propio Ayuntamiento, la selección del candidato para el desarrollo de las tareas del puesto, entre los preseleccionados por el SAE.

En las quejas presentadas en el año, cerradas a esta fecha, una vez remitidos los correspondientes informes por el SAE y los Ayuntamientos afectados, **no se apreció actuación irregular por parte de las entidades públicas** cuestionadas que aplicaron la normativa establecida a estos efectos, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones. En otros expedientes, aún abiertos, se ha solicitado ampliación de datos a algunos Ayuntamientos, ante las dudas que nos han surgido por su actuación en el procedimiento de selección.

1.5.3 Quejas de oficio, colaboración de las Administraciones y Resoluciones

...

· **Queja 17/0675**, dirigida al Ayuntamiento de Puerto Serrano, relativa al pase de segunda actividad de un funcionario Policía Local expulsado del Cuerpo por discapacidad, derivada de accidente en acto de servicio.

...

· **Queja 17/5177**, dirigida al Consorcio Provincial de Prevención y Extinción de Incendios en Córdoba, relativa a posibles deficiencias en la prueba práctica en proceso selectivo de acceso a plaza de Bombero del Consorcio Provincial de Bomberos de Córdoba.

...

A continuación se destacan las actuaciones y resoluciones dictadas por el Defensor del Pueblo Andaluz que no han obtenido la respuesta colaboradora de las Administraciones Públicas a tenor del art. 29,1 de la Ley 9/1983, del Defensor del Pueblo Andaluz:

Durante el año 2017 se han seguido recibiendo en esta Institución quejas en relación a la inclusión del "empadronamiento" en el municipio convocante de la provisión de una plaza, como requisito y/ o mérito baremable, en los procesos de acceso al empleo público temporal ofertados por entidades locales.

Por este motivo, durante el año 2017 se han tramitado la queja 16/2275 y la queja 17/50, relacionadas con la valoración del empadronamiento en el acceso a la función pública que afectaban a convocatorias de acceso convocadas en los municipios de Coín (Málaga) y Paterna del Campo (Huelva).

Estas quejas fueron acumuladas a la **queja 16/2114**, promovida por esta Institución, sobre el asunto referenciado y en la que se formuló Resolución de posicionamiento sobre la materia que fue ampliamente comentada en el Capítulo correspondiente a esta materia del Informe Anual de esta Institución del año 2016.

En dicha Resolución se concluía que el empadronamiento, como exigencia para poder acceder a la Bolsa de Trabajo y como mérito baremable, resulta ser contrario a las disposiciones vigentes en materia de acceso al empleo público local y, por tanto, la actuación administrativa debería adecuarse a los principios de eficacia y sometimiento pleno a la Ley y al Derecho contemplados en el art. 103 de la Constitución Española.

En base a ello, recomendamos que en las bases reguladoras para la constitución de la Bolsa de Trabajo se supriman las referencias al lugar de residencia de los aspirantes por exigencia de los principios constitucionales que regulan el acceso al empleo público.

Al no haber obtenido respuesta a la Resolución realizada, en el caso del Ayuntamiento de Coín, y mostrar su discrepancia con el contenido de la misma, en el caso del Ayuntamiento de Paterna del Campo, se concluye la tramitación de estos expedientes de queja acordando su inclusión en el presente Informe



Anual al Parlamento de Andalucía, de conformidad con lo establecido en el art. 29.2 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, reguladora de esta Institución.

...

1.6 POLÍTICAS DE IGUALDAD DE GÉNERO

1.6.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.6.2.2 Empleo

...

Finalmente, en la queja 17/5510 se denunciaba una posible situación discriminatoria de género contra la empresa prestadora del servicio de recogida de basuras en la ciudad de Jaén. Por los datos e información aportadas resulta que la mujer no puede ser contratada para prestar servicios en dicha actividad (Barrendera) al parecer porque la empresa no dispone de vestuarios y aseos separados para hombres y mujeres.

Solicitado informe al Ayuntamiento de Jaén y a la empresa prestadora del servicio, se está pendiente de su recepción.

...

1.6.2.4 Administración Local

En el pasado Informe Anual de 2016 dábamos cuenta de la iniciación de un expediente de queja -queja 16/1655- en la que se planteaba la situación de desigualdad que históricamente ha padecido la mujer respecto de los hombres en cuanto al reconocimiento público por sus actos o sus méritos.

Y todo ello, a colación de la petición recibida para que se rectificase el error material existente en el nomenclátor del Callejero de la Ciudad de Sevilla en relación con la calle denominada Eustaquio Barrón, cuya denominación correcta, sostenía el interesado, debía ser el de calle Eustaquia Barrón, por ser la denominación original de la misma.

El Ayuntamiento, reconociendo que el cambio de denominación podía ser consecuencia de un mero error material ocurrido a principios del siglo XX, no se mostraba partidario de recuperar la denominación original por aplicación de lo dispuesto en el artículo 8.3 de la ordenanza reguladora del nomenclátor, que estatuye que «se mantendrán los nombres actuales que se hayan consolidado por el uso popular». A este respecto, aducían que el cambio de nombre no había sido objeto de contestación a lo largo de casi un siglo pese a ser público y notorio, por lo que, por razones de interés público, estimaban oportuno aplicar lo dispuesto en la citada ordenanza.

Por nuestra parte, aun cuando no podíamos calificar la respuesta del Ayuntamiento como arbitraria o infundada ya que contaba con un evidente soporte normativo y una adecuada motivación, no podíamos dejar de preguntarnos si hubiese resultado tan pacífico y exento de contestación el cambio en el nomenclátor si hubiese sido al revés, pasando de una denominación masculina a una femenina. Del mismo modo, nos cuestionábamos en qué medida la impronta machista de la sociedad de la época influyó en la falta de respuesta ante este cambio y en la propia comisión del error administrativo del que derivó dicho cambio.

De igual modo, nos preguntábamos qué grado de contestación tendría ahora una decisión municipal que implicase reparar esta injusticia histórica devolviendo a la calle su nombre original, en femenino.



Dado que la única manera de saberlo era haciendo la prueba, procedimos a formular al Ayuntamiento de Sevilla una **Sugerencia** pidiendo que se adoptase una iniciativa sobre la base de la solicitud ya existente para la proposición al Pleno municipal de un Acuerdo para el cambio de denominación de la Calle “Eustaquio Barrón” devolviendo a la misma su denominación original de Calle “Eustaquia Barrón”.

Pues bien, nos complace informar que dicha Sugerencia, no sólo fue **aceptada** por el Ayuntamiento de Sevilla, sino que la petición resultó aprobada por unanimidad en el Pleno Municipal y ya se ha llevado a debido efecto, cambiando la rotulación de la calle, que recupera, de esta forma, su denominación primigenia.

La decisión municipal, lejos de conllevar las protestas de nadie, parece haber concitado el consenso social ... ¿será que realmente los tiempos están cambiando?

1.6.2.7 Área de Sostenibilidad

En el Área que se tramitan las quejas que se presentan en torno a la agricultura, pesca, medio ambiente, urbanismo, obras públicas y tráfico y transportes, se han presentando un total de 1.062 quejas. Si deseamos las que no se ha podido determinar el sexo de las personas y las presentadas por personas jurídicas o abiertas de oficio, nos quedan 1.005 quejas; de ellas, el 66,57 % (669 quejas) han sido presentadas por hombres y 33,43 % (336 quejas) por mujeres.

Aunque las distintas materias, con la excepción de las referentes a agricultura, el porcentaje de quejas presentadas por mujeres en este Área se sitúa en torno al 30 %, hay que destacar que en las que existe un mayor porcentaje de mujeres son las que se presentan en las materias de obras públicas (37,89 %) y de urbanismo (39,17%).

Llama la atención que ninguna de las quejas presentadas por mujeres en estas materias hacían alusión directa o indirecta a cuestiones de género, sino que el motivo de presentación de las mismas se centraba en disfuncionalidades en el funcionamiento de la Administración o vulneración de derechos de las personas reclamantes o de miembros de su familia, sin hacer referencia a una incidencia singular por razón de género.

En realidad, esa ausencia de quejas motivadas por esta causa tal vez tenga su base en los escasos estudios sobre la incidencia que el planeamiento urbanístico, la movilidad y el medio ambiente puede tener en los derechos de la mujer y las situaciones de discriminación que se generan.

Todo ello a pesar de que la configuración del modelo de ciudad, como ocurre con cualquier construcción social, el protagonismo y la perspectiva de quienes fundamentalmente han intervenido en su diseño y planificación no han tenido en cuenta esa perspectiva.

Conocemos que en la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía (en adelante LPIGA) se contienen diversos preceptos para intentar subsanar esta importante omisión (artículos 37, 53 y ss), pero creemos que no existe todavía una conciencia clara por parte de los responsables públicos que afronte con compromiso tener presente la mencionada perspectiva.

Pero poco a poco se van dando pasos en la dirección correcta. Tal fue el caso de la Sentencia del Tribunal Supremo, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Quinta, en el recurso de casación 2676/2012, por la que se anuló el Plan de Ordenación del Territorio de la Costa Occidental de la provincia de Málaga, por no contar con el preceptivo informe sobre impacto por razón de género. Y esto sin que sirva de justificación para su no elaboración la naturaleza presuntamente neutral de la norma o plan aprobado.

Como reconoce el propio Decreto 17/2012, de 7 de febrero, por el que se regula la elaboración del Informe de Evaluación del Impacto de Género, que prevé en su artículo 5.2 esa eventualidad y establece que «En el caso en que la disposición no produzca efectos, ni positivos ni negativos, sobre la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, se reflejará esta circunstancia en el informe de impacto de género, siendo en todo caso necesario revisar el lenguaje del proyecto para evitar sesgos sexistas».



Dentro de la Jornada que esta Institución organizó sobre la Nueva Agenda Urbana en 2017 se puso de manifiesto el lugar prioritario que debe ocupar el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 5, que no es otro que “Lograr la igualdad entre géneros y empoderar las mujeres y niñas”.

Así podemos leer en la [web de Naciones Unidas](#), a propósito del ODS 11, en el que se centra la Nueva Agenda Urbana lo siguiente:

“Si bien el desplazamiento hacia las ciudades desempeña un papel fundamental en la aceleración del desarrollo -especialmente generando crecimiento económico- no ha sido tan eficaz en otros ámbitos, como, por ejemplo, a la hora de promover la igualdad de género. Actualmente, la mayoría de mujeres que viven en asentamientos urbanos se siguen enfrentando a múltiples dificultades.

Las mujeres y las niñas a menudo temen y sufren la violencia sexual y otras formas de violencia, lo que afecta a sus vidas cotidianas y les impide disfrutar de su libertad así como de la ciudad y de sus espacios públicos. En Londres, un estudio de 2012 reveló que el 43 por ciento de las mujeres jóvenes había sufrido algún tipo de acoso en la calle durante el año 2011, y, en Port Moresby, un estudio de alcance realizado por ONU Mujeres indicó que más del 90 por ciento de las mujeres y las niñas había sufrido algún tipo de violencia sexual al acceder al transporte público [2].

Con frecuencia, los suburbios carecen de infraestructuras y servicios públicos, lo que incluye infraestructuras e instalaciones relacionadas con la salud sexual y reproductiva. Por ejemplo, un análisis reciente de los datos de la Encuesta de Demografía y Salud procedentes de 30 países de ingresos bajos y medianos de África, Asia y América Latina sobre el acceso a servicios neonatales y de maternidad para grupos de diferentes niveles de pobreza reflejó que, en algunos casos, los índices de mortalidad materna, neonatal e infantil en los subgrupos urbanos pobres y marginados pueden ser tanto o incluso más altos que entre la población pobre rural.

La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible reconoce la relación entre igualdad de género y el desarrollo sostenible urbano. La visión del ODS 11, que insta a lograr ciudades y asentamientos urbanos que sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles, está estrechamente vinculada con el ODS 5 sobre la igualdad de género, y no puede alcanzarse sin considerar la vivienda, el transporte, los espacios públicos y los servicios públicos seguros, inclusivos y asequibles para las mujeres y las niñas.

En Hábitat III y en los procesos que la preceden, ONU Mujeres ha defendido y respaldado firmemente la elaboración de la Nueva Agenda Urbana otorgando protagonismo a los derechos de las mujeres, fomentando que todas las partes interesadas aprovechen la oportunidad de modelar ciudades sostenibles, sensibles al género e inclusivas, y que presten su apoyo a la implementación de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible respetando su auténtica esencia de inclusión e igualdad”.

En fin, poner fin a la violencia de género y crear ciudades seguras y espacios públicos seguros, amables y tolerantes para todas las personas, a fin de que éstas puedan vivir y trabajar sin miedo a la violencia e intimidación.

1.6.2.10 Violencia de Género

...

Descendiendo al plano de las actuaciones concretas que esta Defensoría ha venido realizando en materia de violencia de género, se han de poner de manifiesto varios aspectos:

Por una parte, el hecho de que, hasta la fecha, el peso específico de las quejas recibidas en esta materia ha sido escaso, si lo comparamos con el volumen de las que se plantean en otras materias.



Que, además, son numerosas las ocasiones en que a pesar de romper la barrera de compartir la preocupación y dirigirnos un escrito, las remitentes no nos facilitan datos esenciales para poder ayudarlas (en ocasiones, ni siquiera su nombre completo, teléfono o dirección). Lo hacen desde el anonimato.

Y, finalmente, que también es frecuente que, identificadas o no, no perseveren en su escrito inicial y que desistan tácitamente de la petición dirigida.

La razón de esta prevalencia tan pobre, puede ser múltiple, pero consideramos que, entre las causas, podría encontrarse una cuestión simplemente competencial. Es decir, el hecho de que la violencia de género ya denunciada tiene una vertiente judicial inevitable, tanto penal o de enjuiciamiento del presunto culpable, como de adopción, en su caso, de medidas civiles en relación con la disolución del vínculo conyugal y de alimentos de los hijos e hijas. Ámbitos estos que escapan a la posibilidad de intervención del Defensor del Pueblo Andaluz, salvo en cuanto a posibles demoras en la tramitación de los procesos respectivos.

No obstante, es importante saber que la violencia de género tiene también un enfoque administrativo importante, centrado en la víctima, relativo a los recursos y ayudas de que puede beneficiarse, en el que sí cabe y puede ser de utilidad la intervención de la Defensoría.

Otra de las razones de la escasez de quejas y del abandono de las iniciadas, podría venir propiciada por la difícil situación anímica en que se encuentran las víctimas de violencia de género, que las sitúa en un estado psicológico que las priva de capacidad de reacción y de lucha activa, no deseando más que acabar cuanto antes con un problema que pone su vida patas arriba por todo lo que arrasa a su paso.

La insuficiencia de recursos, de asistencia psicológica adecuada y de ayuda económica, tampoco contribuye a aportar la serenidad de ánimo que se precisa para demandar apoyo externo.

Ahondando en los recursos y ayudas de carácter administrativo, ámbito propio de actuación de esta Defensoría, comenzaremos por uno de los primeros, el derecho a la información, tanto la LO 1/2004 como la Ley 13/2007 reconocen este derecho y su contenido, con específica referencia a garantizar su ejercicio a las mujeres víctimas con mayor dificultad de acceso a la información. Este derecho se canaliza a través de los Centros de información a la mujer y a través de las páginas web de las Administraciones públicas competentes.

El derecho de información también se contempla en normas específicas de desarrollo de los derechos legales, como ocurre por ejemplo en el Real Decreto 1917/2008, de 21 de noviembre, que regula el Programa de Inserción Sociolaboral, que prevé que los órganos administrativos competentes organicen campañas de divulgación informativa sobre las medidas de inserción laboral que contempla y la coordinación entre los servicios públicos de empleo, los organismos de igualdad, casas de acogida y los servicios sociales.

Pues bien, como botón de muestra de lo que hasta aquí vamos describiendo, tenemos la queja 17/2592, en la que su promovente nos decía que: *“Llevo varios años sufriendo malos tratos por parte de mi pareja, es mi segunda relación, de la primera tengo dos hijos a los cuales he tenido que dejar con su padre porque la situación aquí se ha vuelto una locura. He pedido ayuda al punto de información a la mujer, a asistenta y a todo lo posible, menos a la policía la verdad por miedo y me han dado las citas estos centros para mediados de mayo desde marzo que fui a hablar con ellas en persona desesperada, ya que tengo un bebé de 19 meses y estoy embarazada de seis meses lo cual a él le da igual, aun así me insulta, amenaza, golpea y tira objetos cerca de mi intentando darme y me hace cada día la vida imposible; tengo audios en los que me amenaza y en los que me insulta y incluso amenaza con sacarme de los pelos de la vivienda; yo misma he intentado buscar un piso de alquiler desesperada por la situación ya que a veces estoy tan hundida que hasta morir deseo, cada vez que vienen mis otros dos hijos el la lía para no dejarme disfrutar de ellos, mi pequeño de 19 meses no habla y sólo el escuchar cualquier sonido más alto de voz o el ver incluso a sus hermanos mayores pelear en broma, lo hace reaccionar con miedo. No sé qué hacer ya que aquí no me puedo quedar, puesto que cada día que viene es una tortura; me voy a ir de alquiler realmente sin recursos, pero realmente no veo ayuda por ninguna parte y no puedo más con esta situación ya que me está costando la salud y tengo miedo por mi embarazo. No sé qué hacer ni a quién acudir para recibir consejo y algún tipo de ayuda, sólo sé que aunque pase hambre me marchare de aquí ya que no puedo más con esta situación es una tortura, es lo peor que le puede pasar a una persona.*

Espero respuesta suyas y que por favor me den una solución para recibir algún tipo de orientación o ayuda”.



La remitente no nos proporcionaba ningún dato con el que poder comunicar ágilmente con ella, ni su nombre, ni su lugar de residencia, ni un número de teléfono. La situación que describía nos parecía sumamente delicada, máxime estando embarazada, así que le contestamos al correo electrónico pidiéndole que contactara por teléfono con esta Institución tan pronto como pudiera y, en todo caso, le facilitamos la información siguiente: Número 016 y el 900 del IAM y recomendación de acudir al Centro de Información de la mujer o a los Servicios Sociales: aunque, como nos dijo, el problema era la tardanza de la cita y la premura de su situación ... No llegó a contactar con nosotros, ni nos envió escrito alguno.

También en la queja 17/2744, la compareciente mostraba su decepción por el mal funcionamiento del Instituto Andaluz de la Mujer y un concreto PIM de un Ayuntamiento. Específicamente destacaba que ambos organismos estaban descoordinados y eran ineficientes y refería que las citas en el PIM eran escasas y tardías, en el IAM no le quisieron prestar terapia psicológica remitiéndola al PIM, se la negaron a sus hijos mayores, por no ser hijos del agresor y, a su juicio, relativizaron la entidad del maltrato sufrido por ella. Tampoco nos suministró nunca los datos que le requerimos hasta en dos ocasiones.

No obstante, también hemos de resaltar cuando se produce un buen funcionamiento por parte de la administración, así en la queja 17/3217, la compareciente nos trasladaba las dificultades a que se enfrentaba como víctima de violencia de género, por la falta de ayudas administrativas y de apoyo institucional. Específicamente decía lo siguiente: *“Quiero expresar mi indignación contra este sistema que supuestamente de ayudas tenemos. Mi expareja trepó por la fachada y tras destrozar persiana y cristales accedió a mi casa y me dio un golpe en la cara del que me tuvieron que dar 8 puntos de sutura. Le han puesto una orden de alejamiento. El caso es que sigo en esta casa. Lo que tenía para el alquiler del mes he ido tirando y he puesto el cristal y la persiana. Y aquí estoy. He acudido a los servicios sociales para que me ayuden a poder cambiar de residencia y encontrar un alquiler en otro sitio que el agresor no conozca en el que mi hijo de 5 años y yo podamos vivir medio tranquilos, pero como tengo que empezar ahora a percibir la ayuda familiar, no tengo derecho a nada.*

A ello se añade que aquí no hay ni psicóloga para la mujer y hay que desplazarse a 60 kms, y para el niño es tan sencillo como que lo derive un pediatra. ¿Dónde está la ayuda? Hasta he tenido que pedir dinero a familiares para poder arreglar la persiana y cristales por donde entró mi agresor.”

El completo informe recibido del Centro Municipal de Información a la Mujer de la localidad de la afectada, detalló todas las actuaciones realizadas con aquella.

En cuanto al derecho a la asistencia jurídica especializada y gratuita (artículo 20 LO y 27 y 35 a 38 Ley 13/2007), hemos de decir que no ha habido quejas relevantes salvo en lo concerniente a las Unidades de Valoración Integral de la violencia de género (artículo 37) que se incluyen en las medidas de atención jurídica, cuya actuación sí ha sido objeto de quejas, fundamentalmente por dos razones: las demoras en las citas que lastran el proceso penal y la falta de valoración de la violencia psíquica y subestimación de la misma.

Escritos de queja sobre esta cuestión, junto con otra serie de circunstancias de las que tuvo conocimiento este Defensoría, han dado pie a una actuación de oficio, [queja 17/4155](#), cuya argumentación se basa en que la lucha contra la violencia de género, dirigida a su erradicación, no sólo ha de abordarse desde la necesaria perspectiva de su represión penal, sino que, centrandose especialmente la atención en las víctimas causadas por esta lacra social, es esencial que todas las Administraciones implicadas arbitren las medidas que posibiliten la prevención, atención y recuperación de aquéllas, mediante una actuación global e integral.

Es destacable reseñar que, a pesar de las dificultades que entraña el hecho de que sean diferentes Administraciones Públicas las competentes en los diversos aspectos que engloba la atención integral a las víctimas de violencia de género, entendemos que una respuesta eficaz ha de implicar que el abordaje de la misma haya de enfocarse, a efectos externos, como un sistema: el Sistema frente a la Violencia de Género. Y, desde esta perspectiva, las diversas Administraciones autonómicas deben asumir en su ámbito territorial, un papel fundamental por lo que a la unificación, coordinación, cooperación y organización de dicho Sistema se refiere.



Al margen de otros impulsos y actuaciones precedentes, en la actualidad este compromiso se encuentra asumido en Andalucía mediante el Acuerdo por el que se aprueba el Procedimiento de Coordinación y Cooperación Institucional para la Mejora en la Actuación ante la Violencia de Género en Andalucía, de 3 de junio de 2013, cuya aplicación práctica desembocó en el correspondiente Protocolo Marco de Coordinación Institucional de 14 de julio de 2016, que responde al objetivo de delimitar el campo concreto de actuación competencial de cada recurso o servicio especializado en violencia de género y sus protocolos internos de actuación, en conjunción con su coordinación con los restantes, de tal manera que se posibiliten circuitos de atención y asistencia y derivación entre los mismos, que eviten la victimización adicional de las mujeres.

Toda iniciativa que, ciñéndose a las exigencias legales o incluso mejorando sus mínimos, emane de los poderes públicos y pretenda implantar políticas públicas a favor de las víctimas de violencia de género, preventivas, asistenciales o de otro orden, merece un juicio favorable por parte de esta Institución. Dignas de apoyo son también las reformas y adaptaciones de los instrumentos adoptados cuando, con un fundamento empírico, buscan perfeccionar y pulir las disfunciones detectadas.

De los antecedentes expuestos no se desprende que, a simple vista, sea un defecto de regulación o de previsión de las políticas públicas el que podamos citar como causa de la insatisfacción y confusión que en diversas quejas dirigidas a esta Defensoría, han exteriorizado directamente mujeres víctimas de violencia de género que se han visto en la tesitura de transitar por los recursos y procedimientos de diversos ámbitos del "Sistema", así como asociaciones de afectadas, y, con mayor objetividad, los profesionales, letradas y letrados, que asisten y asesoran en Derecho a las primeras.

Más bien pudiera residenciarse el defecto en razones relacionadas con la aplicación práctica de los protocolos y de inadecuada gestión de la coordinación; si bien, esta concreción es uno de los objetivos perseguidos con esta investigación.

Consideramos igualmente destacable, que, con independencia de la buena voluntad de los poderes públicos, las medidas adoptadas por las diferentes Administraciones públicas y, por lo que a nosotros interesa la Administración autonómica andaluza, en la materia que nos ocupa, constituyen prestaciones exigibles por sus destinatarios y destinatarias, en el sentido de que, estando protocolizados sus instrumentos y formas de actuación, han de aplicarse de forma homogénea y uniforme. Lo que exige, además de la coordinación, la adecuada publicidad e información.

Sobre las premisas antedichas, esta Defensoría, en el ejercicio de su competencia en materia de defensa de los derechos fundamentales, acordó iniciar de oficio la tramitación de actuaciones dirigidas a conocer, analizar y valorar el grado de cumplimiento y eficacia de las previsiones establecidas en el Acuerdo de 3 de junio de 2013, por el que se aprueba el Procedimiento de Coordinación y Cooperación Institucional para la Mejora en la Actuación ante la Violencia de Género en Andalucía, así como en el Protocolo Marco de Coordinación Institucional de 14 de julio de 2016 y restantes elementos de aplicación.

El análisis habrá de alcanzar, necesariamente, a los diversos ámbitos comprendidos en el Acuerdo y en el Protocolo Marco, tanto desde el punto de vista de la aplicación interna de sus respectivos protocolos o procedimientos de intervención, como desde la óptica imprescindible de su coordinación institucional.

En este cometido nos hemos dirigido en consecuencia, a las administraciones que a continuación se relacionan, sin perjuicio de su ampliación a otras diferentes, a la vista del resultado de la información obtenida y conforme vaya precisando la adecuada cumplimentación del objeto de nuestra investigación: Consejería de Justicia, Consejería de Salud, Consejería de Igualdad y Políticas Sociales, Consejería de Educación y entes locales.

...



1.7 JUSTICIA, PRISIONES, EXTRANJERÍA Y POLÍTICA INTERIOR

1.7.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.7.2.4 Política Interior

...

Dentro de los aspectos de **seguridad ciudadana**, reseñamos varias quejas que suelen estar promovidas por colectivos o entidades vecinales que reclaman respuestas para dotar a sus entornos urbanos de unas condiciones de seguridad y convivencia. Citamos así la queja 17/1355 (Mairena del Aljarafe, Sevilla), queja 17/1410 (Ambroz, Granada), queja 17/1919 (Málaga), queja 17/2335 (Conil, Cádiz), o queja 17/4885 (Benalmádena, Málaga).

Entre éstas, destacamos la queja 17/1635 (Sanlúcar la Mayor, Sevilla) y la queja 17/4403 (Pinos Puente, Granada). En ambas quejas se plantean conflictos que parecen repetir la génesis de otros problemas análogos en distintas localidades y barriadas andaluzas. Se trata de espacios urbanos que son motivo de **situaciones de ocupación no legalizadas**, cuando no de rotundos **asaltos de viviendas** que acostumbran a terminar acogiendo actividades que amenazan la convivencia y la seguridad ciudadanas. Las tensiones que se generan por esas actitudes se acrecientan si no se produce la respuesta esperada de las autoridades en favor de la legalidad y el respeto a la ley, que, en ocasiones, derivan en iniciativas de particulares que se aproximan de manera muy arriesgada a enfrentamientos vecinales de dimensiones incontroladas.

Normalmente, procuramos agilizar los mecanismos de diálogo ciudadano y de respuestas ante las autoridades municipales o incluso estatales para propiciar trabajos coordinados a través de las Juntas Locales de Seguridad, que permitan acoger en su seno todas las medidas de colaboración que estos asuntos tan complejos exigen. Desde luego, no pueden simplificarse los análisis que explican estas situaciones de marginalidad, pero, sin duda, la recuperación de la legalidad y las medidas eficaces para su respeto son pasos necesarios que tienen su cobijo en la dimensión plena y garantista de un Estado de Derecho.

También concluimos en el ejercicio de 2017 la tramitación de la queja 16/0580 (junto a la queja 17/0718 y queja 17/1351) en relación con los sistemas de reconocimiento a los agentes locales, mediante su inclusión en la **Orden del Mérito de la Policía Local**. Nuestras indagaciones nos permitieron confirmar que, desde hace años, en Andalucía no se tramitan los expedientes de concesión de medallas y cruces para los policías locales. La falta de disponibilidad presupuestaria hace que se nieguen las tramitaciones previstas en la normativa para evitar el pago de sus posibles emolumentos. Ello provocó una **resolución** en la que expresamos:

“RECOMENDACIÓN para que se proceda de forma inmediata a la tramitación de las distintas propuestas formuladas para el ingreso en la Orden al Mérito de la Policía Local de Andalucía y se dirima motivadamente la incoación, o no, de los correspondientes expedientes dando cuenta a las instancias proponentes.

SUGERENCIA 1, a fin de que se considere la modificación del procedimiento recogido en el Decreto 98/2006, que permita la incoación formal de los expedientes de solicitud de ingreso en la Orden del Mérito y su resolución en las categorías que no lleven aparejadas dotaciones económicas.

SUGERENCIA 2 para que se promueva desde la Consejería de Justicia e Interior la disponibilidad presupuestaria necesaria para poder atender este sistema normativo en vigor, establecido en la Orden al Mérito de la Policía Local de Andalucía.



SUGERENCIA 3 a fin de que, subsidiariamente a lo anterior, se estudie, con la necesaria participación de la Comisión de Coordinación de las Policías Locales, la modificación de la normativa aplicable para adecuar a las disponibilidades presupuestarias los criterios de cálculo de los premios económicos para las Medallas de Oro y de Plata.”

La poco colaboradora respuesta de la Consejería nos hizo valorar la situación considerando la no aceptación de la resolución dirigida y la inclusión del caso en el Informe Anual al Parlamento. Así nos dirigimos (noviembre de 2017, según señala el artículo 29 de la Ley del Defensor del Pueblo Andaluz. a los responsables:

“ Que el artículo 2 y 4 de la Orden de 11 de Mayo de 2007 establece que será el Instructor quien en su propuesta incluirá la categoría con que se propone el ingreso en la Orden, y no como se viene realizando de forma previa según criterio adoptado por esa Consejería.

• Hemos comprobado la ausencia de cualquier procedimiento encaminado al reconocimiento de los policías locales sea cual fuere su circunstancia, motivo o historial. Tales procedimientos no se incoan, ni existen en el ámbito andaluz, ante la falta de antecedentes acreditados que han sido requeridos desde esta Institución a la Consejería.

• Se trata de una situación permanente en la medida en que tampoco se ha podido acreditar ningún antecedente de estos procesos desde 2009 a 2016 a tenor de la información ofrecida por la Dirección General (61 solicitudes presentadas).

• Podemos concluir que los profesionales policiales no pueden ser reconocidos en sus desempeños de especial mérito porque las propuestas emanadas desde sus respectivos promotores no se tramitan. El derecho de estos empleados públicos ha sido suspendido en la práctica mediante la aplicación de un criterio directivo que cercena toda tramitación por razones de índole presupuestaria”.

Posteriormente, ya concluida la queja, recibimos informe de la Viceconsejería en Febrero de 2018 comunicando la aprobación del ingreso en la Orden del Mérito de varios agentes (BOJA 228, de 28 de Noviembre de 2017) y la gestión de sus efectos económicos.

También, relacionada con estas funciones de policía, a finales del ejercicio quisimos conocer en las capitales de provincia algunos detalles sobre las **instalaciones de las dependencias de detenidos de las respectivas policías locales y sus sistemas de grabación y registro**. Relatamos esta iniciativa de oficio de la **queja 17/5085**. En concreto nos interesamos por la identificación de las instalaciones de detenidos (o Depósitos Municipales); acuerdo específico con el Ministerio del Interior para la participación del Cuerpo de Policía Local en el ejercicio de funciones de policía judicial; aplicación de la Instrucción de la Secretaría de Estado de Seguridad 12/2015; normas o instrucciones propias que regulan las actuaciones en las áreas de custodia; existencia de sistemas de video-vigilancia y/o video-grabación; descripción, en su caso, del sistema instalado. Aunque se han recibido algunas informaciones, concluiremos el relato de esta iniciativa en el Informe siguiente.

Un año más recibimos un significativo número de quejas que exponen sus protestas por intervenciones de agentes policiales de modo abusivo o, cuando menos, inadecuado. Ciertamente el número de estos expedientes no parece excesivo. Volvemos a indicar que implican a todos los cuerpos policiales (estatales y locales) y suponen un elemento que exige una especial atención por parte de las autoridades responsables y directivas de estos cuerpos policiales. Insistimos en nuestra preocupación por estos hechos y, sobre todo, porque se garantice una atención y una respuesta a cada persona que, en el uso de su propia iniciativa, exige una explicación clara y directa ante cualquier responsable policial. Aunque también es cierto que, cuando los hechos relatados alcanzan una aparente gravedad, tenemos conocimiento de que se han puesto en manos de las autoridades judiciales que tramitan los correspondientes procedimientos, lo que nos obliga a suspender nuestras actuaciones.

...



1.7.3 Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones

1.7.3.1 Actuaciones de oficio

...

· [Queja 17/1812](#) ante el Ayuntamiento de Algeciras, relativa a Avería en la conducción del suministro de agua al Centro Penitenciario de Botafuegos.

...

· [Queja 17/5085](#) ante los Ayuntamientos de capitales de provincia relativa a Instalación de sistemas de videovigilancia en lugares de custodia de la Policía Local.

· [Queja 17/5798](#) ante el Ayuntamiento de Sevilla, relativa a Organización de carreras y competiciones ilegales de vehículos en zonas de Sevilla.

...

1.8 MEDIOAMBIENTE

1.8.1 Introducción

...

Justamente, la Estrategia Europea 2020 pretende generar un **crecimiento económico inteligente, sostenible e integrador**, para conseguir una Europa que utilice eficazmente sus recursos y reducir la generación de residuos.

Los actores de ese cambio son los poderes públicos, las empresas y la sociedad; todos juntos tienen que asumir los distintos roles en este nuevo modelo económico que va a permitir disminuir el uso de recursos, reducir la producción de residuos y limitar el consumo de energía.

En este contexto, uno de los objetivos irrenunciables que necesita la colaboración de esos actores es **el reciclaje**. El reciclaje es vital por cuanto supone un proceso cuya finalidad no es otro que convertir desechos en nuevos productos o en materia prima para su posterior utilización. Es uno de los tres pilares del proceso de transición hacia la economía circular, que exige que se cumplan las “tres erres”: reducir, reciclar y reutilizar.

El reciclado conlleva el transporte de residuos. Para ello es imprescindible la recogida selectiva de residuos en los denominados contenedores amarillos, verdes, azules, marrones, etc.

Justamente por ello, porque estamos convencidos de que hay que impulsar ese primer paso, que es la recogida selectiva de residuos, hemos realizado un estudio que ha concluido en este ejercicio en el que hemos investigado, en la [queja 14/2497](#), el grado de cumplimiento de la dotación de **puntos limpios** con el que deben contar los municipios a tenor de lo dispuesto en el Decreto 397/2010, de 2 de noviembre, y el Decreto 73/2012, de 20 de marzo.

El segundo objetivo del estudio realizado ha estado relacionado con uno de los residuos que provoca un mayor efecto contaminante al depositarse en la red de alcantarillado o, en otros casos, al mezclarse con otros residuos orgánicos: los **aceites vegetales** de uso doméstico. Esto pese a que creemos que se trata de un residuo que es relativamente fácil de recuperar y reciclar si se establece una infraestructura adecuada para esta finalidad y accesible a la ciudadanía. También queríamos conocer el porcentaje de aceite de esta



naturaleza que es depositado por las personas usuarias en los depósitos o contenedores habilitados para ello, ya sean contenedores de proximidad, ya en los propios puntos limpios.

El resultado decepcionante de esta investigación, de la que damos cuenta en este Informe Anual, nos lleva a concluir que es muy necesario facilitar a la ciudadanía la infraestructura necesaria para que incorpore a sus hábitos diarios el depósito, en lugares y contenedores adecuados, de los aceites vegetales de uso doméstico.

Así las cosas, es difícil que nuestra Comunidad Autónoma pueda conseguir, en lo que concierne a este vertido, el objetivo 2020 de que, antes de ese año, la cantidad de los residuos domésticos y comerciales que se generan por esta causa dentro de la fracción reciclable de bio-residuos pueda alcanzar, como mínimo y en conjunto, el 50% en peso, tal y como se fijó como objetivo el art. 49.2.c) del Decreto 73/2012.

Es preocupante que, pese a tratarse de un residuo biodegradable, termine, tras ser vertido a las redes de saneamiento (sistema general), contaminando suelo y aguas en función de la capacidad que poseen estos receptores para su depuración teniendo en cuenta el medio y la cantidad de aceites vertidos en ellos. Por otro lado, no se puede obviar la extraordinaria utilidad que se puede obtener de su reciclaje para producir biodiésel, glicerol, etc.

La segunda cuestión que deseamos destacar en este Informe es la actuación que hemos iniciado, a través de la [queja 17/5612](#), relacionada con la [contaminación acústica que genera el tráfico rodado](#) y las medidas que se podrían adoptar para mitigarlo.

El tráfico rodado se ha convertido en una fuente permanente de contaminación de nuestras ciudades, causante de diversos daños ambientales y de un importante impacto en la salud de la ciudadanía.

Esta realidad, que es completamente conocida, está exigiendo un cambio en el modelo de movilidad que, si consultamos las páginas web de un gran número de municipios, parece que ya se ha producido e, incluso, que se ha consolidado como realidad cotidiana en nuestras ciudades.

Nada más lejos de la realidad. Basta salir cada mañana de nuestros domicilios para verificar que el protagonismo en la movilidad y en la ocupación del espacio público no lo han asumido, todavía -aunque con muy distintas velocidades, se vaya avanzando en la dirección correcta-, los desplazamientos a pie, el uso de la bicicleta y los transportes públicos colectivos propulsados por energías limpias.

Por ello, queremos dedicar unas líneas a la contaminación acústica por la clara incidencia que tiene en distintos derechos constitucionales que se pueden verse afectados por el ruido. Tal es el caso del derecho a la protección de la salud (art. 43 CE), íntimamente relacionado con el derecho al descanso. La Organización Mundial de la Salud (OMS) nos recuerda que una gran parte de la población está afectada por valores superiores a los objetivos de calidad establecidos en la normativa y, concretamente, a los aconsejados por la OMS, y que sufre molestias y elevados niveles de estrés, alteración del sueño, reducción de la capacidad cognitiva y riesgo elevado de enfermedades cardíacas y respiratorias. En la misma línea se ha manifestado, de manera retirada, la Agencia Europea del Medio Ambiente (AEMA).

La contaminación acústica conlleva la vulneración del derecho a un medio ambiente adecuado reconocido constitucionalmente (art. 45 CE) y en el Estatuto de Autonomía para Andalucía (Ley Orgánica 2/2007, de 19 de Marzo) por su incidencia en la calidad de vida.

La contaminación acústica, cuando supera determinados niveles, puede suponer, como tienen reconocido el Tribunal Europeo de Derechos Humanos, el Tribunal Constitucional y el Tribunal Supremo, una vulneración del derecho a la intimidad personal y familiar en el domicilio (art. 18.1 CE).

Por todo ello no es extraño que el Real Decreto Legislativo 7/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Suelo y Rehabilitación Urbana (BOE núm. 261, de 31 de octubre de 2015), establezca en su art. 5, apartado a), que todos los ciudadanos tienen derecho a «Disfrutar de una vivienda digna, adecuada y accesible, concebida con arreglo al principio de diseño para todas las personas, que constituya su domicilio libre de ruido u otras inmisiones contaminantes de cualquier tipo que superen los límites máximos admitidos por la legislación aplicable y en un medio ambiente y un paisaje adecuados».



Pero hay un segundo motivo por el que vamos a dedicar unas páginas a la contaminación acústica: la provocada por el tráfico rodado y es que éste es el principal agente contaminante del ruido. De hecho, aproximadamente el 80% de esta contaminación tiene su origen en el tráfico rodado. Así lo tiene reconocido la OMS y la AEMA. En este sentido, se considera que el ruido provocado por el tráfico rodado es el segundo factor de estrés medioambiental más decisivo de Europa, por detrás de la polución atmosférica. Por ello, hemos iniciado de oficio esta queja.

Creemos que **ha llegado la hora de actuar** pues se trata de una tipología de contaminación que pese a las graves afecciones que ocasiona, ha sido considerada como contaminación “limpia” porque solo existe mientras hay emisiones, una vez que desaparece su fuente no queda ningún tipo de contaminación residual.

La lucha contra la contaminación acústica del tráfico rodado es un reto que tiene la enorme ventaja de que se puede combatir con medidas no excesivamente costosas y que tiene una incidencia inmediata en la mejora de la calidad de vida. Del resultado de esta investigación informaremos en el próximo Informe Anual.

...

1.8.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.8.2.2 Contaminación por vertidos

Abrimos de oficio la [queja 17/0659](#) al conocer que en Osuna (Sevilla) se había producido un **vertido de orujo** al colector municipal, así como su almacenamiento en suelo no acondicionado para ello. Tras dirigirnos a la Fiscalía de la Audiencia Provincial de Sevilla de Medio Ambiente, Urbanismo y Patrimonio Histórico, ésta nos ha comunicado que aún continuaban abiertas las diligencias de investigación incoadas, por lo que procedimos a suspender nuestras actuaciones en cumplimiento de lo establecido en el art. 17.2 de la Ley del Defensor del Pueblo Andaluz.

No obstante, hemos solicitado de la Fiscalía que nos mantengan informados cuando finalicen las mismas para, en su caso y si resultara procedente conforme a nuestra Ley reguladora, dirigirnos a los organismos administrativos afectados.

También, al llegar a nuestro conocimiento que se estaban **vertiendo al mar aguas sin depurar en el estuario del río Barbate**, iniciamos de oficio la [queja 17/3177](#) para conocer, de ser ciertos los hechos publicados en los medios de comunicación, las previsiones de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio para la ejecución de las infraestructuras necesarias para resolver esta cuestión.

En el curso de la tramitación de la queja conocimos que estos hechos se habían puesto en conocimiento del Ministerio Fiscal y de la autoridad judicial, por lo que no podíamos entrar en el fondo del asunto en lo que concierne a las posibles responsabilidades en las que se hubiera podido incurrir. No obstante, el hecho de que un asunto se encuentre sub-iudice no impide, como expresamente reconoce el art. 17.2 de nuestra ley reguladora, «la investigación sobre los problemas planteados en las quejas presentadas».

Así las cosas, después de recordar que hace 25 años, concretamente en 1991, cuando presentamos en el Parlamento de Andalucía el Informe Especial **“El Estado Sanitario y Ambiental de las Playas Andaluzas”**, en su apartado 2.6. La competencia del tratamiento de los vertidos y el saneamiento por parte de los Ayuntamientos, pusimos de manifiesto las obligaciones que deben afrontar éstos. En este Informe Especial se incluía alguna referencia expresa a algunas de las playas de Barbate. Por estos motivos, hemos interesado informe a la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio sobre:

1. Previsión existente sobre la ejecución de una depuradora que, junto a las demás infraestructuras de saneamiento, impida que en el término municipal de Barbate continúen vertiéndose aguas residuales urbanas no depuradas al mar.



2. Medidas de control existentes sobre los vertidos no depurados que se realicen en distintas zonas de ese municipio, en las que se han construido infinidad de viviendas ilegales y se han instalado chiringuitos que no cuentan con un sistema de saneamiento adecuado, lo que hace que se generen vertidos al mar sin depurar.

Asimismo, hemos interesado que se nos informe sobre cualesquiera otras cuestiones que se estimen de interés en relación con la cuestión de fondo planteada en esta queja, que no es otra que los vertidos urbanos que, sin un adecuado tratamiento y depuración, se vierten directamente al mar y previsiones para solucionar un problema que, en modo alguno, es nuevo y que, en todo caso, tenía que haber estado resuelto a la fecha límite del 31 de Enero de 2015.

En fin, otras actuaciones de oficio que hemos iniciado por vertidos directos al mar, ríos e, incluso, alcantarillado en zonas urbanas, han sido la [queja 17/3178](#), por los vertidos directos al mar del municipio malagueño de Nerja al no haberse ejecutado la Depuradora de Nerja, por lo que hemos solicitado la colaboración del Defensoría del Pueblo de las Cortes Generales; el vertido de orujo al río Guadalimar, en el término municipal de Pedro Abad (Córdoba) en la [queja 17/3637](#), que nos llevó a interesar informe de la Confederación Hidrográfica del Guadalquivir sobre si se había iniciado expediente sancionador a la empresa responsable de los vertidos y si la misma había provocado más vertidos en el pasado.

Finalmente, también hemos abierto de oficio la [queja 17/5542](#) para conocer los motivos del fuerte olor que se produce en el municipio sevillano de Coria del Río y, en especial, las medidas que vayan adoptar la Junta de Andalucía y el Ayuntamiento para solventar las molestias que están padeciendo los vecinos.

1.8.2.3 Puntos limpios y recogida de aceite de uso doméstico en el contexto del Plan de Residuos Urbanos No Peligrosos de Andalucía

El objeto de esta actuación de oficio era evaluar el grado de cumplimiento de la obligación de que los municipios de más de 5.000 habitantes de Andalucía cuenten con puntos limpios antes de 2015, contemplándose esta infraestructura para los municipios de 2.000 habitantes para el año 2019. Todo ello de acuerdo con el Decreto 397/2010, de 2 de noviembre, por el que se aprueba el Plan Director Territorial de Residuos No Peligrosos de Andalucía 2010-2019.

También quisimos conocer si Andalucía marchaba en la dirección correcta en la recogida de aceites vegetales usados de uso doméstico, respecto del que existe el objetivo de que antes de 2020 la cantidad de los residuos domésticos y comerciales que se generan por esta causa dentro de la fracción reciclable de bio-residuos pueda alcanzar, como mínimo y en conjunto, el 50% en peso, tal y como se fijó como objetivo el art. 49.2.c) del Decreto 73/2012.

El [resultado de esta investigación](#) se puede consultar ampliamente en la página web, por lo que aquí nos limitamos a incluir las conclusiones de este informe y las resoluciones que nos ha supuesto la situación en la que se encuentra nuestra Comunidad Autónoma en relación con el cumplimiento de estos objetivos.

1. La apuesta por un modelo de economía circular en lo que concierne a la recogida de residuos de uso domiciliario exige, desde luego, una serie de infraestructuras al servicio de la ciudadanía, con la que gran parte de los municipios andaluces no cuenta.

En este trabajo nos hemos detenido únicamente en dos de éstas, la previsión y existencia de los puntos limpios y el depósito de aceites vegetales usados de uso doméstico. Desde luego, **estamos muy lejos de cumplir los objetivos fijados por los planes de residuos.**

2. Evidencia esa falta de compromiso por parte de los gobiernos locales a la hora de afrontar sus obligaciones en este ámbito, la consulta de cualquier página web municipal, que nos permite verificar que la inmensa mayoría de los municipios apuestan por modelos de desarrollo sostenible en los que la protección del medio ambiente es un objetivo irrenunciable.



Sin embargo, los datos de este trabajo ponen de manifiesto el **desfase existente entre los modelos virtuales y la realidad cotidiana**. En realidad, la sostenibilidad del modelo de desarrollo está siempre previsto en el discurso, pero, con frecuencia, no en el día a día de la política ambiental.

3. No es posible la transición de una economía lineal a un modelo circular sin el consenso y el apoyo en la sociedad civil. Justamente por ello creemos que además de campañas de concienciación sobre el uso adecuado de los puntos limpios, los contenedores y, entre éstos, los de aceite doméstico usado, es preciso ofrecer unas **dotaciones adecuadas de estas infraestructuras** a la población, ya que es el paso decisivo para que la ciudadanía se incorpore a un modelo hacia el que, necesariamente, debemos caminar todos.

Los gobiernos locales deben liderar ese nuevo modelo en las ciudades y en la Nueva Agenda Urbana, que tendrá un gran impacto ambiental pero, también, no lo dudemos, económico y social. Ahora bien, el consenso de la sociedad en este camino es lo que permite evaluar si realmente nos encaminamos hacia esos objetivos de la Estrategia Europea 2020, que se traducen en una apuesta clara por un modelo inteligente, sostenible e integrador del espacio urbano.

4. En este contexto, llama la atención que sólo un 40,21% de los municipios obligados cuenten con una reserva de suelo para destinarlo a punto limpio y sólo el 58,11% lo tengan real y efectivamente habilitado. Ello teniendo en cuenta, además, que muy probablemente se trate, en muchos supuestos, de puntos móviles, tal y como permite la legislación actual.

La inexistencia de puntos limpios en infinidad de municipios de más de 2.000 habitantes (no poseemos datos de los de menor población) pone de manifiesto la **ausencia de un compromiso serio de muchos municipios con la recogida selectiva de residuos**. Así no podemos continuar; es preciso adoptar medidas eficientes de distinta naturaleza para garantizar, en un momento cercano, que toda la población andaluza va a tener la opción de depositar residuos en contenedores separados y, en su caso, en un punto limpio.

5. Respecto de la recogida de aceite vegetal de uso doméstico, se evidencia que allí donde existen facilidades para su depósito, un sector de la población utiliza los contenedores, pues resulta que en los 325 municipios que han respondido afirmativamente que cuentan con estos contenedores, la población los utiliza habitualmente en un 93,54% de los casos.

6. Cuestión distinta es si, pese a esa utilización por la población, según nos dicen en un porcentaje tan alto de municipios, es realmente representativo el número de personas que, real y efectivamente, los utilizan.

Dicho de otro modo, un dato es que allí donde hay contenedores sean utilizados éstos, que efectivamente es superior al 93% de los supuestos, y otro muy distinto que haya un número representativo de ciudadanos que habitualmente los utilicen.

Respecto del segundo nuestra valoración no puede ser positiva por varias razones:

- Porque sólo el 26% (116 de los municipios consultados) poseen datos sobre el porcentaje de aceite usado de uso domiciliario recogido en los contenedores distribuidos por el término municipal. Por tanto, en sentido contrario, el 64% de los municipios (un 8,80% no han respondido a esta cuestión) carecen de información al respecto.

- En segundo lugar, porque de esos 116 municipios, sólo 50 estarían recogiendo una cantidad de cierta entidad de aceite vegetal usado para su posterior reciclaje: en 35 municipios se recogería en torno al 26%-50% del aceite utilizado y en 15, el porcentaje es superior al 51%.

7. A la sociedad andaluza le queda un larguísimo camino por recorrer para alcanzar un grado de compromiso aceptable con el debido tratamiento de los residuos urbanos en nuestros municipios. Un porcentaje elevadísimo no separa adecuadamente, con lo que las posibilidades de su adecuado reciclaje son muy bajas. La mayoría de los municipios, pese a estar obligados a ello, carecen de infraestructuras de puntos limpios.

En esta situación no podemos continuar, pues supone que seguimos anclados -y vamos a estarlo durante mucho tiempo- en un modelo de economía lineal como si la energía y los recursos fueran de utilización



ilimitada. “Producir, usar y tirar” o, como también se ha dicho, “tomar, hacer y desechar”, parece ser el paradigma en el que estamos situados mayoritariamente, cualquiera que sea el discurso y la agenda que se mantenga.

8. Es por ello que las Administraciones Públicas tienen que liderar un cambio radical, al que debe incorporarse la sociedad civil, sencillamente porque no existe un plan B, alternativo al modelo de economía circular. Ésta, y no otra, es la conclusión a la que podemos llegar después de estudiar los datos que hemos obtenido con motivo de este estudio.

A la vista de todo los datos recogidos, hemos creído oportuno formular, con carácter general, las siguientes resoluciones:

1) Para todos los municipios que aún no la hayan cumplido, se ha formulado Recordatorio de la obligación impuesta por la Disposición Adicional Tercera del Decreto 73/2012, de 22 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de Residuos de Andalucía, vigente desde el 26 de mayo de 2012 y en cuya virtud «La reserva del suelo necesario para la construcción de puntos limpios municipales deberá estar prevista en los instrumentos de planeamiento urbanístico como máximo dos años después de la entrada en vigor del presente Decreto, en los municipios de más de 5.000 habitantes, y cuatro años después de la entrada en vigor del presente Decreto, en los municipios de más de 2.000 habitantes».

2) También hemos formulado Recordatorio del objetivo 2.6 del Decreto 397/2010, de 2 de noviembre, por el que se aprueba el Plan Director Territorial de Residuos No Peligrosos de Andalucía 2010-2019, relativo a «Dotación de todos los municipios de más de 5.000 habitantes de puntos limpios antes del 2015, completándose la infraestructura para municipios de más de 2.000 habitantes antes de 2019».

3) Recomendación de que todos los municipios que, a la fecha de nuestra resolución, no cuenten con una reserva de suelo para la instalación de punto limpio, estando obligados a ello, de acuerdo con el D. 73/2012, previos los trámites legales oportunos y, si fuera necesario, mediante una modificación puntual del planeamiento, incluyan una reserva de suelo para esta finalidad o, en otro caso, si ya la poseen o su establecimiento y localización se puede afrontar con el planeamiento en vigor, para que inicien las actuaciones en orden a la ejecución de esta infraestructura.

4) Recomendación para que la Administración autonómica no apruebe ninguna figura de ordenación urbana general que no incluya, entre sus determinaciones, la previsión de una **reserva de suelo para este fin**.

5. Sugerencia a fin de que tanto por la Administración autonómica, como por las Diputaciones Provinciales y los Ayuntamientos, se hagan **campañas periódicas**, con una adecuada difusión, para transmitir a la población la necesidad y urgencia de caminar en la dirección de un modelo de economía circular, en el que necesariamente se tiene que incorporar el depósito, tratamiento y reciclaje de los residuos y vertidos urbanos.

6) Recomendación de que, con carácter general, por parte de la Administración autonómica se pongan en marcha **medidas para evaluar, con rigor, las políticas públicas** de la Comunidad Autónoma en relación con el Plan Director Territorial de Residuos No Peligrosos de Andalucía 2010-2019 (PDTRNPA, aprobado por el Decreto 397/2010, de 2 de Noviembre). No se trataría, pues, de hacer un mero seguimiento o, incluso, de una auditoría del cumplimiento de los objetivos del Plan, sino de llevar a cabo una valoración real del grado de cumplimiento de los objetivos fijados en el Plan y, al mismo tiempo, también de las causas de su desviación, disfuncionalidades, etc.

Esto con la finalidad de mejorar la gestión de los residuos, responsabilizar a los gobiernos locales y a la sociedad de las obligaciones que deben afrontar, poniendo de manifiesto las debilidades y fortalezas del Plan. Creemos que ha llegado el momento de que se genere un compromiso visible y por objetivos, que permita el paso de una economía lineal a un modelo circular y que descansa en esas tres “erres” que ya hemos mencionado anteriormente: reducir, reutilizar y reciclar.

7) Sugerencia para que, de acuerdo con el principio de transparencia, que es imprescindible para evaluar cualquier política pública, dado que en la actualidad existen los medios de información y comunicación



necesarios, se incluya en la página web de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio información, en tiempo real, sobre el grado de ejecución del Plan y, concretamente, en lo que a nuestro estudio se refiere, de las cuestiones planteadas en el mismo sobre puntos limpios y recogida de aceites domésticos vegetales usados.

Existe una seria dificultad para obtener, con facilidad, información actualizada a fin de poder hacer una **evaluación de las políticas públicas en materia de residuos**. Una información de esta naturaleza estimularía a los municipios y la sociedad civil a comprometerse con los objetivos del Plan y pondría en evidencia la irresponsabilidad de gobiernos locales que, debiendo y pudiendo contar con estas infraestructuras, no están asumiendo sus obligaciones.

En las sociedades democráticas el acceso a la información, como medida de conocimiento a utilizar, con todos los efectos, por la ciudadanía, es imprescindible.

8) Recomendación para que, aprendiendo de las experiencias que en éste ámbito ya se tienen, se establezcan modelos de recogida que permitan a los municipios obtener información para implantar **sistemas de recogida selectiva de aceites usados**, así como de instalación de puntos limpios que se sepan que ya están dando un resultado realmente positivo.

Al mismo tiempo, se debería fomentar, tal y como ya se viene haciendo, que se lleguen a acuerdos entre municipios que permitan ahorrar costes y ganar en eficacia y eficiencia en los sistemas de recogida de residuos.

9) Sugerencia para establecer **medidas de fomento** que, de manera singular, favorezcan a aquellos municipios que estén desarrollando y aplicando medidas efectivas para el establecimiento y utilización de puntos limpios y para el incremento de la recogida de aceites usados.

1.8.2.4 Vertederos

La situación de algunos vertederos, ya sean “controlados” o incontrolados, motivó la tramitación de quejas a instancia de parte y de oficio. Así, iniciamos de oficio la **queja 16/5077** con objeto de conocer las causas del **derrumbe de una montaña de residuos** en el vertedero Sur de Europa, gestionado por la Mancomunidad de Municipios del Campo de Gibraltar, según las noticias aparecidas en medios de comunicación y las denuncias de dos asociaciones ecologistas, por lo que nos dirigimos a la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio.

También de oficio abrimos la **queja 16/5476** con objeto de conocer y, en su caso impulsar, las medidas que estaban adoptado los municipios de Sevilla y Alcalá de Guadaíra con objeto de proceder a la limpieza, adecentamiento y mejora del entorno de la **barriada hispalense de Padre Pío**, cuya lamentable situación, acompañada del hecho de que se habían producido diversas incidencias que deterioraban la calidad ambiental de la población residente en la misma, había dado lugar a que se publicaran diversas noticias en los medios de comunicación.

La situación y gestión del **vertedero de Nerva** (Huelva) originó la presentación de la queja 16/4386 en la que el promotor de la queja, un grupo municipal del Ayuntamiento de dicha localidad, denunciaba, en síntesis, el incumplimiento de las condiciones iniciales para la instalación del vertedero de residuos peligrosos de Nerva, la falta de convocatoria de la Comisión de Seguimiento de Depósito de Seguridad existente en Nerva, creada a propósito del Protocolo de Intenciones suscrito entre la Consejería de Medio Ambiente, la Universidad de Huelva y el Ayuntamiento de Nerva: el desconocimiento vecinal del estado de los expedientes sancionadores e informativos incoados a la empresa que gestiona el Vertedero en relación a las instalaciones de Nerva; el incumplimiento, siempre a juicio de este grupo municipal, de las proposiciones no de ley aprobadas en la Comisión de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio del Parlamento de Andalucía, así como de las mociones del Pleno del Ayuntamiento de Nerva y, por último, la necesidad de redactar un nuevo plan de prevención de gestión de residuos peligrosos en Andalucía, en el que se prevea el cierre del vertedero de Nerva y se planifique la construcción de un nuevo sistema de recogida.



Las consideraciones que elaboramos sobre el asunto, una vez que recibimos los informes preceptivos, fueron amplias y se pueden consultar en nuestra página web.

Aquí nos limitamos a mencionar la **resolución** que formulamos a la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio tras una valoración de toda la información recibida. A la citada Consejería trasladamos las siguientes Sugerencias:

1. Sugerencia para que, de acuerdo con las conclusiones a las que se llega en el informe sobre el vertedero de Nerva por parte del Coordinador de la Dirección General de Prevención y Calidad Ambiental, **se haga un seguimiento**, por parte de los órganos que corresponda de esa Consejería, sobre el cumplimiento de las propuestas de actuación que se incluyen en tales conclusiones, informando a esta Institución del resultado del mismo.

En el supuesto que se haya cometido, presuntamente, alguna infracción en fecha posterior a la del último expediente sancionador del que se nos ha informado (2011), interesamos nos informe si se ha incoado expediente sancionador y estado de tramitación en el que se encuentre.

2. Sugerencia a fin de que, sin perjuicio de que se convoque la Comisión de Seguimiento, a cuyos efectos vamos a formular Recordatorio de deberes legales a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Nerva, esa Consejería informe, a la mayor brevedad posible, sobre el volumen y toneladas actualmente depositadas en el vertedero y **las previsiones** que existan respecto de su futuro, trasladando esa información también a esa Institución.

3. Sugerencia para que se valore si la ampliación del vertedero y la admisión de residuos peligrosos provenientes del exterior de la Comunidad Autónoma de Andalucía han supuesto nuevas afecciones no previstas inicialmente para el municipio de Nerva y, en tal caso, se valore la oportunidad, previos los trámites legales necesarios, de **compensar a este municipio** con medidas de distinta naturaleza por este motivo.

4. Sugerencia a fin de que, en lo sucesivo, cuando se vaya a implantar, por motivos de interés público, unas infraestructuras y/o instalaciones que supongan un coste ambiental para el territorio y/o población donde se tenga previsto ubicar, se informe desde el principio, con total transparencia, de la entidad de la **obra y/o instalación a realizar**, de la actividad que desarrollará, del tiempo -si se puede conocer de antemano- en el que entrará en funcionamiento esta infraestructura y de cualesquiera otros extremos que se consideren puedan ser de interés para el conocimiento de una población que, en beneficio de la mayoría, va a soportar la carga de las afecciones que se generan en su término municipal.

Asimismo, a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Nerva, después de informarle de la resolución que habíamos dirigido a la Consejería por estimar que era, también, de su interés conocerla, le formulamos la siguiente **resolución**:

1) Recordatorio del deber legal de convocar la **Comisión de Seguimiento del Depósito de Seguridad**, habida cuenta de la importancia e interés público que para el municipio tiene el funcionamiento de este vertedero y de las funciones que tiene atribuidas la citada Comisión de Seguimiento.

2) Recomendación para que, con carácter urgente, proceda a convocar esta Comisión a fin de valorar, de acuerdo con las competencias asignadas, la **situación del vertedero** y, en su caso, las actuaciones a realizar dentro de las competencias municipales.

1.8.2.5 Protección animal

Como en todos los ejercicios, tanto de oficio como a instancia de parte, hemos tramitado distintos expedientes de queja relacionados con la protección de los animales.

En el caso de la **queja 16/6895**, esta Institución la inició de oficio preocupada por la denuncia de asociaciones proteccionistas de animales sobre la inaplicación en muchos municipios de Andalucía de la normativa



de protección de animales de compañía y, por ello, formuló Sugerencia a la FAMP para que remitiera **comunicación a todos los ayuntamientos y diputaciones andaluzas sobre sus competencias** en materia de defensa y protección de animales, con el fin de que la Policía Local y responsables de atención al público y tramitación de expedientes administrativos conocieran la legislación sobre la materia, así como para que reforzaran, en el ámbito local, las medidas inspectoras, de vigilancia y sancionadoras que garanticen el cumplimiento de esta normativa.

Como respuesta, la FAMP nos remitió copia del escrito que, en el sentido solicitado por esta Institución, se había enviado a los Gobiernos Locales de Andalucía, aceptando y cumpliendo de esta forma las dos Sugerencias formuladas, por lo que entendimos que ya no eran precisas nuevas actuaciones y procedimos a su archivo.

No obstante, aclaramos a la Presidencia de la FAMP, en cuanto a lo que se decía en el último párrafo de su respuesta (en el sentido de que la Resolución de esta Institución “se apoya en una situación fáctica de la que se aportan datos genéricos que nos impiden concretar el alcance y diagnóstico que se describe, a efectos de poder hacerlo extensivo en general al colectivo de Gobiernos Locales andaluces”), que la actuación obedecía, según se decía en su contenido, a la constatación por esta Defensoría, tras el estudio de quejas recibidas en materia de protección de animales, de que en muchos municipios y por parte de los responsables de procurar su cumplimiento, **se desconoce la existencia de una Ley autonómica (Ley 11/2003) de protección de los animales de Andalucía**, e incluso de la propia existencia de una ordenanza aprobada en la materia, de ahí que nuestra Sugerencia fuera en la línea de recordar a los Gobiernos Locales andaluces esta situación.

También iniciamos de oficio una actuación en la **queja 17/4587** cuando conocimos, a través del correo electrónico, que 500 personas habían firmado una petición en una página web por la que se adherían al documento que se denomina “*pedimos sombra y condiciones dignas para los coches de caballo en Sanlúcar y Andalucía*”. En la misma, nos hemos dirigido al Ayuntamiento de Sanlúcar de Barrameda (Cádiz) para conocer su posición ante estos hechos, que se pueden resumir en las altas temperaturas que estos animales tienen que soportar al no estar ubicadas las paradas de coches de caballo en lugares protegidos por la sombra.

1.8.2.7 Granjas, animales e insalubridad

El denominador común de estas quejas suele ser que se trata de granjas, corrales de ganado, lugares de estabulación de éste, aperos, etc., que por su ubicación y/o carencia de los requisitos técnicos adecuados en su funcionamiento, generan, con carácter permanente, malos olores, insectos, que dañan la calidad ambiental y de vida de las personas que residen en su entorno.

Es un porcentaje elevado, por su ubicación incompatible con el uso residencial del suelo en su entorno, la única alternativa es el cierre y traslado y, en otras, cuando no reúnen los requisitos legales para evitar estas graves molestias y, a veces, situación de insalubridad, no hay más alternativa que afrontar las medidas correctoras que exige la ley o proceder a su cierre.

Se trata de un problema recurrente que nos llega todos los años y que exige un posicionamiento claro y compartido de las administraciones autonómica y local pues, en muchos casos, sin ayudas para facilitar el traslado o la adopción pública de medidas correctoras es materialmente imposible que voluntariamente el infractor acceda al traslado o ejecución de tales medidas.

Es el caso de la queja 15/2707, en la que los interesados manifestaban su indefensión ante el hecho de que llevaban padeciendo los malos olores a excrementos y plagas de insectos (moscas, pulgas, mosquitos) molestos procedentes de un corral de ganado de ovejas existente en el interior de un polígono en la ciudad de Colmenar (Málaga), que les impedía abrir las ventanas y salir a exteriores. Esta situación se convertía en insostenible e insalubre.

Otro ejemplo es la queja 15/4635, en la que la interesada, que residía en el municipio granadino de Gójar, nos indicaba que venía sufriendo, desde hacía años, “*insufribles quebrantos y padecimientos con motivo de*



la explotación ilegal de una vaquería (...) contigua a la vivienda propiedad de la compareciente. A los quebrantos provocados con motivo de la explotación ilegal de dicha vaquería, ubicada en pleno centro urbano de Gójar, se une la inactividad del Ayuntamiento de Gójar para poner remedio a esta injusta situación, pese a los numerosos requerimientos efectuados por la compareciente a dicho Ente Local”.

En la **queja 16/0268**, el reclamante manifestaba que en el año 2011, cuando compraron un solar sin edificar, a una distancia de 80 a 100 metros existía una explotación caprina con, en aquellos momentos, 20 cabras “conforme pasó el tiempo, aumentó la explotación y a día de hoy tiene más de 200 cabras, que duermen y ordeñan a 3 metros de mi vivienda. Sufrimos graves picaduras de pulgas, reconocidas por Sanidad y otras plagas como roedores, etc. El Ayuntamiento de Santiponce tiene constancia de todo esto y no ha solucionado nada al respecto. Otros Ayuntamientos como Valencina, el SEPRONA [Servicio de Protección de la Naturaleza de la Guardia Civil] de Aznalcázar y la OCA [Oficina Comarcal Agraria] saben del caso. Temo por mi salud que ya empieza a pasarme factura y por la de mi hijo que tan solo tiene 8 años, sufriendo en su cuerpo todo esto”.

Por último, en la queja 16/5995 el motivo de la misma fue la inactividad del Ayuntamiento de Baeza (Jaén) ante varias denuncias por la instalación de una explotación avícola, con 200 palomas, en una vivienda colindante a la vivienda de la denunciante, lo que generaba diversas incidencias a quienes residían en viviendas cercanas, tales como ruidos, suciedad, excrementos, fuertes olores, piojos, piojillo, presencia de roedores, agravamiento de alergias, etc.

1.8.2.8 Contaminación acústica

1.8.2.8.1 Indefensión de la ciudadanía ante la contaminación acústica proveniente de terrazas y veladores

No hay nadie que ponga en tela de juicio la costumbre de amplios sectores de la ciudadanía de acudir a las terrazas y veladores que ofertan los locales de hostelería.

Oferta que se ha visto ampliada exponencialmente con la prohibición de fumar en el interior de tales locales. Ahora, que viene siendo una realidad que forma parte del paisaje urbano, **carece de justificación que se cometan con total impunidad abusos sobre la ocupación del espacio público** más allá de las actuaciones otorgadas o, sencillamente, sin autorización de los gobiernos locales. Al mismo tiempo, carece de sentido que se fijen unos horarios que no se respetan habitualmente o que se tolere el consumo de bebidas expandidas por otros locales en sus entornos.

En bastantes, demasiadas calles y plazas de nuestras ciudades, nos encontramos ante situaciones límite que afectan gravemente a la calidad de vida y ambiental de los residentes en su entorno, impiden la accesibilidad, debilitando la calidad ambiental de los espacios peatonales; en ocasiones producen una importante contaminación visual de las perspectivas urbanas, su arquitectura y su patrimonio histórico, lo que no acaba de percibirse, salvo excepciones, a veces con un mero efecto mediático, por los gobernantes.

La consecuencia es que la **voluntad de un sector minoritario de la hostelería se impone a la decisión pública**, contribuye a un modelo de territorio no sostenible y se vulneran los derechos de la ciudadanía a la protección de la salud, que incluye el derecho al descanso, a un medio ambiente adecuado y, a veces, a los derechos fundamentales de protección y garantía de la intimidad personal y familiar en el hogar.

La **queja 14/4886** se inició de oficio ante el Ayuntamiento de Sevilla, del que se reciben año tras año un gran número de quejas, con objeto de evaluar el grado de eficacia en la ejecución de las resoluciones que se dictan en ese Ayuntamiento tras la tramitación de expedientes sancionadores por infracciones cometidas con motivo de la instalación de terrazas de negocios de hostelería. Al mismo hemos formulado una **resolución** durante su tramitación.

Destacamos, también, las intervenciones que hemos realizado en las siguientes quejas:



La **queja 14/5158** en la que un vecino de la ciudad de Marbella (Málaga) residente en la Plaza de la Libertad, de San Pedro de Alcántara, denunciaba *“los reiterados incumplimientos que realizan varios establecimientos cuyas actividades comerciales son bares, pubs y discotecas, situados en los bajos de edificios de viviendas en un número superior a los 20 locales en una reducida zona y que producen molestias continuas de ruidos, una gran contaminación acústica y que están afectando gravemente la salud y calidad de vida de los vecinos de la Plaza de La Libertad de San Pedro de Alcántara (Málaga)”*.

En la misma y tras valorar la situación denunciada y la información obrante en el expediente, formulamos **Recomendación** al Ayuntamiento de Marbella para que, en coordinación con todas las áreas municipales y policía local, valorara y estudiara la conveniencia de dictar una nueva declaración de Zona Acústicamente Saturada de la plaza de la Libertad, de San Pedro de Alcántara, fijando adicionalmente cuantos dispositivos fueran necesarios de vigilancia, control y disciplina de las actividades realmente desarrolladas en la zona. Además, se sugería la posibilidad de tratar el problema en una reunión con los representantes vecinales afectados. Ante la respuesta del Ayuntamiento dimos por concluidas nuestras actuaciones en la consideración de que nuestra resolución había sido aceptada.

La queja 15/4494 en la que un vecino de Chiclana de la Frontera (Cádiz) nos manifestaba que residía en la misma *“bastantes fines de semana, temporada estival y cada vez que el tiempo me lo permite. Hace aproximadamente cuatro meses han abierto un bar denominado ... que pienso que carece de licencia de apertura por la cantidad de irregularidades que presenta, insonorización, situación del aire acondicionado con ruido permanente, desde las ocho de la mañana hasta las dos de la mañana que cierra, sin tener en cuenta el descanso de las personas que allí vivimos, salida de humos y malos olores (fritura y pescados asados) que salen por un boquete situado en la parte trasera de la casa, tapado con una rejilla que invaden la zona e impregnan las ropas tendidas, invasión de las aceras, con sillas, mesas y sombrillas que cuando están ocupadas impiden el normal transitar de los peatones, teniendo que invadir la calzada, con el consiguiente riesgo de poder ser golpeado por un vehículo, ya que es una carretera de acceso a la playa y hay mucha circulación. Pensamos que la acera no reúne las medidas suficientes como para poner terraza, a todo esto se juntan las actuaciones flamencas que se originan en el bar convirtiendo el mismo en un café teatro, para más información entrar en “Facebook” ... y veréis lo que venimos soportando”*.

En la **queja 16/0596** recomendamos al Ayuntamiento de San Fernando que se replantee el número de veladores autorizados a dos establecimientos hosteleros y estudie su reducción ante el número de personas que se reúnen en los mismos, ante las molestias que vienen padeciendo los vecinos colindantes por contaminación acústica.

En el caso de la **queja 16/1825**, ante la ocupación, al parecer de forma ilegal, del espacio público del Paseo Marítimo de Las Negras, recomendamos al Ayuntamiento de Níjar (Almería) que verifique si las terrazas continúan instaladas de forma ilegal y, en caso de desobediencia a la orden de suspensión y retirada dictada en su día, que adopte las medidas que procedan.

La injustificable ocupación de una vía pública peatonal por una instalación a todas luces desproporcionada que, incluso, dificultaba el paso no sólo a residentes sino que, al parecer, de los propios vecinos para acceder a sus viviendas, en un municipio pequeño como es Mollina (Málaga), nos llevó a iniciar de oficio la **queja 17/4517** con objeto de conocer si la terraza en cuestión cuenta con la preceptiva licencia, si han recibido quejas vecinales por este hecho y, en su caso, de las medidas que haya adoptado, o tenga previsto adoptar, para garantizar la accesibilidad de las personas y facilitar el libre tránsito peatonal, de manera que haya una distribución razonable o proporcional entre el uso público, tal y como exige la naturaleza jurídica del dominio público, y el uso especial derivado de la utilización de la terraza.

1.8.2.8.2 Ruidos por la emisión ilegal de música en locales no habilitados para ello

Sin lugar a dudas, es el motivo de mayor presentación de quejas en el ámbito del medio ambiente ante esta Institución. Hay que partir de que la normativa actual, configurada por el vigente Decreto 78/2002, de 26 de febrero, por el que se aprueban el Nomenclátor y el Catálogo de Espectáculos Públicos, Actividades



Recreativas y Establecimientos Públicos de Andalucía (en adelante D 78/2002) es bastante claro respecto de los supuestos en los que se puede emitir música pregrabada o en vivo, **estando taxativamente prohibida su emisión en los locales excluidos por esta normativa.**

Así las cosas, la contaminación acústica por la emisión de música en locales de hostelería no es cuestión, salvo excepciones, de medir el nivel de emisión de decibelios sino, simple y llanamente, de verificar si se trata de un pub o un local cerrado e insonorizado, de una discoteca o de una sala de fiestas, también insonorizada, o de un local de otra naturaleza y, en tal caso, prohibir y, llegado el caso, clausurar el local.

Así, a título de ejemplo, en la **queja 16/2248** esta Institución recordó al Ayuntamiento de Pegalajar (Jaén) que los bares y pubs están sujetos en todo caso al trámite de calificación ambiental y que no pueden iniciar sus actividades sin dicho trámite, tal y como había acontecido respecto del establecimiento objeto de esta queja. Además, se recordó que la autorización para el desarrollo de una actividad debe estar precedida por la tramitación de un expediente administrativo en el que conste, en esencia, un proyecto, informes técnico y jurídico y una resolución administrativa. Dicho expediente tampoco parecía haberse tramitado respecto del pub objeto de queja. Por ello, se recomendó que, previos los trámites legales oportunos, se tramitasen el expediente administrativo y la calificación ambiental necesarias para legalizar la actividad del bar que había motivado nuestra intervención, y que mientras tanto se tomaran las decisiones oportunas sobre dicho local hasta que contara con todas las autorizaciones necesarias.

La **queja 16/1509** la iniciamos de oficio ante la situación insostenible que se vive en la Alameda de Hércules, en la ciudad de Sevilla, por causa de algunos locales que reiteradamente incumplen las normas sobre consumo de bebidas y horarios. De la situación creada se han hecho eco, en 2016 y 2017, en distintas ocasiones, los medios de comunicación, poniéndose de manifiesto que muchos de los residentes se encuentran en una situación límite ante la falta de respuestas efectivas por parte del gobierno municipal.

Esa pasividad que se denuncia no es extraña si tenemos en cuenta que más de un año después de que iniciáramos la actuación de oficio, el Ayuntamiento de Sevilla no había enviado el preceptivo informe.

En el supuesto de la **queja 16/5048**, tuvimos que recordar al Ayuntamiento de Algarrobo (Málaga) que los bares están sujetos preceptivamente al trámite de calificación ambiental y que, por tanto, no pueden desarrollar su actividad sin el mismo. Asimismo, se recordó que debe ejercer sus competencias legales de policía y vigilancia, a fin de comprobar que los establecimientos se ajustan en su actividad a las autorizaciones concedidas y que no disponen de elementos no autorizados, especialmente cuando se trata de elementos generadores de contaminación acústica, tales como equipos de reproducción de música o terrazas de veladores. Por ello, en cuanto a los dos establecimientos objeto de la queja, se recomendó que, previos trámites legales oportunos, incluida la valoración de clausura de los locales, se procediera a regularizar su situación mediante la tramitación del procedimiento de calificación ambiental, de la cual carecían, y que posteriormente, una vez legalizada su situación, se procediera a vigilarlos a fin de que no desarrollasen actividades no autorizadas, especialmente visto el historial de denuncias de personas afectadas que pesaban sobre ellos.

El incumplimiento de algunos establecimientos de hostelería parece no tener límites. Así, en la queja 17/3337, un ciudadano residente en el anejo de Matalascañas, en la provincia de Huelva, nos manifestaba que, desde marzo de 2010, el propietario de una cafetería situada en los bajos de un edificio *“tiene colocados en la terraza del edificio 5 altavoces para emitir música pregrabada, realiza actuaciones de conjuntos musicales con 2 bafles de 500W, instala pantalla de televisión con varios altavoces, infringe los horarios de apertura y cierre autorizados y emite todo tipo de ruidos con la subida y bajada de 5 persianas metálicas que están afectando al derecho fundamental al descanso de mi familia y concretamente mis cinco nietos, con edades de 1 a 8 años que impiden que podamos dormir desde las 14 horas hasta las 6 de la mañana del día siguiente. Nos hemos entrevistado con el Concejal de Gobernación, indicándonos que llamásemos cada día o noche a la Policía Local requiriendo su presencia y presentáramos al día siguiente denuncia en la Comisaría. Nos dice que dan instrucciones a los equipos de inspección y a la policía para que levanten atestados y que iniciarán expediente sancionador”.*



1.8.2.8.4 Contaminación acústica derivada de fiestas patronales, populares, celebraciones y eventos excepcionales

No es difícil entender que la excepcional celebración de fiestas patronales, populares y otros eventos singulares (ejemplo grandes conciertos al aire libre), motivan que, por la concentración de personas, emisión de música, fuegos artificiales, etc., se genere una importante contaminación acústica.

Se trata de situaciones excepcionales que, como tales, tienen un régimen jurídico singular y que la población, cualquiera que sea su posicionamiento al respecto, su sensibilidad, etc., vienen obligadas a soportar, con independencia de que un amplio sector de la ciudadanía disfrute con estas actividades tan vinculadas a la tradiciones y costumbres de nuestros municipios.

Esto, que es perfectamente entendible, no debe suponer que dé lugar, aunque tales celebraciones duren uno o varios días, a que “valga todo” y no haya límites de horarios, a que cualquier emisión de música como radios con altavoces, consumo de alcohol en las calles, etc., se deban tolerar sin límite alguno. Así mismo, la ubicación de estas celebraciones, en la medida de lo posible, no siempre es fácil, deben celebrarse teniendo en cuenta los efectos que genera en el vecindario.

Por otro lado, tampoco es baladí, en modo alguno, que sobre todo con la celebración de conciertos y eventos en lugares cerrados, ya sean cubiertos o al aire libre, se vigilen las condiciones de seguridad de los locales, que no se sobrepase el aforo permitido, la calidad e idoneidad de los productos que se oferten en los establecimientos habilitados con motivo de tales eventos, etc.

En definitiva, **la celebración de fiestas populares no significa dejar completamente en suspenso la normativa** que regula el ejercicio de actividades relacionadas con el ocio, la diversión, etc., sino exigir su aplicación para el buen desarrollo de tales actividades y disfrute de la ciudadanía, pero dentro de unos límites que impidan que derechos de terceros puedan ser completamente ignorados.

Ante las molestias que, a través de la **queja 16/2909**, denunciaban los vecinos de la Plaza de la Nogalera, en el municipio malagueño de Torremolinos, por la celebración de eventos organizados por el Ayuntamiento, que se unen a los ya ofertados por establecimientos hosteleros, motivó que recomendáramos a su Alcaldía-Presidencia que se valorase esta situación y, previos los trámites legalmente establecidos, se estudiara la declaración de la misma como Zona Acústicamente Saturada por la acumulación de locales y establecimientos de ocio y por la celebración de eventos en la misma. En todo caso, deben fijarse los dispositivos precisos sobre vigilancia, control y disciplina de actividades hosteleras especialmente en lo que respecta a las actividades autorizadas y régimen de horarios.

También se formuló sugerencia para que se mantuviera una reunión entre las autoridades municipales, Policía Local y representantes vecinales de las zonas afectadas para tratar la problemática y plantear posibles soluciones, alternativas u otras formas de solventar o, al menos, hacer disminuir el ruido que vienen soportando los vecinos.

El promotor de la **queja 16/4051** nos decía que *“desde el día 6 hasta el 9 de julio, en Torre del Mar (Tenencia de Alcaldía de Vélez-Málaga, Málaga) tuvimos que soportar niveles de ruido que sobrepasan varias veces los límites establecidos, y esto hasta las 9.00 AM. Son los conciertos del “Weekend Festival”, en los que la Alcaldía de Torre del Mar participa junto con una empresa privada. Los niveles de ruido son tales que en nuestra vivienda, a casi 2 km, al otro lado del Paseo Marítimo, tuvimos que intentar dormir con las ventanas cerradas y aún así el sonido retumbaba dentro. No se puede justificar una supuesta animación cultural para la juventud y el fomento de la actividad económica de la zona a costa de atentar contra la salud pública y la privación del descanso de toda una localidad”*.

Vélez-Málaga es un municipio que ya en el ejercicio anterior motivó que se presentaran quejas por no solo su tolerancia, sino por su actitud proactiva para que se realicen actividades que suponen la emisión de música en lugares que no son idóneos, lo que da lugar a continuas vulneraciones de los derechos de las personas residentes en su entorno.



Basta recordar en este sentido el programa impulsado por el Ayuntamiento denominado “Out Music” que consistía en autorizar, de manera habitual, la celebración de actividades musicales al aire libre y, en algunos casos, con medios de ampliación sonora.

Pues bien, con motivo de la mencionada queja formulamos Recomendación para que si el evento objeto de esta queja vuelve a autorizarse para el próximo año y sucesivos, previa valoración de la incidencia acústica, tenga un plazo de duración y horarios razonables y proporcionados a fin de no exceder el tiempo en el que está en vigor la suspensión de los objetivos de calidad acústica, haciendo así compatible el descanso de las personas residentes en el entorno con la propia celebración del evento, adoptándose, adicionalmente, medidas de control del nivel de sonido de los equipos de reproducción audiovisual.

También formulamos Sugerencia para que se valoren medidas que limiten las afecciones que la celebración de este festival genera en la ciudadanía que reside en ese municipio, teniendo que llevar a cabo el día siguiente sus tareas cotidianas o la elección del mismo como lugar de vacaciones o descanso y se limiten de alguna manera, en un intento de garantizar que el necesario y reconocido derecho al ocio y a la cultura no genere una vulneración, aunque sea temporal, de los derechos de terceras personas que puedan resultar afectados por esta actividad.

1.8.2.8.5 Contaminación acústica provocada por el tráfico rodado

El tráfico rodado se ha convertido en una fuente permanente de contaminación de nuestras ciudades, causante de diversos daños ambientales y de un importante impacto en la salud de la ciudadanía. La emisión de gases y partículas afecta seriamente a la salud, a lo que se une la contaminación acústica provocada por el ruido.

La actual sensibilidad de la que se hizo eco la Directiva Europea 2002/49/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, y la Ley 37/2003, de 17 de noviembre, del Ruido, ponen de manifiesto la trascendencia que en la actualidad tiene la lucha contra la contaminación acústica.

Pues bien, el tráfico rodado es el principal agente contaminante del ruido. De hecho, aproximadamente el 80% de esta contaminación tiene su origen en el tráfico rodado. Así lo tiene reconocido la OMS y la AEMA. En este sentido, se considera que el ruido provocado por el tráfico rodado es el segundo factor de estrés medioambiental más decisivo de Europa, por detrás de la polución atmosférica.

Debido a ello y con objeto de evaluar la situación y programar medidas que consideremos oportunas para que disminuya la contaminación acústica originada por los vehículos a motor, hemos iniciado la [queja 17/5612](#), en la que hemos elaborado un cuestionario que se ha enviado a todos los municipios de más de 10.000 habitantes.

En la [queja 15/1075](#), los promotores, con domicilio en el municipio gaditano de El Puerto de Santa María, exponían, en esencia, la problemática de ruidos que venían sufriendo por la carga y descarga de mercancías, en el espacio para ello autorizado por el Ayuntamiento, a un local de venta al por menor de ultramarinos y otros productos, situado bajo su vivienda. Sin embargo, también vendían, aseguraban, al por mayor frutas y verduras, de tal forma que la carga y descarga generaba elevados niveles de ruidos, insoportables por estar su domicilio justo sobre dicha zona de carga y descarga.

En este supuesto, como en otros anteriores, recomendamos al Ayuntamiento que se adopten todas las medidas legales que sean necesarias para eliminar la contaminación acústica que están padeciendo los promotores de la queja por la ubicación bajo su domicilio de la zona de carga y descarga del establecimiento sito en los bajos del mismo.



1.8.2.9 Contaminación atmosférica

No es habitual que se presenten quejas por contaminación atmosférica pese a la importante incidencia que tiene en el derecho a la protección de la salud. Habitualmente actuamos de oficio cuando tenemos conocimiento, normalmente a través de los medios de comunicación, de que se crea alguna situación que genera molestias o preocupación a un sector de la población. Tal es el caso de la **quema de residuos o incendios en vertederos, emisiones de olores desagradables o que están producidos por industrias**, etc.

En el supuesto de la **queja 17/0776** iniciamos una actuación de oficio al conocer, a través de los medios de comunicación, la queja de una asociación de vecinos de la zona de El Candado, en la ciudad de Málaga, por una posible falta de control de las Administraciones Públicas de la calidad del aire que se respira en la zona, debido fundamentalmente a las emisiones contaminantes a la atmósfera de una fábrica de cementos allí instalada.

Según la noticia de referencia, la asociación de vecinos en cuestión *“ha mostrado su preocupación por lo que considera «falta de control municipal y autonómico» sobre la calidad del aire en Málaga”*. Además, se decía en la misma que esta asociación de vecinos venía, desde el 2003, *“luchando en los tribunales contra las emisiones de la fábrica de cemento ..., para que las administraciones «lleven a cabo sus funciones de política medioambiental y urbanística»”*. A este respecto, recordaba el colectivo vecinal que esta cementera es la industria más contaminante de la provincia de Málaga y la tercera más contaminante de Andalucía.

El interesado de la **queja 17/1750** denunciaba en su escrito de queja las molestias, tanto por contaminación acústica como atmosférica, de *“los autobuses de gran recorrido (...), que salen de la estación de autobuses central y se incorporan a la avenida Andalucía por el paseo de los Tilos”*. Tras admitir a trámite la queja y dirigirnos al Ayuntamiento de Málaga, la Delegación Municipal correspondiente nos informó que esta contaminación es muy similar a la que provoca el tráfico en otras calles cercanas. En este sentido, de la información remitida se deriva que existe, según el índice Lden (índice de ruido día-tarde-noche), una alta contaminación acústica en el Paseo de Los Tilos, bastante superior al nivel recomendable por la OMS y la propia normativa de protección contra la contaminación acústica. Ello, con independencia de que en otras calles cercanas, la situación no es distinta.

Ante lo informado por el Ayuntamiento cabían dos opciones, la primera entender que, en principio, el problema no tiene solución, pues según se desprende del informe del Ayuntamiento, el alivio ambiental que se puede generar en la calle del interesado agravaría la situación de los residentes en las calles cercanas a donde se derivaría el tráfico de autobuses de la calle Tilos; la segunda intentar, no obstante la dificultad que entraña, dar una respuesta a una demanda social cada vez más presente en nuestras ciudades, de acuerdo con una nueva sensibilidad hacia este tipo de contaminación que está haciendo que nuestras ciudades adopten una diversidad de medidas, antes impensables, para aumentar la calidad de vida de la ciudadanía y su derecho a la protección de la salud y el descanso.

Justamente por ello enviamos Recomendación para que, con el fin de alcanzar los objetivos de calidad acústica a los que tienen derecho las personas residentes en esta calle, se adopten cuantas medidas sean necesarias (a título de ejemplo, instalar un tipo de asfaltado determinado, limitación de velocidad, colocación de radares, etc.) para disminuir el ruido al que están sometidos estos ciudadanos. Cuáles sean esas medidas concretas es una cuestión que corresponde a ese Ayuntamiento, en el ejercicio de sus competencias legales.

Ello, sin perjuicio de que dadas las características de la calle Los Tilos y si se comparte lo alegado por el interesado en relación de las consecuencias especialmente perniciosas que la contaminación genera en la misma debido a su estrechez, se estudie la posibilidad de cambiar el destino de algunos autobuses, singularmente de aquellos que por no ser urbanos generan una menor demanda por parte de los residentes en esta calle que, al parecer, tiene una población de cierta entidad.



1.8.2.10 Contaminación acústica y lumínica proveniente de instalaciones deportivas

La instalación en una plaza de La Rinconada (Sevilla) de unas pistas de deporte dio origen a la [queja 17/2093](#) en la que el interesado nos indicaba que su vivienda tiene un patio que linda con una “*cancha de deportes polivalente instalada por el Ayuntamiento en la Plaza ... hace ahora aproximadamente un año*”. En este sentido, manifestaba en su queja ante esta Institución que “*desde que se colocó la cancha, los vecinos afectados venimos denunciando a la Policía Municipal, al Alcalde y al Concejal de Vías Públicas, las molestias que venimos sufriendo por la colocación de esta cancha de deporte polivalente a tan pocos metros de nuestras viviendas, a la mía tan solo 8 metros. Denuncias que no han sido atendidas*”.

Más adelante nos decía que se habían presentado diversos escritos solicitando la clausura de esta instalación deportiva, en concreto en mayo, junio y noviembre de 2016 y abril de 2017. Además, se nos aportó también la copia de un informe de la arquitecta municipal, de enero de 2017, en el que se confirmaba, sin duda alguna, lo que decía el reclamante en su escrito de queja en cuanto a que el uso previsto para esta plaza en el planeamiento municipal es el de “*esparcimiento, reposo, recreo y salubridad de la población*”, priorizando “*fundamentalmente el arbolado y los cultivos de flores*”.

Tras un análisis de la información recibida dictamos la siguiente resolución al Ayuntamiento de La Rinconada:

RECORDATORIO de la obligación de respetar, conforme al principio de legalidad previsto en los artículos 3.3 y 103.1 de la Constitución Española y 3 de la LRJSP, lo establecido en el artículo 91º del Plan Parcial del Sector SUP-2.01 “El Santísimo”, de La Rinconada, en cuanto a la Plaza ... de dicha localidad, que incardina dicha plaza como espacio libre considerada como “terrenos destinados al esparcimiento, reposo, recreo y salubridad de la población. Se adecuarán básicamente para estancia de personas y recreo de niños, y su acondicionamiento atenderá prioritariamente a razones estéticas, siendo sus elementos fundamentalmente el arbolado y los cultivos de flores”.

RECOMENDACIÓN para que, sin más demoras que las propias de los trámites legales oportunos previos y necesarios, se proceda por parte de ese Ayuntamiento a clausurar la pista deportiva que unilateralmente y contra el planeamiento ha ubicado en la Plaza ... de La Rinconada, así como para que se configure dicha Plaza, estrictamente, como dice el tantas veces citado artículo 91º del Plan Parcial “El Santísimo”, esto es, destinándola de manera efectiva al esparcimiento, al reposo, al recreo y a la salubridad de la población, acondicionándola prioritariamente con arbolado y cultivos de flores, excluyendo en todo caso el uso deportivo que actualmente se le está dando.

Se trata de una tipología de quejas que cada vez ha ido teniendo más entidad en la Institución. Así, en la queja 17/2136 la interesada, residente en Granada, nos decía lo siguiente: “*Vivo desde hace 14 años en la calle ..., pero toda la fachada de mi vivienda da justo delante del Pabellón Paquillo Fernández. Zona “tranquila” que elegimos muy bien cuando decidimos comprar la vivienda. Pero a raíz de la construcción de estas instalaciones hemos tenido varios problemas de ruidos porque aunque la instalación abre a las 9, realmente hay gente en grupos con pelotas esperando a veces desde las 8.30 de la mañana o antes en la puerta que da justo a la fachada de mi edificio. En días de diario se soporta, pero ocurre de verdad los fines de semana, grandes grupos de niños con sus padres de jarana desde las 8.30 (el horario de mi marido los fines de semana es nocturno, a veces no hemos dormido ni 3 horas cuando ya nos está despertando el jaleo y botes de pelotas). Por la mañana los fines de semana es horrible porque no nos dejan descansar ni los domingos que abre a la misma hora (si no se le ha ocurrido limpiar las horas con el soplador a las 8 de la mañana la entrada al encargado de mantenimiento). Ya con eso teníamos bastante, pero todo empeoró mucho más cuando decidieron hacer el campo de fútbol al aire libre sin ningún tipo de medida para evitar los ruidos*”.

Por razones similares se presentó la queja 17/2325 cuya motivación fue los ruidos que sufrían las personas que residían en un bloque sito en Sevilla, como consecuencia de la actividad que se desarrolla en dos instalaciones deportivas: la pista de baloncesto situada entre la calle Doctor Pedro Albert, s/n (Glorieta Olímpica) y el centro deportivo “Las Golondrinas”, en la calle Rayo de Luna, s/n.



En fin, en todos estos casos la única alternativa que cabe, salvo que sea posible por sus características el traslado de la actividad a otro lugar, es adoptar **medidas correctoras para limitar el impacto del ruido, adoctrinar a los responsables de las instalaciones sobre la necesidad de que se exijan determinados comportamientos a los asistentes a los eventos deportivos**, lo que, por motivos obvios, es difícil de exigir, **y limitar los horarios de uso**.

1.8.3 Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

1.8.3.1 Actuaciones de oficio

...

- **Queja 17/0004**, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Espartinas (Sevilla), a fin de conocer las actuaciones municipales por la autorización de una fiesta de fin de año en contra del informe de la Policía Local, celebración que tuvo graves incidencias.
- **Queja 17/0659**, dirigida a la Fiscalía de la Audiencia Provincial de Sevilla, con objeto de conocer las actuaciones que hubieran realizado por el vertido de orujo en las inmediaciones de Osuna (Sevilla).
- **Queja 17/0776**, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Málaga y a la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, por la contaminación atmosférica por una cementera en la zona de El Candado.
- **Queja 17/3177**, dirigida a la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación de Territorio al conocer que se estaban vertiendo aguas sin depurar en la zona de Zahara de los Atunes, en la provincia de Cádiz.
- **Queja 17/3178**, dirigida a la Defensoría del Pueblo de las Cortes Generales al conocer de la paralización de una EDAR en Nerja (Málaga), que debía ejecutar la Administración General del Estado.
- **Queja 17/3637**, dirigida a la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, al conocer que se había producido un vertido de orujo en el río Guadalquivir, en el término municipal de Pedro Abad (Córdoba).
- **Queja 17/3638**, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de La Línea de la Concepción (Cádiz), al conocer que se había producido un depósito de escombros en la playa La Atunara, de esta localidad.
- **Queja 17/4517**, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Mollina (Málaga) al conocer la situación de una calle peatonal que está ocupada por mesas y veladores de un establecimiento hostelero.
- **Queja 17/4587**, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Sanlúcar de Barrameda (Cádiz) por el incumplimiento del acuerdo para que las paradas de los coches de caballo de la localidad estén protegidas del sol.
- **Queja 17/4626**, dirigida a la Jefatura en Sevilla del Servicio de Protección de la Naturaleza de la Guardia Civil, para conocer las actuaciones que hubiera llevado a cabo ante las noticias que aparecieron de que una planta de reciclaje de neumáticos acumulaba una gran cantidad y posible riesgo de incendio.
- **Queja 17/4642**, dirigida a la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio al conocer que en los alrededores del Parque Natural de los Alcornocales, en Cádiz, se estaban realizando pruebas con vehículos todoterreno que cruzaban un canal de agua potable.



· [Queja 17/5542](#), dirigida al Ayuntamiento de Coria del Río (Sevilla) y a la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, por el mal olor que se producía en la ciudad al parecer por vertidos.

· [Queja 17/5612](#), dirigida a todos los municipios de Andalucía con más de 10.000 habitantes, a los que hemos remitido un cuestionario sobre el ruido provocado por el tráfico rodado.

· [Queja 17/5613](#), dirigida a la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, por el incendio de residuos en el vertedero de RECICOR.

· [Queja 17/5871](#), dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Sevilla, al conocer que una fiesta celebrada en una discoteca había superado, en gran número, el aforo permitido.

...

1.8.3.2 Resoluciones no aceptadas

...

· Resolución relativa a la contaminación acústica, que según la interesada soportaba, proveniente de la música ambiente del "Metrosol-Parasol" de Sevilla, así como de las actividades socio-culturales y lúdico festivas autorizadas en el entorno, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Sevilla en el curso de la [queja 11/4639](#).

· Resolución relativa a la molestias que sufren unos vecinos provenientes de un establecimiento hostelero situado en los bajos de su vivienda, en el barrio sevillano de San Jerónimo, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Sevilla, en el curso de la [queja 14/3824](#).

· Resolución relativa a la pasividad municipal ante las denuncias de los vecinos de la calle en las que se encuentra un establecimiento hostelero por las molestias que padecía y que, siempre según ellos, no contaba con la debida autorización, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Sevilla, en el curso de la [queja 15/3288](#).

...

1.9 MENORES

1.9.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.9.2.1 Menores en situación de riesgo

1.9.2.1.2 Supervisión de las actuaciones de los Servicios Sociales Comunitarios

En 2017 ha entrado en vigor la [Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de servicios sociales de Andalucía](#), que desarrolla las competencias exclusivas de la comunidad autónoma de Andalucía en materia de servicios sociales, entre las que se incluye la protección de menores y la promoción y protección de las familias y de la infancia. La Ley recoge 28 funciones propias de los servicios sociales comunitarios como la coordinación con los servicios educativos para facilitar una [atención integral a las personas menores](#) de edad, de forma simultánea y continuada, y apoyar a sus familias.



También el desarrollo de actuaciones de prevención, información y reinserción social en materia de menores, la detección de menores en situación de desprotección, la detección e intervención en casos de menores en situación de riesgo y, cuando sea necesario, el abordaje terapéutico en el propio medio, mediante un tratamiento específico e integrador que compense situaciones de riesgo de desprotección o permita la reunificación familiar en aquellos casos en los que haya sido necesaria la adopción de medidas de protección.

Por su parte, el artículo 42 de esta Ley regula las prestaciones garantizadas, que son aquellas cuyo reconocimiento tiene el carácter de derecho subjetivo, son exigibles y su provisión es obligatoria para las administraciones públicas.

Entre estas prestaciones garantizadas se incluye la protección jurídica y social de las personas menores de edad en situación de desamparo.

Determina el artículo 44.3 de la Ley que serán de responsabilidad pública y de gestión directa de la Administración de la Comunidad Autónoma la adopción de medidas de internamiento no voluntario, los servicios de protección y adopción de menores, y todas aquellas medidas y actuaciones de los servicios sociales que supongan ejercicio de autoridad.

La nueva regulación de los servicios sociales en Andalucía se tiene que completar con las novedades introducidas por la Ley 26/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y adolescencia. En lo que atañe a los servicios sociales comunitarios su artículo 17 desarrolla de forma integral el concepto de riesgo en que pueda encontrarse una persona de menor de edad y determina el procedimiento para declarar dicha situación.

Conforme a la Ley de 2015, una vez detectada la **situación de riesgo** de algún menor, el proyecto de actuación para solventar las carencias o conductas inapropiadas debe ser consensuado con los progenitores u otros responsables legales. En caso de que se nieguen a su suscripción o no colaboren posteriormente en el mismo, la Ley prevé que se declare la situación de riesgo del menor mediante una resolución administrativa, a fin de garantizarles la información de cómo deben actuar para evitar una ulterior declaración de desamparo.

Así pues, nos encontramos con un nuevo hito procedimental en materia de protección de menores, hasta ahora no contemplado en la legislación autonómica andaluza, y no recogido en la nueva Ley de servicios sociales, cual es resolución administrativa por la que se declara la situación de riesgo de algún menor.

Como la comunidad autónoma de Andalucía tiene competencia exclusiva en materia de protección de menores, queda pendiente una actualización de la legislación autonómica que clarifique y adapte a nuestra singularidad esta declaración de riesgo, sus efectos e incardine estas actuaciones en las ulteriores que se pudieran realizar en protección del menor, e implicaran la separación de éste de su entorno social y familiar.

Seguidamente aludiremos a nuestra **actuación supervisora de la intervención de los servicios sociales comunitarios**, por tratarse del primer escalón de la intervención social con menores, correspondiéndoles las competencias para la detección y/o intervención en situaciones de riesgo.

Por su singularidad citaremos en la que supervisamos la actuación de los servicios sociales de Lucena tras tener noticia de que una persona había sido detenida y posteriormente puesta en libertad con la acusación de un delito de maltrato animal y otro de violencia en el seno de la familia.

Nuestra intervención venía motivada por el hecho de que esta persona había enviudado y tenía a su cuidado a sus tres hijos, por lo que no parecía congruente que existiendo una acusación de maltrato en el seno de la familia, aquel hubiera regresado a su domicilio y siguiera conviviendo con los niños, sobre los que no se habría adoptado ninguna medida de protección. Por los servicios sociales fuimos informados de la complejidad de la intervención ya que, a pesar de existir factores negativos de riesgo (familia monoparental tras el fallecimiento de la madre en 2013, consumo de alcohol por parte del padre, problemas de conducta de los menores) también existen otros factores positivos de protección como el apoyo de la familia extensa, el reconocimiento de problema por parte del padre y su compromiso para solucionarlo.



Desde los servicios sociales se estima que la problemática familiar aún podría ser reconducida en el propio medio, no resultando necesarias medidas que impliquen la separación de la convivencia de los menores respecto del padre.

Esta misma conclusión también era asumida por ese Ente Público de Protección, lo cual no obsta para que se estuviera realizando un seguimiento muy estrecho de la evolución familiar, por si resultaran necesarias medidas más contundentes en protección de los menores (queja 17/0864).

También nos hemos interesado por la **justificación documental de las faltas de asistencia a clase de los alumnos por motivos de salud por su trascendencia en la detección del absentismo escolar y posible situación de riesgo de los menores.**

Este asunto se abordó en una queja por la decisión de la sección de pediatría de la Unidad de Gestión Clínica (UGC) de Alcalá del Río (Sevilla) de no facilitar a los padres justificantes médicos de la asistencia a consulta de sus hijos, como tampoco del alta médica que traería como consecuencia la obligación de los alumnos de reincorporarse a las actividades docentes. Una decisión que vendría motivada porque algunos padres utilizaban los servicios sanitarios para justificar el absentismo escolar de sus hijos, sin que la causa fuese en realidad por enfermedad.

Ante la negativa a emitir los certificados, las familias decidieron plantear el caso a la trabajadora social de la UGC. Esta trabajadora a su vez entregó a la dirección de los centros escolares un escrito planteando la problemática y facilitaba su teléfono y correo corporativo para cualquier consulta que fuese necesaria desde los centros escolares sobre los menores atendidos en el dispositivo sanitario de pediatría o atención primaria.

A partir de aquí se produce un desencuentro entre las trabajadoras sociales de los servicios sociales municipales y las facultativas en pediatría, argumentando aquellas la necesidad de que se siguiesen emitiendo los justificantes de asistencia a consulta solicitados por los padres; y replicando éstas que no es responsabilidad de los profesionales sanitarios la justificación de las faltas puntuales de asistencia del alumnado.

No consideramos razonable, a nuestro juicio, que se exija de forma generalizada a todo el alumnado la aportación de justificantes médicos de la falta de asistencia a clase por motivos de salud. Los justificantes sólo deberían solicitarse para aquellos casos en que existiera algún indicio o sospecha de que la justificación aportada por los padres o tutores no responde a la realidad.

También entendemos que la administración sanitaria debe expedir documentos justificativos del estado de salud o de la mera asistencia a consulta médica en aquellos supuestos en que lo soliciten los padres o tutores, ello con la finalidad de cumplir con la exigencia impuesta por el centro educativo.

Y finalmente consideramos que la administración sanitaria y la educativa han de ser especialmente rigurosas en el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales respecto del tratamiento y cesión de los datos médicos contenidos en tales documentos.

Con estos fundamentos formulamos una recomendación a ambas administraciones respondieron de forma favorable a nuestra resolución, coincidiendo en que sólo deberían solicitarse justificantes para aquellos casos en que existiera algún indicio o sospecha de que la justificación aportada por los padres o tutores no responde a la realidad (queja 16/4127).

1.9.2.1.3 Pobreza infantil

...

Entre los colectivos más vulnerables se encuentran las familias de trabajadores temporeros, en las que conviven menores que padecen de forma descarnada carencias en elementos básicos para su vida ordinaria.



Como ejemplo, destacamos la situación de riesgo en que se encontraría un grupo de menores, integrantes de distintas familias inmigrantes de Rumanía, cuyos padres trabajaban como temporeros en faenas agrícolas y que habían ocupado -sin ningún título que los habilitara- viviendas de nueva construcción aún no habitadas en el municipio de Villamanrique de la Condesa.

Desde el Ayuntamiento se nos informó que dichas familias residen en parte de un conjunto de viviendas pareadas que no llegaron a ser vendidas en su totalidad por la empresa promotora. Dichas viviendas tienen sus puertas y ventanas tapiadas y carecen de los servicios básicos porque no disponen de suministro de agua y electricidad.

Las familias que ocupan esas viviendas lo hacen porque su situación socio-económica es muy precaria y no disponen de otro sitio donde vivir. Se dedican a trabajos agrícolas como temporeros, y durante el tiempo en que realizan esa labor permanecen en las viviendas los hijos que aún no tienen edad para trabajar, cuidando los mayores de los pequeños, pero en la mayoría de los casos sin disponer de persona adulta que los cuide y vele por ellos.

Para atender las necesidades de estas familias, los servicios sociales de Villamanrique han actuado en el margen de sus competencias y conforme a sus posibilidades. De este modo han realizado un trabajo social con la intención de censar a todas estas personas y conocer de forma exacta la magnitud del problema. A continuación, ganándose su confianza, han venido prestándoles la ayuda posible, paliando necesidades básicas. Aún así, se llegó a producir la intervención de Protección de Menores de la Junta de Andalucía en algún caso (queja 17/3155).

...

1.9.3 Actuaciones de oficio, Colaboración con las Administraciones y Resoluciones

...

· **Queja 17/0111**, dirigida al Ayuntamiento de Bormujos, relativa al deficiente estado de conservación de un parque infantil de ubicado en el municipio de Bormujos (Sevilla).

...

· Queja 17/0802, dirigida a la Delegación de Asuntos Sociales del Ayuntamiento de Málaga, relativa a la posible situación de riesgo de cuatro menores que conviven con su madre en el municipio de Málaga.

...

· Queja 17/1026, dirigida a la Delegación de Igualdad y Bienestar Social del Ayuntamiento de Algeciras, relativa a la posible situación de riesgo de dos hermanos de 11 y 8 años que habitan en el municipio de Algeciras (Cádiz).

...

· Queja 17/2473, dirigida al Área de Derechos Sociales del Ayuntamiento de Málaga, relativa a la posible situación de un niño de 10 años que estaba siendo maltratado psicológicamente por los padres.

· **Queja 17/2475**, dirigida al Ayuntamiento de Sevilla, relativa a la publicidad de bebidas de alta graduación alcohólica en las marquesinas de autobuses urbanos de Sevilla.

...



· **Queja 17/3155**, dirigida al Ayuntamiento de Villamanrique de la Condesa, relativa a la situación de unos niños vecinos del municipio de Villamanrique que habían sido encontrados encerrados con cadenas en una habitación del inmueble que ocupaba la familia.

...

· Queja 17/3686, dirigida a los Servicios Sociales del ayuntamiento de Bollullos Par del Condado (Huelva), relativa a la situación de riesgo de un menor residente en el mencionado municipio por el maltrato que sufría de la madre.

· Queja 17/3884, dirigida a la Delegación de Asuntos Sociales del Ayuntamiento de Mairena del Aljarafe (Sevilla), relativa a la posible situación de riesgo de una menor residente en dicho municipio por los conflictos entre los padres.

· Queja 17/3885, dirigida al Área de Bienestar Social y Empleo del Ayuntamiento de Sevilla, relativa a la posible situación de riesgo de dos menores residentes en Sevilla por el consumo de alcohol de los padres.

· Queja 17/4221, dirigida al Ayuntamiento de Huelva, relativa a una posible situación de riesgo de dos menores residentes en este municipio.

· Queja 17/4236, dirigida al Ayuntamiento de Chipiona (Cádiz), relativa a la posible situación de riesgo de dos menores residentes en dicho municipio derivado de los problemas de drogadicción de la madre.

· Queja 17/5073, dirigida al Ayuntamiento de Calañas (Huelva), relativa a la situación de riesgo de cuatro hermanos de la Zarza (Calañas) tras el suicidio de su madre y pareja.

· Queja 17/5380, dirigida al Área de Políticas Sociales y Familia del Ayuntamiento de Jaén, relativa a la posible situación de riesgo de dos menores residentes en dicho municipio por los problemas de alcoholismo de la madre.

...

· Queja 17/6586, dirigida a Asuntos Sociales del Ayuntamiento de Lepe, relativa a la posible situación de riesgo de una niña residente en dicho municipio.

...

· Queja 17/6610, dirigida al Ayuntamiento de Palomares del Río (Sevilla), relativa a la posible situación de riesgo de un niño de dos años residente en dicho municipio.

· Queja 17/6629, dirigida al al Ayuntamiento de Vera (Almería), relativa a la posible situación de riesgo de nos unos hermanos residentes en dicho municipio.

...

· Queja 17/6760, dirigida al Ayuntamiento de Roquetas de Mar, relativa a la posible situación de riesgo de unos menores residentes en Aguadulce.

...



1.11 SERVICIOS DE INTERÉS GENERAL Y CONSUMO

1.11.1 Introducción

...

Como último apunte de esta introducción nos parece oportuno señalar la incidencia que inevitablemente ha de tener la reciente modificación del texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo (TRLHL), sobre las **tarifas de agua**.

La Disposición final duodécima de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público añade un nuevo apartado 6 al artículo 20 TRLHL, en los siguientes términos:

«6. Las contraprestaciones económicas establecidas coactivamente que se perciban por la prestación de los servicios públicos a que se refiere el apartado 4 de este artículo, realizada de forma directa mediante personificación privada o mediante gestión indirecta, tendrán la condición de prestaciones patrimoniales de carácter público no tributario conforme a lo previsto en el artículo 31.3 de la Constitución.

En concreto, tendrán tal consideración aquellas exigidas por la explotación de obras o la prestación de servicios, en régimen de concesión, sociedades de economía mixta, entidades públicas empresariales, sociedades de capital íntegramente público y demás fórmulas de Derecho privado.

Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 103 de la Ley de Contratos del Sector Público, las contraprestaciones económicas a que se refiere este apartado se regularán mediante ordenanza. Durante el procedimiento de aprobación de dicha ordenanza las entidades locales solicitarán informe preceptivo de aquellas Administraciones Públicas a las que el ordenamiento jurídico les atribuyera alguna facultad de intervención sobre las mismas.»

Con este marco legal tendremos que ver nacer nuevas Ordenanzas que regulen las tarifas de agua, donde antes se configuraban como tasas, cuando la prestación del servicio se lleva a cabo a través de empresa concesionaria, empresa mixta e incluso empresa pública.

Para la tarifa de abastecimiento se exige ahora el informe de la Comunidad Autónoma de Andalucía en virtud de su competencias sobre intervención de precios. Por tanto el trámite de autorización habrá de sustituirse por el de este informe preceptivo, cuyo carácter vinculante no precisa la norma, suponemos que por cuestiones de respeto a la autonomía local.

En este sentido ya solicitábamos en nuestro Informe Especial sobre “**Servicios de Suministro de Agua. Garantías y Derechos**” que la Ley de Aguas incluyese en el procedimiento de aprobación y modificación de las tarifas del servicio de agua por parte de las entidades locales un trámite previo y preceptivo de informe por la Comunidad Autónoma, que resultase vinculante en el caso de tarifas sujetas al régimen de precios autorizados.

Asimismo pedíamos la modificación del Decreto 365/2009, de 3 de noviembre, por el que se regulan los procedimientos administrativos en materia de precios autorizados de ámbito local en Andalucía, para incluir la obligación de la Comunidad Autónoma de evacuar informe sobre las tasas de agua cuando así se lo solicite expresamente la entidad local titular del servicio.

Esperamos que la nueva regulación estatal permita la incorporación del nuevo modelo de aprobación de tarifas de agua y aprovechamos para recordar algunas recomendaciones de aquel Informe Especial relacionadas con los aspectos que debería incluir una posible regulación autonómica del precio del servicio:



- La fijación de los **criterios básicos de tarificación del ciclo integral del agua de uso urbano**, tales como el número de tramos de facturación y los consumos correspondientes a cada uno de ellos, conceptos repercutibles, fijos y variables, y cualesquiera otros que permitan una facturación homogénea en el territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía, sin perjuicio de la facultad de los entes locales para la fijación del precio de las tarifas.
- La aplicación de **estructuras tarifarias que contemplen el número de personas que habitan en la vivienda** objeto del suministro, por ser el sistema más justo y más acorde con el principio de quien contamina paga que se recoge en la Directiva Marco del Agua y con los objetivos de fomento del consumo responsable y eficiente.
- La **regulación de los criterios y parámetros que han de servir para conformar el precio del servicio de gestión del ciclo integral del agua**, estipulando como principio básico que las tarifas deben tener como objetivo y límite la autofinanciación del servicio y debe impedir la inclusión de costes que no estén asociados al servicio de agua, prohibiendo taxativamente que los ingresos sirvan para sufragar gastos municipales ajenos al servicio.

Por otra parte la nueva regulación ha de conllevar necesariamente la modificación de la forma de gestión de cobro de los recibos, dada su naturaleza no tributaria.

Sobre estos asuntos prestaremos atención en este ejercicio y valoraremos el posible impulso de iniciativas que redunden en beneficio de las personas consumidoras.

...

1.11.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.11.2.1 Servicios de interés general

1.11.2.1.1 Energía

...

Otro asunto cuya mayor incidencia venimos detectando es el de los **cortes de luz en barriadas o poblaciones enteras** (queja 17/0654, **queja 17/2143**, **queja 17/3618**, queja 17/6572, queja 17/6709).

En la **queja 16/6932** acudía a esta Institución el Alcalde de Villablanca (Huelva) denunciando las molestias que venían sufriendo desde hacía años, especialmente graves para personas mayores o una familia con un menor que necesita conexión a oxígeno. Desconocían si se trataría de falta de inversiones o mantenimiento o si las conexiones no serían las adecuadas para la red y el consumo. En este caso comprobamos que la Administración había detectado la necesidad de que la distribuidora incorporase una nueva línea de alta tensión que cubriese el hueco eléctrico existente en la cobertura de la zona afectada.

En la queja 17/4938 el alcalde de Los Villares (Jaén) nos trasladaba la reclamación vecinal por los innumerables cortes de suministro y las subidas y bajadas de tensión, solicitando la realización de inversiones.

Tras conocer las movilizaciones vecinales contra los cortes de luz en Vegas del Genil (Granada) decidimos investigar de oficio ante el Ayuntamiento, la Delegación Territorial de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio y Endesa (**queja 17/0695**). En este caso los cortes estarían relacionados con enganches ilegales, por lo que Ayuntamiento, Diputación Provincial de Granada y Endesa están trabajando conjuntamente para buscar salidas.



El asunto de los cortes de luz motivados en **enganches ilegales** ha sido objeto de nuestro seguimiento en la queja 15/0798, sobre la situación de la zona norte de Granada, a la vista de la petición que nos trasladaba el presidente de la Diputación Provincial en reunión mantenida el 20 de marzo de 2017.

En esta ocasión nos dirigimos a las entidades que se habían **comprometido** en la adopción de soluciones en su respectivo ámbito de competencias (Ayuntamiento de Granada, Delegación Territorial de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo y Endesa), preguntando por su efectiva implantación.

La respuesta ofrecida nos ha permitido conocer que las incidencias descienden durante los planes de choque, principalmente por la erradicación de plantaciones de marihuana, pero aumentan una vez se deja de intervenir. Endesa habría incorporado mejoras en las líneas y los centros de transformación, instalado elementos para controlar las zonas con mayores desajustes entre lo suministrado y lo contratado-facturado para poder investigar las causas, así como adoptado medidas para impedir nuevos enganches. También se estaría trabajando de forma coordinada en la regularización de familias con instalaciones eléctricas hasta ahora enganchadas.

Pese a todo, en noticias aparecidas en prensa se hacía mención a la extensión del problema a otros barrios (Haza Grande, Santa Adela y avenida de Dílar en Zaidín), así como el mantenimiento de la situación en La Paz, Cartuja o Almanjáyar, haciéndose eco de la misma la Asamblea de la Junta Municipal de Distrito Norte. Por este motivo seguiremos demandando soluciones.

Lamentablemente parece que la misma problemática relacionada con los cortes de suministro provocados por la excesiva demanda de enganches ilegales en la zona se estaría repitiendo en otras zonas del territorio andaluz.

...

1.11.2.1.2 Suministro domiciliario de agua

...

Así, en la **queja 17/1406** formulamos Sugerencia al Ayuntamiento de Almogía para que regulase la posibilidad de otorgar, con carácter excepcional y provisional, un suministro de agua a aquellas personas que no pueden acreditar su derecho de disponibilidad sobre la vivienda pero sí la posesión efectiva de la misma y se encuentren en circunstancias justificadas por los Servicios Sociales comunitarios.

De la respuesta ofrecida parece deducirse que el problema pudiera encontrarse en la situación urbanística de las viviendas, que podrían no contar con la oportuna licencia de ocupación. En caso de que se confirmase esta circunstancia, no podemos más que remitir a la posibilidad de que este obstáculo sea subsanado.

En otros casos, hemos insistido ante el Ayuntamiento en la posibilidad de entender cumplido el requisito de ostentar un derecho de disponibilidad sobre el inmueble, vinculándolo a la acreditación de la posesión efectiva del mismo, por entender que del hecho posesorio se derivan cuando menos aquellos derechos que resultan inherentes al uso normal del bien poseído. Asimismo hemos señalado la conveniencia de que los Servicios Sociales comunitarios valorasen la situación de cada familia con objeto de acreditar las circunstancias personales o sociales que justifiquen la excepcionalidad de la medida, si es que fuera el caso, a fin de facilitar dicha contratación del suministro de agua para las viviendas en las que residen.

En la queja 17/2091 trasladábamos al Ayuntamiento de Almensilla la situación de varias familias que acudían a esta Institución por falta de suministro de agua en las viviendas en las que residían, así como la falta de servicios en la barriada. En concreto nos interesamos por las posibilidades de normalizar su situación tanto desde el punto de vista de la obligación de empadronamiento como de la contratación del suministro de agua en las viviendas.

En su respuesta el Ayuntamiento se remitió a la Norma reguladora de las Tarifas para la prestación de los Servicios de Aljarafesa, aprobada por la Mancomunidad de Municipios del Aljarafe.



No obstante la propia Norma contempla la posibilidad de que el servicio se preste a requerimiento de los Servicios Sociales Municipales, en atención a la situación de emergencia social de los destinatarios del servicio y de la disposición del inmueble a su favor, pudiendo Aljarafesa en este supuesto instalar un contador a efecto de medición de consumo para su eventual regularización.

En consecuencia, hemos solicitado al Ayuntamiento de Almensilla indicación de los motivos por los que no resultaría de aplicación a las familias que presentaron queja o, en su caso, si fueran otras las circunstancias que justificasen que no puedan contratar el suministro de agua.

En la queja 17/5824 hemos consultado a Giahsa y al Ayuntamiento de Trigueros por la posibilidad de que el interesado contrate a su nombre el suministro de agua, al menos en tanto se resuelve la adjudicación del pleno dominio de la vivienda que se encuentra en conflicto y en la que reside con su familia desde hace años.

Siguen reiterándose las quejas por disconformidad con la elevada facturación que se genera en situaciones de **fuga de agua por avería** (queja 16/0851, queja 16/5076, queja 17/5606, queja 17/6326, queja 17/6289).

Como venimos repitiendo, esta Institución considera razonable y justo que se adopten medidas que permitan modular la facturación excesiva que se produce cuando nos encontramos ante una fuga de agua involuntaria y reparada con la debida diligencia. En estos casos entendemos que el consumo de agua registrado a consecuencia de la fuga no merece el mismo reproche que si se hubiera producido un consumo voluntario excesivo.

En consecuencia consideramos factible la adopción de medidas correctoras en la aplicación de las tarifas correspondientes a la cuota variable o de consumo de la tasa de abastecimiento y saneamiento.

En paralelo detectamos que resulta necesario establecer un protocolo de actuación a cargo de la entidad suministradora que permita evitar las pérdidas de agua, agilizando la detección de consumos excesivos y compaginando los procedimientos establecidos para obligar a los abonados a reparar las averías interiores con cauces informales de comunicación.

En tal sentido hemos formulado Sugerencia al Ayuntamiento de Marbella en la [queja 16/0851](#), al Ayuntamiento de Algeciras en la [queja 16/5579](#) y a la Mancomunidad de Municipios del Bajo Andarax en la [queja 16/6492](#), sin que hasta el momento hayamos recibido contestación de ninguno.

Una peculiaridad tenía la Sugerencia dirigida al Ayuntamiento de Linares en la [queja 17/0411](#). En este caso la Ordenanza Reguladora del Servicio sí establece la posibilidad de aplicar una bonificación en la cuota tributaria cuando la facturación sea anormalmente excesiva por roturas en la red. No obstante, corresponde dictaminar y reconocer esta bonificación a la Comisión Informativa de Servicios Públicos en base a determinados criterios, entre otros, que atienden a la situación socioeconómica de la unidad familiar.

Como hemos señalado, la idea que vertebra nuestra petición es que el consumo de agua registrado a consecuencia de la fuga no merece el mismo reproche que si se hubiera producido un consumo voluntario excesivo. No creemos que hayan de valorarse las circunstancias socioeconómicas del abonado, al menos de forma excluyente, puesto que se atiende al hecho de que la pérdida de agua fuese involuntaria y reparada con la debida diligencia.

En consecuencia, solicitábamos que la Ordenanza que regula la tasa por los servicios de agua recoja **medidas que puedan modular la facturación excesiva en casos de fugas**, sin exclusiva atención a circunstancias socioeconómicas. Esta petición fue expresamente rechazada por el Ayuntamiento, argumentando que el criterio socioeconómico de la unidad familiar es el más equitativo al beneficiar a todos los abonados y más a quien menos ingresos económicos tiene.

En la queja 17/5606 hemos recordado al Consorcio para el Desarrollo de la Vega-Sierra Elvira que se nos informó, con fecha 29 de agosto de 2016, que se encontraban pendientes de publicación las Ordenanzas que regulan los precios autorizados a percibir por Aguasvira en las que se incluía un nuevo sistema de facturación con bonificación para aquellos casos en los que el consumo elevado sea motivado por una fuga en la instalación interior.



Sin embargo, por la información que hemos podido recabar hasta el momento esta bonificación sólo se habría incluido en un protocolo aprobado por la Asamblea de la empresa Aguasvira, en el que se determinan los requisitos para su aplicación.

También hemos efectuado un seguimiento del compromiso asumido por el Ayuntamiento de Estepona, que manifestó estar estudiando el impacto del establecimiento de una bonificación por fuga en respuesta a la Sugerencia cursada por esta Institución ([queja 14/4962](#)).

La penalización en la factura de agua ante supuestos de avería o fuga también tiene su reflejo en el canon autonómico de depuración, que las entidades suministradora liquidan en sus recibos en favor de la Comunidad Autónoma.

...

1.11.2.1.4 Servicios financieros

...

Tras la aprobación del procedimiento de reclamación previsto en el Real Decreto Ley 1/2017, de 20 de enero recibíamos diversas consultas que motivaron nuestra decisión de emitir un **comunicado informativo** como orientación para aquellas personas que desearan poner en marcha el procedimiento.

Nos preocupaba que la mayoría de las personas no contasen con los conocimientos necesarios para la defensa de sus propios intereses ante las entidades financieras, como lo demostraba la recepción de quejas y consultas para conocer si los contratos tenían cláusula suelo o para preguntar cómo presentar la reclamación.

A este respecto, las Administraciones con competencia en materia de protección a las personas consumidoras pueden desplegar sus funciones de asesoramiento e información a quienes acudan a sus dependencias, lo que entendemos supone una mayor garantía a sus intereses. De hecho, la Junta de Andalucía comunicó públicamente que iba informar a las personas afectadas por cláusulas suelo sobre el procedimiento de reclamación a través de los Servicios de Consumo y las oficinas en defensa de la vivienda.

Por su parte, los vecinos de municipios que cuenten con Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) entendemos que también podrían beneficiarse de la tarea informativa de estos organismos ante la demanda ciudadana.

No obstante considerábamos que un sector importante de la población, residente en núcleos rurales más pequeños, no tendría este apoyo tan necesario en la gestión de sus reclamaciones para la devolución de la cláusula suelo y quedaría al albur de la respuesta de sus respectivas oficinas bancarias.

Por este motivo desarrollamos una actuación de oficio ante las **Diputaciones Provinciales** de Andalucía, sugiriéndoles que facilitasen **asistencia a aquellos Ayuntamientos** que no dispongan de recursos propios suficientes para asesorar a su población **en relación con el proceso de reclamación extrajudicial para la devolución de las cláusulas suelo** ([queja 17/0797](#)).

Como resultado de la gestión, cabe destacar la especial labor de algunas Diputaciones que han desarrollado tareas informativas y de asesoramiento en los municipios para favorecer la demanda de la ciudadanía. Otras Diputaciones también nos comentaron que habían ampliado el ámbito de actuación de la Oficina de Intermediación Hipotecaria para extender sus funciones a las gestiones necesarias en relación con este proceso de reclamación.

...

También nos hemos ocupado del fenómeno de **exclusión financiera** que sufre la población que reside en municipios rurales y dispersos. Se trata del progresivo cierre de oficinas bancarias, que afecta sobre todo a las personas más mayores o personas con dificultad en el acceso y manejo de las herramientas digitales.



Por este motivo hemos tramitado de oficio la [queja 17/2237](#) alertando sobre la situación y de su muy previsible extensión, así como proponiendo soluciones que puedan ayudar a resolver la situación expuesta en esos municipios.

En concreto hemos formulado [Resolución](#) a las ocho Diputaciones Provinciales para que impulsen iniciativas que permitan superar la exclusión financiera que sufre la población que reside en municipios rurales de su respectivo territorio.

A modo de ejemplo señalábamos la celebración de conciertos con las entidades financieras para la atención presencial; la realización de programas específicos de alfabetización financiera digital para personas mayores en zonas rurales a través de la red guadalinfo; la firma de convenios con los Ayuntamientos para formar a personas que puedan realizar labores de monitorización y ayuda a personas que necesiten realizar gestiones financieras telemáticas, etc.

Asimismo nos hemos dirigido a las principales entidades financieras radicadas en Andalucía (BBVA, Caixabank, BMN, Caja Rural de Granada, Caja Rural de Jaén, Caja Rural del Sur, Cajasur, Unicaja, Banco Popular y Banco Santander) solicitándoles que promuevan posibles soluciones como pueden ser oficinas móviles; la utilización ocasional de dependencias municipales; el concierto con entidades comerciales o con oficinas de farmacia, etc. ([Resolución](#)).

En general la respuesta obtenida de Administraciones y entidades financieras coincide con la preocupación de esta Institución, señalando algunas posibles alternativas y ofreciendo su colaboración para el estudio conjunto de soluciones que puedan dar satisfacción a las necesidades de la población rural sin recursos tecnológicos.

...

1.11.3 Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones

...

· [Queja 17/0695](#), dirigida al Ayuntamiento de Vegas del Genil, a la Delegación Territorial en Granada de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio y a Endesa, relativa los [cortes de luz](#) que sufre la población de Vegas del Genil.

· [Queja 17/0797](#), dirigida a las ocho Diputaciones Provinciales a fin de promover el [asesoramiento](#) necesario a personas que reclaman la [devolución de la cláusula suelo](#) y que residen en municipios de menor capacidad económica y de gestión.

...

· [Queja 17/2237](#), dirigida a las ocho Diputaciones Provinciales y a las entidades financieras BBVA, Caixabank, BMN, Caja Rural de Granada, Caja Rural de Jaén, Caja Rural del Sur, Cajasur, Unicaja, Banco Popular y Banco Santander, relativa a la [situación de exclusión financiera](#) que sufre la población que reside en municipios rurales y dispersos.

...

· Resolución relativa a los [mecanismos de respuesta ante pérdidas de agua por avería](#) y los datos a incorporar a los recibos de agua. Asimismo, se sugiere la aprobación de modulaciones a la aplicación de los bloques de consumo en casos de fuga, dirigida al Ayuntamiento de Castilblanco de los Arroyos en el curso de la [queja 15/5318](#), de la que no obtuvimos respuesta.



· Resolución relativa a la posibilidad de **regular una bonificación en la tasa de agua por avería de las instalaciones interiores**, sin exclusiva atención a circunstancias socioeconómicas, dirigida al Ayuntamiento de Linares en el curso de la **queja 17/0411** y que fue rechazada.

...

1.12 URBANISMO, OBRAS PÚBLICAS Y TRANSPORTES

1.12.1 Introducción

...

Esta Institución, desde hace unos años, ha asumido que, junto con la lucha contra la pobreza, uno de los grandes objetivos que exige un compromiso de los poderes públicos es, sin duda, la apuesta por el **desarrollo sostenible**. Objetivo éste que, al mismo tiempo que supone una apuesta por la protección ambiental del territorio, está íntimamente relacionado con la erradicación de la pobreza, pues no en vano son los excluidos quienes están sufriendo con mayor virulencia los efectos negativos de un modelo de desarrollo económico que tiene fecha de caducidad pues es incompatible con la sostenibilidad de nuestro planeta. Su incidencia en el calentamiento global, con los efectos catastróficos que origina, el agotamiento de los recursos naturales y sus efectos contaminantes, junto al hecho de no haber sido capaces de garantizar la sostenibilidad social en un mundo profundamente desigual hace que tal exigencia, con mayor o menor compromiso, esté presente en todas las agendas de los gobiernos municipales.

Ese convencimiento nos ha llevado, de un lado, a iniciar diversas quejas de oficio relacionadas directamente con la contaminación hídrica, atmosférica, lumínica, acústica y del suelo ante la actual Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio y los Ayuntamientos; de otro y desde el convencimiento de que la gran batalla ambiental se desarrollará en las ciudades, donde reside el 80 % de la población y donde se originan los mayores focos de contaminación, a mantener una serie de iniciativas con las que esta Defensoría intenta concienciar a los poderes públicos, en la escala autonómica y local, y a los agentes sociales, de que debemos avanzar ya con objetivos planificados y programados hacia el modelo de ciudad en el que creemos.

Si hace dos años organizábamos una jornada, en la que contamos con expertos nacionales, para hablar de las ciudades inteligentes como ciudades sostenibles, y hace un año lo hicimos sobre ciudades inteligentes, ciudades inclusivas, en este ejercicio hemos querido dedicarla al que, probablemente, sea el mayor reto de los próximos años en nuestros municipios: afrontar la **Nueva Agenda Urbana**.

Los países firmantes de la **Declaración de Quito** asumieron afrontar el Objetivo 11 del Desarrollo Sostenible: "Ciudades y Comunidades Sostenibles". En un sentido más amplio, como nos recuerda Naciones Unidas, con el cumplimiento del Objetivo 11 se pretende "lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles".

No se trata de un objetivo modesto, pero tampoco, pese a su complejidad, de una meta aplazable; no hay un solo municipio, cualquiera que sea su singularidad, que no tenga el deber de "ponerse las pilas" y hacer visible esa Nueva Agenda Urbana en sus políticas públicas sectoriales, en sus decisiones y, desde luego, en sus presupuestos.

Con motivo de esta Jornada elaboramos unas **conclusiones** que, por razones de espacio, no podemos incluir aquí, pero intentaremos, al menos, hacer una síntesis de su contenido. Así, destacamos que los países firmantes dejaron muy clara esa interrelación entre la supresión de la pobreza y asegurar el desarrollo de economías urbanas sostenibles. Caminar con paso seguro en esta dirección exige el fortalecimiento de la gobernanza, poner fin a las distintas formas de discriminación de los colectivos vulnerables y mantener un compromiso con el respeto de los derechos humanos. El "cómo" conseguir esos objetivos es una decisión que adoptarán libremente los gobiernos, pero la meta es innegociable.



En este contexto, los gobiernos locales, con plena razón, reclamaron un papel más protagonista a la hora de diseñar esa Nueva Agenda Urbana, pues son los municipios quienes tendrán que implementarla. Así las cosas, reclamamos que en nuestro país, en el ámbito del Estado -a través de la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP)- y de la Comunidad Autónoma de Andalucía -a través de la Federación Andaluza de Municipios y Provincias (FAMP)- se abra un proceso participativo y de reflexión que facilite la traslación del Objetivo 11 a las políticas públicas, contando, desde el primer momento, con la visión de los gobiernos locales. La Comunidad Autónoma de Andalucía debería ser pionera en dar voz y participación a los gobiernos locales.

Al mismo tiempo, la gobernanza exige participación de la sociedad y ésta no es posible sin su empoderamiento. Las ciudades inteligentes deben facilitar ese empoderamiento, que permita la incorporación de la sociedad civil a esa nueva forma de entender nuestras ciudades que reclama un gobierno en el que esté presente la “codecisión”. Esto no es retórica, sino una exigencia firme y urgente, pues no es posible cambiar el modelo de ciudad sin contar con quienes la conforman, las personas.

Dentro de los 17 objetivos del desarrollo sostenible, cuya finalidad es transformar nuestro mundo, el 11 posee una extraordinaria relevancia pero exige esfuerzo y complicidad de los poderes públicos a escala territorial, y compromiso y participación de la ciudadanía. Nos beneficia a todos, pero también exige la acción de todos.

Por último, a modo también de compromiso, debemos recordar que la Declaración de Quito contiene previsiones de control cíclico para el control del cumplimiento de los objetivos. Los participantes en esta Jornada creen que se podrían establecer indicadores fáciles de verificar si se genera una vía de colaboración entre la universidad, las empresas, grupos y colectivos de intereses, de manera que los gobiernos locales sean permeables a la transferencia de conocimientos que facilita el diseño de las políticas públicas, las dote de eficacia y eficiencia y permita su posterior evaluación. Al mismo tiempo, se debería reflexionar sobre la posibilidad de crear, mediante la colaboración entre la Administración Autonómica y la Federación Andaluza de Municipios y Provincias, un Observatorio para el seguimiento de la implantación de la Nueva Agenda Urbana en Andalucía.

...

Finalmente, en coherencia con diversas actuaciones hechas en el pasado y, singularmente, con lo manifestado en el [Informe Especial sobre Seguridad, Accesibilidad y Calidad Ambiental en las Ciudades de Andalucía](#) hemos tramitado de oficio la [queja 15/4136](#) en la que hemos planteado a diversos municipios y a la FAMP la necesidad de que los Ayuntamientos tomen una posición práctica en orden a garantizar la accesibilidad y la seguridad pero, también, la calidad de los espacios peatonales que son objeto de una invasión ilegal y continua de carteles anunciadores de locales de negocio, kioskos, etc., en soportes y atriles de gran tamaño, generando riesgos y molestias para los transeúntes. No tiene justificación la pasividad existente ante la [usurpación del espacio público peatonal](#) que se produce como consecuencia de tales hechos.

...

1.12.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.12.2.1 Urbanismo

1.12.2.1.1 Ineficacia de actuaciones de los Ayuntamientos destinadas a exigir la restitución de la legalidad urbanística vulnerada

En la [queja 14/3585](#) el interesado había denunciado, en 2010, que los propietarios de unos terrenos habían ejecutado [obras en un vial agrario](#) del término municipal de Jerez de la Frontera (Cádiz), en unos terrenos de uso común sin que el Ayuntamiento hubiera adoptado medidas para restituir la legalidad urbanística.



En su respuesta, el Ayuntamiento nos señaló que, ante la alta acumulación de asuntos pendientes en el Departamento de Disciplina Urbanística y la limitación de recursos existentes, se habían establecido prioridades, entre otros asuntos, en la tramitación de expedientes disciplinarios. Se indicaba, en síntesis, que se daría trámite a aquellos asuntos que fueran importantes o que pudieran tener efectos ejemplarizantes en función de los medios disponibles. Además se darían trámite, en primer lugar, a las denuncias de 2013, antes que a las de los años 2012 o 2011.

Por nuestra parte, se trasladó al Ayuntamiento nuestra total disconformidad con la respuesta obtenida al tiempo que se le formularon los oportunos recordatorios de deberes legales en base a los arts. 103.1 de la Constitución, 31 del Estatuto de Autonomía para Andalucía y 45 y ss. de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que obligan a resolver, en plazo y de manera expresa, lo que proceda sobre las pretensiones de los interesados.

Por último, se formuló Recomendación de que, por parte de la Alcaldía, de acuerdo con las atribuciones que le otorga el artículo 21.1 a) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, en cuanto a la dirección del gobierno y la Administración Municipal, se adopten las medidas que procedan para dotar al Departamento de Disciplina Urbanística de los medios suficientes que permitan evitar los retrasos estructurales que se producen en la tramitación y resolución de las denuncias de posibles infracciones urbanísticas que se presentan por parte de la ciudadanía.

En el supuesto de la [queja 15/0225](#), la reclamante nos exponía que la propiedad del inmueble colindante con el suyo había procedido a realizar obras consistentes en la apertura de huecos y puertas, así como en la instalación de aparatos de aire acondicionado, actuaciones todas ellas que, a juicio de la afectada, constituían graves **infracciones urbanísticas**. Añadía que venía denunciando estas actuaciones ante la Gerencia Municipal de Urbanismo del Ayuntamiento de Sevilla pero que, ante la pasividad de dicho organismo en la restauración de la legalidad urbanística, lo cierto era que dichas infracciones no se habían subsanado, ocasionándole graves perjuicios, molestias e inseguridad en su vivienda.

La [queja 15/1415](#) la presentó un ciudadano con motivo de unas **obras** que se habían realizado **sin licencia** y que invadían terrenos que no eran de la propiedad del promotor de ellas. Ante la falta de una respuesta clara por parte del Ayuntamiento de Valle de Abdalajís (Málaga) sobre la doble cuestión planteada, relativa a las ocupaciones de facto de los terrenos y que las obras realizadas carecían de licencia, procedimos a formular la oportuna resolución en la que recomendamos que, sin nuevas demoras, el Ayuntamiento, en caso de no haberlo realizado ya, proceda a investigar la situación de los terrenos en cuestión a fin de determinar su titularidad y, en el supuesto de acreditarse su condición de dominio público y que ha sido objeto de apropiación en beneficio privado, proceda, previos trámites legales oportunos, a su recuperación. Esto sin perjuicio de las consecuencias que, en materia de disciplina urbanística, de ello puedan derivarse.

Se trata de un supuesto más, entre tantos y tantos, que evidencian la falta de compromiso con la legalidad urbanística y, en este caso con la defensa del patrimonio público inmobiliario por parte de muchas autoridades locales de la Comunidad Autónoma.

En cuanto a la [queja 15/1638](#) el interesado nos denunciaba la ejecución de obras no autorizadas en dos viviendas colindantes con la suya. Aunque de los antecedentes y de la información recibida se desprendía que efectivamente estas obras no estaban autorizadas, el Ayuntamiento de Paterna del Campo (Huelva) no había realizado actuaciones para restituir la legalidad urbanística vulnerada.

Respecto de la [queja 15/4001](#), el interesado denunciaba la ejecución de unas obras, según él ilegales, realizadas por el propietario de la vivienda que se sitúa delante de la suya en un núcleo poblacional del municipio granadino de Órgiva. Siempre según su denuncia, la ejecución de tales obras afecta a la servidumbre de luces y vistas de su vivienda, sin que el Ayuntamiento hubiera intervenido de manera eficiente para hacer respetar la legalidad urbanística. Se habría iniciado un expediente sancionador y de restauración de la legalidad urbanística, pero no se había concluido.

Aunque aparentemente el Ayuntamiento estaba actuando, pues existía una propuesta de imposición de una sanción económica elaborada en 2009, lo cierto era que nunca se había impulsado el expediente a fin de que se dictara la correspondiente resolución y se llevara a término éste.



En todos estos supuestos se formulan los oportunos recordatorios de deberes legales a tenor de las previsiones de la Ley 7/2002, de 17 de diciembre, de Ordenación Urbanística de Andalucía, así como recomendaciones para que se adopten las medidas procedentes a fin de que se respete la legalidad urbanística. En determinadas ocasiones, el resultado es decepcionante. El respeto a la legalidad urbanística en demasiados municipios de Andalucía sigue siendo una asignatura pendiente.

1.12.2.1.2 Protección del suelo no urbanizable

Durante este año hemos seguido iniciando actuaciones de oficio y admitiendo a trámite quejas a instancias de parte, con motivo de la ejecución de obras, habitualmente **viviendas, en suelo no urbanizable**. Es intolerable que, después de que el legislador incluyera el tipo penal del art. 319 y ss. del Código Penal y de la extraordinaria información a los Ayuntamientos sobre la gravedad de estas conductas, esta lacra que persiste, tozuda e inexplicablemente en el suelo andaluz continúe y que, con los medios de que disponen todos los Ayuntamientos, no hayan asumido paralizar la ejecución de estas obras o, al menos, dar cuenta a los jueces o al ministerio fiscal, cuando tienen conocimiento de estos hechos.

El respeto al Estado de Derecho es tarea que nos corresponde a todos pues, como nos recuerda el art. 9.1 de la Constitución «los ciudadanos y los poderes públicos están sujetos a la Constitución y al resto del ordenamiento jurídico». De acuerdo con ello, la Administración autonómica y los ayuntamientos no pueden permitir que, con el marco jurídico-normativo penal y urbanístico que poseemos, se siga imponiendo la voluntad insolidaria e ilícita de unos pocos a la decisión de los poderes públicos de proteger el suelo no urbanizable. ¿Hasta cuándo continuará esta insolidaria e injusta permisividad que destruye un recurso limitado, que tantos valores ecológicos posee, como es el suelo no urbanizable?

En el supuesto de la **queja 16/3806** fue la propia Fiscalía de Medio Ambiente la que informó a esta Institución de una parcelación ilegal que se estaba llevando a cabo en Morón de la Frontera (Sevilla). Aunque en este supuesto sí estaba actuando la Fiscalía, además de interesar al Ayuntamiento la máxima colaboración con aquélla enviamos **Sugerencia** para que, con base a las **Conclusiones** de la II Jornada de Coordinación del Defensor del Pueblo Andaluz y la Red de Fiscales Medioambientales de Andalucía y del escrito que le remitimos el 6 de junio de 2005 sobre esta jornada, y según lo dispuesto en el art. 93 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, sobre el deber de facilitar información a la Agencia Tributaria de toda clase de datos, informes, antecedentes y justificantes de trascendencia tributaria, en lo sucesivo, cuanto tenga conocimiento de que algún promotor lleva a cabo una parcelación ilegal, lo ponga en conocimiento, a los efectos oportunos, de la Agencia Tributaria, actuando de la misma manera cuando, sin ser promotor de la urbanización, algún ciudadano, promueva y/o construya una parcelación ilegal y ejecute una edificación, pues con independencia de que figuren en las revisiones catastrales que periódicamente se llevan a cabo, al tratarse de actos jurídicos no registrables, la Agencia Tributaria tiene serias dificultades para identificarlos a tiempo, con objeto de que, si procede, asuman las correspondientes cargas tributarias al constituir, tanto la adquisición de las parcelas como construcción de las edificaciones, hechos imposables susceptibles de tributación.

En la **queja 17/1840** nos dirigimos al Ayuntamiento de Dos Hermanas (Sevilla) ante la denuncia, acompañada de un amplio reportaje fotográfico, motivada por la **proliferación de construcciones y viviendas sin autorización que se están construyendo en suelo no urbanizable** en dicho término municipal sin que por parte del Ayuntamiento se estuvieran realizando, según el afectado, actuaciones que dieran lugar a su paralización efectiva o la restitución de la legalidad perturbada, que conducía, según el reclamante, a una situación de anarquía urbanística pese a los medios que poseen los Ayuntamientos para impedirlos. Según el reclamante, el deterioro del territorio y del medio ambiente es extraordinario pues, además de esas construcciones, que si se consolidan harían que el daño fuera irreversible, se estaban cortando un gran número de árboles, algunos de ellos centenarios. Al cierre de este Informe Anual estamos esperando respuesta del Ayuntamiento; en todo caso nos pondremos en contacto con la Fiscalía a los efectos procedentes.

También actuamos de oficio en la **queja 17/1917** tras tener conocimiento de la información que se incluía en el Informe de la Fiscalía de Medio Ambiente de 2016 de Cádiz en el que se daba cuenta de la comisión



presunta de graves delitos en distintos municipios de Cádiz. Tras mantener una reunión en la sede la citada Fiscalía sobre este asunto, nos dirigimos a los Ayuntamientos de Algeciras, Los Barrios, Castellar de la Frontera, Chiclana de la Frontera, Chipiona, Conil de la Frontera, Jimena de la Frontera, El Puerto de la Santa María y Tarifa, para, tras las oportunas [resoluciones](#), recordarles sus obligaciones.

1.12.2.1.3 Conservación de edificios

La interesada, en la [queja 14/0252](#), nos relataba que venía denunciando, desde el año 2014, el mal estado del inmueble colindante con el de su propiedad, donde tiene su domicilio, y expresaba su temor ante su posible derrumbe con las consecuencias que, de ello, podrían derivarse. Lo cierto es que, sobre este mismo asunto, ya habíamos tramitado la queja 02/4798, que hubimos de concluir en 2005 con su inclusión en el Informe Anual al Parlamento de Andalucía ante la falta de colaboración del Ayuntamiento de Guadix (Granada) en la resolución del problema.

La situación y el riesgo, cada vez más agravado, se mantenía por lo que tramitamos la oportuna queja sin que el Ayuntamiento nos remitiera el preceptivo informe. Esto nos llevó además de formular el oportuno Recordatorio del deber legal de colaboración, a formular Recomendación para que procediera, de forma subsidiaria, a la ejecución de las obras ordenadas por la resolución municipal.

Como respuesta a esta resolución, el Ayuntamiento nos remitió escrito en el que nos indicaba, en síntesis, que se había dictado Decreto, de 20 de Junio de 2016, en el que se acordaba iniciar de oficio expediente para la declaración de la situación legal de ruina urbanística del edificio, por lo que interesamos un nuevo informe para conocer la resolución que finalmente se adoptara en este expediente de declaración de ruina y si se habían dispuesto medidas para evitar daños a personas y bienes, exigiendo al propietario el cumplimiento de sus obligaciones al respecto.

De ello no obtuvimos respuesta lo que resulta más que sorprendente dada la gravedad de la situación en la que se encontraba el inmueble. Por ello, ante esta falta de respuesta, que suponía, en resumen, una no aceptación de la resolución adoptada, nos vimos obligados a incluir el expediente en el presente Informe Anual al Parlamento de Andalucía.

En el supuesto de la [queja 15/3159](#), el interesado nos decía que, sin obtener respuesta, desde julio de 2013 venía dirigiendo escritos al Ayuntamiento de Órgiva (Granada) denunciando el estado de abandono en que se encontraban una serie de solares con emplazamiento en la pedanía de Fregenite, por entender que concurría un riesgo cierto y grave que comprometía la seguridad, salubridad y ornato público. Consideraba una dejación de funciones por parte de la administración municipal ya que, a su juicio, existía un alto riesgo potencial de que la situación derivara en problemas de salud pública y seguridad de los vecinos de la zona.

Finalmente, tuvimos que formular Recomendación para que, conforme al modelo constitucional de Administración al servicio de la ciudadanía, por parte del Ayuntamiento se realicen cuantas actuaciones sean necesarias para que los propietarios de los solares en mal estado de conservación asuman los deberes que les impone la legislación urbanística, adoptándose en caso contrario por parte municipal las medidas coercitivas pertinentes o procediendo a su ejecución subsidiaria a costa de los obligados. Ello supone implicarse en la gestión de este asunto de manera que, desde un seguimiento puntual, se den todos los pasos necesarios para su solución.

Aunque en su respuesta el Ayuntamiento nos decía que se estaba trabajando en una solución, nunca obtuvimos una información que nos permitiera concluir que, efectivamente, el problema se había resuelto.

Para esta Institución, ello suponía un incumplimiento de la resolución que habíamos dictado, por lo que tuvimos que incluir el expediente en el presente Informe Anual al Parlamento de Andalucía.

En la [queja 16/2555](#) y dada la situación en la que se encontraba un inmueble de Coria del Río (Sevilla), recomendamos a su Alcaldía-Presidencia que, sin más demora y previo realojo de sus posibles moradores, se llevaran a cabo, de forma subsidiaria, las obras que procedieran para garantizar que el inmueble se encontrara en las debidas condiciones de conservación, seguridad, salubridad y ornato y cesaran así los graves perjuicios y molestias que causaba a los inmuebles colindantes.



1.12.2.1.4 Gestión urbanística

La **queja 13/6418** fue admitida a trámite tras exponernos el interesado que, desde hacía varios meses, venía solicitando nuevamente información en diversas instancias municipales para conocer los avances que se hubieran registrado en orden a la **recuperación de los espacios y viarios públicos de la Barriada Juan XXIII**, en Sevilla, que se encuentran indebidamente privatizados, resultando que las actuaciones municipales al respecto se encontraban paralizadas. Por ello, solicitamos informe al Ayuntamiento de Sevilla sobre la causa de esta pasividad municipal.

Después de distintas actuaciones y ante la pasividad municipal, además de formular un Recordatorio de deberes legales sobre la necesidad de observar el principio de buena administración, formulamos, también, del deber legal de observar el contenido de los arts. 51 y 64 de la Ley 7/1999, de 29 de septiembre, de Bienes de las Entidades Locales de Andalucía, que establecen las obligaciones de las Entidades de conservar sus bienes y de investigar su situación en aquellos casos en que se presume su titularidad municipal.

Por último, formulamos Recomendación concretada en la necesidad de impulsar cuantas actuaciones resulten procedentes para que, con respecto a los espacios usurpados en toda la barriada Juan XXIII, sea actualizado el planeamiento urbanístico aplicable de forma que su calificación jurídica como espacios públicos, acordada en su día en Junta de Gobierno, tenga el correspondiente reflejo urbanístico, llevando a cabo asimismo las actuaciones tendentes a su recuperación, de forma que cese la privatización de ellos por parte de diversos propietarios.

Iniciamos de oficio la **queja 14/3205** ante el Ayuntamiento de Sevilla para conocer su posicionamiento respecto de la falta de impulso de las administraciones competentes para la construcción de un **paseo público en la orilla derecha del río Guadalquivir**, en la parte que actualmente ocupan las instalaciones deportivas y de ocio de tres clubes privados, que disfrutaban tal concesión de la Autoridad Portuaria de Sevilla.

En la misma, y después de varias actuaciones, formulamos **Sugerencia** al Ayuntamiento de Sevilla sobre la ejecución de esta infraestructura. Después de dictar esta resolución tuvimos que proceder a concluir nuestra intervención al no recibir respuesta del Ayuntamiento, pero finalmente éste nos informó, a través de la Gerencia Municipal de Urbanismo, que aceptaba el contenido de la misma y, en este sentido, señalaba que, efectivamente, la ejecución del Paseo Fluvial venía recogida en el Plan Especial del Puerto de Sevilla que, de conformidad con el Convenio de Colaboración de fecha 17 de mayo de 2006, se constituyó la correspondiente Comisión de Seguimiento, la cual, en sesión nueva a celebrar, definirá las actuaciones que corresponden a cada una de las partes, así como su implementación al objeto deseado.

Dada la expresa aceptación de nuestra Resolución, damos cuenta de ello suspendiendo de esta forma la inclusión del expediente de queja en el Informe Anual, aunque quedamos a la espera de lo que informe la Comisión de Seguimiento del acuerdo adoptado.

No recibimos la respuesta esperada a la petición de informe y a la resolución que dictamos en la queja 14/5870, dirigida al Ayuntamiento de Linares (Jaén) con motivo de los problemas que planteaba la **urbanización Cruz de Linares**, relativos al abastecimiento de agua. Esto por cuanto si bien se recibió el informe del Ayuntamiento, éste no atendía a la pretensión del interesado de que el Ayuntamiento ejerciera sus competencias, de forma que quede garantizado el abastecimiento de agua potable a dicha urbanización y debidamente protegida la salubridad pública en la misma.

En el supuesto de la **queja 14/5914**, tras recordar al Ayuntamiento de Benahavís (Málaga) diversos preceptos legales que establecen los principios de eficacia, eficiencia, servicio al ciudadano e impulso de oficio de los procedimientos en todos sus trámites, recomendamos a su Alcaldía-Presidencia que se pronunciara, a la vista de la documentación aportada por las partes, sobre la entidad o persona a la que le correspondía la entrega de la parcela resultante de un proyecto de reparcelación.

De la amplia y documentada respuesta municipal que se nos remitió se desprendía que la titularidad de la parcela en cuestión fue reconocida por el Ayuntamiento a la otra parte, lo que había motivado la interposición del correspondiente recurso contencioso-administrativo por el reclamante en queja. Al encontrarse el asunto sub-iudice, procedimos a suspender nuestras actuaciones en este expediente de queja.



En la [queja 15/0567](#), ante la **ocupación de unos terrenos por parte del Ayuntamiento de Burguillos (Sevilla) sin autorización de la propiedad**, recomendamos a su Alcaldía-Presidencia que diera instrucciones a los servicios técnicos municipales para que la interesada fuera debidamente indemnizada o compensada por los perjuicios que se le han causado, además de recordarle diversos preceptos sobre la indemnización por la ocupación de terrenos.

1.12.2.1.5 Derecho de acceso a la información urbanística

La [queja 16/2044](#) se presentó por un interesado que había solicitado en el Ayuntamiento de Barbate (Cádiz) vista y copia de expediente correspondiente a obras ejecutadas en la Calle Maestra Angelines, de Zahara de los Atunes, en marzo de 2016, sin haber recibido contestación. Por ello, en mayo de 2016 nos dirigimos a dicho ayuntamiento a fin de que se emitiera la respuesta que se estimara procedente.

En nuestras consideraciones manifestábamos que de acuerdo con el art. 5 del Real Decreto Legislativo 7/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Suelo y Rehabilitación Urbana, entre los derechos de los ciudadanos se encuentra el de acceder a la información de que dispongan las Administraciones Públicas sobre la ordenación del territorio, la ordenación urbanística y su evaluación ambiental, así como obtener copia o certificación de las disposiciones o actos administrativos adoptados, en los términos dispuestos por su legislación reguladora; el de ser informados por la Administración competente, de forma completa, por escrito y en plazo razonable, del régimen y las condiciones urbanísticas aplicables a una finca determinada, en los términos dispuestos por su legislación reguladora y el de ejercer la acción pública para hacer respetar las determinaciones de la ordenación territorial y urbanística, así como las decisiones resultantes de los procedimientos de evaluación ambiental de los instrumentos que las contienen y de los proyectos para su ejecución, en los términos dispuestos por su legislación reguladora.

Justamente por ello, se formuló Recordatorio del deber de colaborar con esta Institución y de los arts. contenidos en los arts. 103.1 de la Constitución Española, 31 del Estatuto de Autonomía para Andalucía y 3 de la Ley de Régimen Jurídico del Sector Público, conforme a los cuales la actividad administrativa debe regirse por los principios de eficacia, eficiencia, servicio al ciudadano, con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, e impulsar de oficio los procedimientos en todos sus trámites, así como del deber legal de observar los arts. 5 del Real Decreto Legislativo 7/2015, de 30 de Octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Suelo y Rehabilitación Urbana y 6.1 de la Ley 7/2002, de 17 de Diciembre, de Ordenación Urbanística de Andalucía.

Por último, formulamos Recomendación de que, sin nuevas demoras si no se había efectuado ya, la Alcaldía diera instrucciones a los Servicios Técnicos municipales para que facilite al reclamante el acceso a la información urbanística que viene solicitando, así como de la documentación correspondiente o, en caso contrario, se indicaran, de forma clara, las causas por las que ello no se estimaba procedente.

En el supuesto de la [queja 17/5392](#), el interesado había solicitado información urbanística al Ayuntamiento de Isla Cristina (Huelva) manifestando éste, en su respuesta, que, en síntesis, el afectado no era interesado en el procedimiento de otorgamiento de licencia, que no estaba terminado y que podría quedar vulnerado el derecho de propiedad intelectual en caso de facilitarle el acceso pretendido. Sin embargo, para esta Institución y sin ánimo de polemizar, dicho posicionamiento es contrario al tenor literal de las leyes: contamos con abundante jurisprudencia que mantiene que el ejercicio de la acción pública en materia de urbanismo se reconoce a favor de todos los ciudadanos, sin que se requiera una especial legitimación y basta solamente con invocar el interés de cualquier ciudadano en el mantenimiento de la legalidad urbanística.

En nuestras consideraciones manifestamos que el derecho de acceso a la información reviste especial relevancia en materia urbanística. Todas las personas tienen la condición de interesadas en los expedientes urbanísticos. Ello implica que tienen el derecho de acceso y disposición de copia de los expedientes en cualquier momento de su tramitación, concluidos o no. Así está expresamente recogido en el artículo 4 del Texto Refundido de la Ley de Suelo, aprobado por RDL 2/2008, de 20 de Junio.



Tampoco podíamos compartir que el acceso y obtención de copia de un proyecto técnico para la obtención de licencia urbanística vulnera el derecho de propiedad intelectual. La Ley de Propiedad Intelectual excluye la necesidad de obtener la autorización del autor cuando la obra que se aporta es para el desarrollo de procedimientos administrativos. Por tanto, uno de los límites a los derechos de autor es el de no poder prohibir el acceso y reproducción de obras protegidas cuando han de constar en expedientes administrativos.

Esto sin perjuicio de aclarar que si el Ayuntamiento estimaba que ciertos datos del proyecto resultaban confidenciales podría separarlos de la información urbanística solicitada y poner el resto a disposición del reclamante. Una interpretación distinta no se correspondería con la letra y finalidad de la normativa a la que venimos aludiendo que claramente otorga a los ciudadanos el derecho de acceso lo más amplio posible a la información de que disponen las Administraciones Públicas.

Por todo ello, formulamos Recomendación de que se facilitara al reclamante el acceso a la documentación urbanística solicitada al Ayuntamiento con el único límite de aquellos datos confidenciales que se pudieran advertir en ella por parte de los Servicios Técnicos Municipales, reconociendo su condición de interesado en el procedimiento de concesión de la licencia urbanística en cuestión.

1.12.2.1.6 La ciudad accesible

Una constante en todos los ejercicios es la presentación de quejas a instancia de parte o iniciadas de oficio con motivo de las **barreras** existentes en el **espacio urbano** de nuestros municipios. Los pasos dados en la dirección correcta han sido claramente insuficientes para construir la ciudad sin barreras, la ciudad de todos, que exigen los arts. 14 y 49 de la Constitución.

Se trata de una cuestión que ha estado omnipresente en todos los Informes Anuales de esta Institución y a la que hemos dedicado nuestra atención, también, en distintos informes especiales. Continuaremos interesándonos cada vez que una persona con discapacidad acuda a esta Institución porque no puede ejercer o disfrutar de sus derechos constitucionales o estatutarios por la existencia de barreras físicas o sensoriales.

Así, en la **queja 15/1380** el interesado nos relataba que desde hace varios años venía solicitando al Ayuntamiento que se le autorizara a poner una rampa de acceso a su domicilio o, alternativamente, que se estableciera una prohibición de estacionamiento de vehículos delante del mismo, de forma que pueda entrar y salir con su silla de ruedas, sin resultado.

Dado el tiempo transcurrido desde que presentó su pretensión, formulamos Recomendación para que, sin nuevas demoras, la Alcaldía diera instrucciones a los Servicios Técnicos municipales para que se pronuncien sobre la petición del interesado de que se proceda a realizar rebajes en la zona donde reside de forma que se facilite su movilidad y se vea plenamente observada la normativa de accesibilidad que resulte aplicable. En caso positivo, también se recomienda que se concreten los plazos aproximados en que podrán ejecutarse las actuaciones necesarias a tal efecto.

El Ayuntamiento de Bollullos de la Mitación nos remitió respuesta de cuyo contenido se desprendería la plena aceptación de la Recomendación efectuada, toda vez que se nos indicaba que habían comenzado los trabajos de rebaje en el acerado de la zona indicada por el reclamante y en otras del municipio, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la **queja 15/1686**, el interesado mostraba su disconformidad con el hecho de que, tras procederse a la ampliación del acerado de la Avenida Virgen del Rocío, en el municipio sevillano de Santiponce, mediante contribuciones especiales de los vecinos, resultaba que esa ampliación estaba ocupada por bares y veladores, teniendo dificultades, tanto él como sus clientes, para acceder al local comercial de su propiedad situado en dicha avenida.

Se trata de un problema recurrente que ha dado lugar a la presentación de diversas quejas a instancia de parte y la apertura de alguna de oficio. En este supuesto formulamos Recomendación para que, sin



nuevas demoras, la Alcaldía ordenara a los Servicios Técnicos municipales que verifiquen los posibles incumplimientos a la normativa de accesibilidad y a la Ordenanza reguladora de terrazas y veladores que se puedan estar produciendo en la Avenida Virgen del Rocío y, en el supuesto de que se confirmen tales incumplimientos, se adopten las medidas correctoras y disciplinarias que procedan con objeto de que cesen las anomalías denunciadas, informando de ello a esta Institución.

Al tratarse de un problema reiterado, decidimos iniciar de oficio la [queja 16/2809](#) ante la Dirección General de Personas con Discapacidad, de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales, a fin de que impulsara las actuaciones que procedan para que se lleve a cabo una efectiva evaluación de las políticas públicas destinadas a garantizar la normalización e integración total del colectivo de las **personas con discapacidad** en la sociedad civil, mediante la realización de informes anuales de seguimiento por parte de los órganos que se estimen más idóneos para ello. En el curso de la tramitación de la queja procedimos a dictar [resolución](#).

En la respuesta de la citada Dirección General, tras aludir al contenido de la resolución formulada, se señalaba que, como no podía ser de otro modo, se aceptaba la Recomendación, por lo que procedimos a dar por concluidas nuestras actuaciones.

La usurpación del espacio público que limita, y a veces impide, la accesibilidad como consecuencia de la ocupación por bienes muebles sin autorización del espacio peatonal, viene motivada, fundamentalmente, por la instalación de mesas, veladores, sillas por doquier, sin medida ni proporcionalidad alguna, que ha terminado por afectar seriamente a la calidad ambiental de nuestras ciudades, pero también a la accesibilidad.

Pero sin perjuicio de ello, es cierto que se ha venido a añadir, en los últimos años, la colocación indebida y sin autorización alguna de carteles anunciadores en distintos soportes verticales de cierto tamaño en los que se publicitan bienes y servicios como reclamo de locales de comercios de distinta naturaleza. Tal es el caso de los carteles anunciadores, cada vez más numerosos, que en forma de soporte o atriles, a veces de gran tamaño, se colocan por todas partes y sin un respeto mínimo a los itinerarios creados para los desplazamientos a pie y que, llamativamente, no generan actuación alguna disuasoria de los servicios de inspección y policía de los Ayuntamientos. Éste es el segundo aspecto que tratamos en el [informe](#) que hemos redactado tras las respuestas que recibimos en la [queja 15/1813](#). Así pasan semanas y meses colocadas estas instalaciones, teniendo que ser sorteadas a su paso por unos peatones que ven como sus itinerarios se convierten en un laberinto de obstáculos.

No estamos hablando de un asunto baladí, se trata de centenares y centenares de obstáculos que sin criterio y para llamar la atención de la existencia de locales comerciales, bares, kioscos, etc., se colocan indiscriminadamente en el espacio peatonal con una permisividad escandalosa y que no sólo dificulta la accesibilidad de los peatones en general, y de manera singular de las personas con discapacidad, sino que suponen un serio riesgo para los viandantes al poder provocar caídas como consecuencia de los alcances.

Desde el punto de vista de la contaminación visual del paisaje urbano, su colocación es, sencillamente, intolerable.

De las respuestas recibidas cabe extraer las siguientes conclusiones:

1. El 100 % de los municipios que han respondido manifiestan que aceptan las resoluciones dictadas por esta Institución.
2. La mayoría de los municipios nos manifiestan que vienen actuando en el sentido indicado en nuestras recomendaciones.
3. Aunque con frecuencia nos informan que tal prohibición está contemplada en las ordenanzas, ello sin una vigilancia y, sobre todo, sin el compromiso de intervenir frente a tales actuaciones, carece de efecto alguno.



4. Se trata de un problema de muy fácil solución, que sólo exige la determinación de los gobiernos locales para “poner orden” en estas ocupaciones ilícitas, que tanto afectan a la calidad, seguridad y accesibilidad del espacio peatonal.

5. Entre los municipios que no han respondido, llama la atención la falta de respuesta del Ayuntamiento de Sevilla, en cuya ciudad existen instalaciones de manera ilegal, clara y visible, en un sin fin de carteles, trípodes, etc., que limitan la accesibilidad y, a veces, ponen en riesgo la movilidad peatonal, especialmente para las personas con movilidad reducida o las que tienen una discapacidad visual. Tales instalaciones son fácilmente identificables, generan impacto visual y su retirada del espacio público es extraordinariamente fácil de llevar a cabo.

Es muy lamentable que a la tolerancia que manifiesta su pasividad con tales prácticas se una en algún caso una falta de colaboración con esta Institución a la hora de emitir el informe interesado.

1.12.2.2 Obras públicas e infraestructuras

1.12.2.2.2 Rentabilizar las infraestructuras públicas

Con objeto de que, por vía de colaboración, la Consejería de Fomento y Vivienda y el Ayuntamiento de Mairena del Aljarafe (Sevilla) ejecutaran una [pasarela sobre la A-8057](#) iniciamos de oficio la [queja 14/4115](#) que ha tenido una larga tramitación.

Tras las actuaciones realizadas en esta queja, tanto con la Consejería de Fomento y Vivienda (a través de la Dirección General de Movilidad o de la Viceconsejería) y el Ayuntamiento de Mairena del Aljarafe (Sevilla), en la que hubo que formular [resolución](#) a ambas Administraciones para que actuaran de acuerdo con los principios de cooperación, coordinación y lealtad institucional, de cuyas respuestas entendimos que se habían aceptado pues se anunciaban contactos entre ambas en torno a este asunto. Finalmente conocimos, respecto de la Consejería de Fomento y Vivienda, que se estaban desarrollando los trabajos de diseño y cálculo estructural de la pasarela en el marco del Proyecto de Construcción de la pasarela de cruce de la A-8057.

Por su parte, el Ayuntamiento de Mairena del Aljarafe nos señaló que seguía colaborando con la Consejería de Fomento y Vivienda para llevar a cabo este proyecto, añadiendo que tan pronto existiera una propuesta firme de actuación se nos haría llegar.

De acuerdo con ello, estimamos que nos encontramos ante un asunto en vías de solución, pero que requería una serie de trámites ineludibles y la colaboración entre las administraciones municipal y autonómica para iniciar la construcción demandada, por lo que hemos suspendido nuestras actuaciones puesto que se estaba produciendo, a la vista de la información recibida, una decidida colaboración institucional para su debido impulso.

Sin perjuicio de ello, en nuestra última comunicación solicitamos a ambas administraciones que, cuando se produzca y para su debida constancia en el expediente, nos hagan llegar la propuesta firme de actuación que finalmente resulte aprobada.

También iniciamos de oficio la [queja 16/0701](#) ante la preocupación que nos causó que no estuviera en servicio el centro hospitalario que se había construido en la ciudad onubense de Lepe.

Tras las diferentes actuaciones, en las que instamos a las tres administraciones implicadas en este asunto (Diputación Provincial de Huelva, Servicio Andaluz de Salud y Ayuntamiento de Lepe) a la observancia del principio de coordinación recogido en el artículo 103.1 de la Constitución Española y del artículo 44 del Estatuto de Autonomía para Andalucía que dispone que todas las actuaciones de las Administraciones andaluzas en materia competencial se regirán por los principios de eficacia, proximidad y coordinación entre las Administraciones responsables, conocimos el compromiso suscrito entre las administraciones.



Éste se centraba en que el Ministerio de Fomento asumía la ejecución del Proyecto de Adecuación del enlace Lepe-Oeste y del Proyecto de Ejecución de la Vía de Servicio. Por ello, nos dirigimos, en vía de colaboración, a la Delegación del Gobierno en Andalucía para que nos facilitara información acerca del plazo aproximado en el que, tras los trámites necesarios, podrían dar comienzo las obras de ejecución de la vía de servicio que da acceso al CHARE, esperando que el resto de las obras de urbanización fueran ejecutadas de forma simultánea, lo que posibilitaría la puesta en servicio sin más demoras de esta instalación hospitalaria. La citada Delegación nos envió un informe del que se desprendía que se iban a afrontar tales infraestructuras.

Entendimos, por tanto, que no obstante la complejidad de los trámites y las importantes disfuncionalidades producidas, el problema de fondo se encontraba en vías de solución, pues la Dirección General de Carreteras había considerado prioritaria esta actuación.

Ante la situación de grave deterioro en la que se encontraba el **Mirador de Santa Bárbara**, en Cádiz, iniciamos de oficio la **queja 17/0200**. En ella y después de nuestras actuaciones, el Ayuntamiento de Cádiz nos informó que se había redactado una memoria valorada para la contratación de los trabajos de subsanación incluyendo obras que permitan una modificación del funcionamiento del aparcamiento en horario nocturno y que se iban a realizar obras de subsanación de desperfectos, tales como sustitución de puertas de los vestíbulos descolgadas o alabeadas por golpes, sustitución de vidrios rotos, habiéndose ya realizado una limpieza general con retirada de enseres, estando prevista una limpieza más a fondo de las zonas comunes.

Además, en el Pleno del Ayuntamiento de 12 de abril se aprobó la moción relativa a la puesta en marcha de un proceso para modificar el uso de la zona libre del Paseo de Santa Bárbara y la apertura de un procedimiento para ceder los locales existentes, propiciando su ocupación para revitalizar la zona y evitar el proceso de abandono y deterioro que sufren.

También de oficio iniciamos la **queja 16/1775** al tener conocimiento, por las noticias aparecidas en los medios de comunicación, de la situación de la ciudad de **Granada** con motivo de la ejecución de distintas obras en las **líneas ferroviarias**, que se encuentra sin conexión alguna con la capital de España y demás ciudades por este importantísimo medio de transporte de personas y mercancías.

La consecuencia, entre otras, es que, en la actualidad y en una ciudad en la que tanta trascendencia para sus intereses económicos tiene el turismo, se dificulta ostensiblemente su llegada de éste, sin por supuesto olvidar las consecuencias que tiene para todas aquellas personas que, por razones de parentesco, trabajo u otras motivaciones, utilizan habitualmente este medio de transporte. A todas ellas se les obliga, desde hace algún tiempo, a utilizar autobuses que suplen esa imprescindible conexión de las líneas ferroviarias con la ciudad.

Pues bien, con motivo de esta queja nos dirigimos, en vía de colaboración, a la Defensoría del Pueblo de las Cortes Generales. En la actualidad continúa tramitándose la queja por esta Institución y en el curso de la misma hemos planteado a la citada Defensoría que la frustración causada por un mal funcionamiento de la administración, que ha traído consigo un retraso de años en la puesta en servicio de la línea de alta velocidad, debería provocar una investigación sobre lo acontecido. Además, manifestábamos que, con independencia de las responsabilidades políticas y/o administrativas en las que se haya podido incurrir, lo cierto es que, como resultado final, la ciudad de Granada no va a poseer una línea de doble vía de alta velocidad normalizada hasta no se sabe qué fecha.

El tratamiento que está recibiendo la histórica demanda de que la ciudad de Granada cuente, como Sevilla, Málaga, Córdoba o Madrid, por citar sólo algunas ciudades, con una línea de alta velocidad con las características inherentes a la misma, no tiene justificación, quedando, al mismo tiempo, aislada durante años por ferrocarril. No se puede decir que haya sido ejemplar y, desde luego, no ayuda a fortalecer la confianza de la ciudadanía en las instituciones. Antes al contrario, genera frustración y desconfianza.

El Defensor del Pueblo Andaluz ha solicitado que la Defensoría del Pueblo de las Cortes Generales haga actuaciones para que se garantice una fecha en la que, con independencia de la solución provisional que



se haya dado a la vía de alta velocidad, se garantice a la ciudad que va a contar con una doble vía de alta velocidad en todo el trayecto entre Granada y la estación de Antequera. Este compromiso a fecha cierta nos parece irrenunciable.

1.12.2.2.4 El silencio no puede ser la respuesta que, como norma, el Ayuntamiento de Sevilla dé a las reclamaciones que se presentan por responsabilidad patrimonial

Con motivo de la tramitación de distintos expedientes de queja sobre responsabilidad patrimonial ([queja 17/0217](#), [17/2108](#), [17/2238](#) y [17/2290](#)) se nos remitió un informe por parte de la Gerencia Municipal de Urbanismo del Ayuntamiento de Sevilla en el que, básicamente, se nos comunicaba que "... según dispone la Ley de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, Ley 39/2015, de 1 de octubre, art. 91.3, desestimada por silencio administrativo. De tal circunstancia fue informada la reclamante con ocasión de la comunicación inicial practicada el .. de abril de 2014 y que le fue notificada el .. [fecha posterior] de abril de 2014. En esa comunicación se le indicaba, la fecha de instrucción del expediente, el plazo legal para resolverlo y el sentido del silencio administrativo si transcurrido el plazo para resolver éste no hubiera recaído resolución expresa...".

Esta Institución manifestó que cuando un ciudadano o una ciudadana se dirigen a la Administración Pública exigiendo responsabilidad patrimonial lo hacen no para que, al cabo de los meses, incluso años, de espera de una respuesta que no llega, se les diga que su pretensión deben considerarla desestimada ante la ausencia de resolución expresa. No, la ciudadanía lo que espera es que se le responda, ya sea estimando su pretensión de forma clara y precisa o, en su caso, desestimándola de manera motivada para que pueda conocer las razones que avalan la resolución adoptada y en su caso utilizar las vías de recurso que considere oportunas.

Por ello, dictamos resolución dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Sevilla formulando el oportuno recordatorio del deber legal de resolver, expresamente, las pretensiones de la ciudadanía, y Recomendación para acabar con esta situación. Además, indicábamos a la citada autoridad que detrás de cada reclamación hay una persona identificable que acude a la Administración, tenga razón o no, con una reclamación provocada por un problema, con frecuencia de cierta entidad y que considera, con razón o sin ella, que se le ha originado un daño o lesión, por un funcionamiento anómalo de los servicios públicos. Esa persona se merece una respuesta singularizada y congruente, es decir motivada y, desde luego, también esta Institución, a fin de que podamos, conforme a nuestra misión estatutaria, conocer y valorar si se han vulnerado o no los derechos de la ciudadanía que acude a esta Institución solicitando nuestro amparo. La respuesta normalizada del silencio impide a estos interesados y a esta Institución conocer la motivación de la desestimación presunta.

1.12.2.3 Transportes y movilidad

1.12.2.3.1 Transportes para todas las personas

...

En el ámbito de los transportes públicos colectivos, destacamos, como ya lo hicimos al principio de este capítulo, la necesidad, más que mera conveniencia, de que la Comunidad Autónoma de Andalucía cuente con una **Carta de Derechos y Obligaciones de las personas usuarias de los transportes públicos** de viajeros, motivo por el que tramitamos de oficio la [queja 17/4537](#) cuya Recomendación fue contestada por la Consejería de Fomento y Vivienda en el sentido de que se llevaba años trabajando en la redacción de esta Carta, hecho éste que valoramos positivamente aunque recordamos que hace 14 años que se había aprobado la Ley 2/2003, de 12 de mayo, de Ordenación de los Transportes Urbanos y Metropolitanos de Viajeros de Andalucía, en cuya Disposición Adicional Séptima se incluía tal previsión. Es verdad que sin hacer referencia alguna a una fecha límite.



Ahora bien, no obstante valorar muy positivamente el impulso a esta iniciativa, enviamos **Sugerencia** para que:

- 1) En la norma que se tramita se incluyan, como objeto de regulación, los derechos de los viajeros en servicios de transportes públicos urbanos, metropolitanos e interurbanos.
- 2) Se incluya una mención específica en la aplicación del derecho sancionador contemplado en la legislación de transportes en los supuestos en los que el incumplimiento de la carta de derechos de las personas usuarias de los transportes conlleve una infracción administrativa.
- 3) Se impulse, de oficio, el procedimiento a fin de que, sin perjuicio de los trámites legales que son imprescindibles cumplir, la mencionada Carta sea aprobada a la mayor brevedad posible.

Con motivo del encuentro que el titular de esta Institución mantuvo con las federaciones provinciales de las asociaciones de personas con discapacidad, al que posteriormente haremos referencia, esta Institución inició de oficio la **queja 16/0598**.

Pues bien, en este contexto la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz asumió el compromiso de proceder a la apertura de quejas de oficio en relación con las cuestiones que nos plantearon y, muy singularmente, con la necesidad de que las Administraciones adopten medidas de distinta naturaleza a fin de paliar las graves deficiencias que se nos denunciaron sobre diversos ámbitos relacionados con la accesibilidad. Una de éstas, de vital importancia para la movilidad, es la relativa a la accesibilidad en el transporte cuyas disfuncionalidades son extraordinariamente graves siendo una cuestión ampliamente tratada en el mencionado encuentro con los representantes de las federaciones y asociaciones de personas con discapacidad de Andalucía.

Justamente por ello, iniciamos de oficio esta queja para evaluar la accesibilidad en el transportes, fundamentalmente interurbano, aunque en la reunión se trató, también, de la accesibilidad en el transporte urbano, los aparcamientos reservados a personas con movilidad reducida, las infraestructuras de apoyo o servicios al transporte, etc.

Con objeto de conocer la situación y perspectivas, nos dirigimos interesando los oportunos informes a la Consejería de Fomento y Vivienda, Federación Andaluza de Municipios y Provincias (FAMP) y a las federaciones andaluzas de personas con discapacidad.

Las **conclusiones** a las que llegamos fueron las siguientes:

1. Respecto de lo que nos indica la Consejería de Fomento y Vivienda, nos parece muy preocupante que no exista una coordinación, o al menos intercambio de información, entre la Administración Local y la Autónoma en lo que concierne al transporte interurbano.
2. Creemos que son muy positivas las medidas que se proponen para facilitar la accesibilidad al transporte interurbano. Sin embargo, no percibimos una concreción en la puesta en marcha de tales medidas.
3. El denominado Plan de Accesibilidad puede ser, en los términos en los que está planteado, un importante paso adelante en la dirección correcta.
4. En cuanto a la supervisión de las empresas operadoras con objeto de verificar el cumplimiento de la normativa de accesibilidad, nos parece imprescindible. La impunidad, en materia de accesibilidad, debe pasar a ser una cuestión del pasado.
5. Respecto del transporte de viajeros en vehículos autotaxi, no podemos compartir que la obligación de que el 5 % de la plantilla de vehículos sea accesible para personas con movilidad reducida resulte un porcentaje excesivo y que se debiera modular en función de la población.
6. Paradas de autobuses. Creemos que es interesante y bastante positivo que, por fin, se estén diseñando las marquesinas en los términos que nos informan, a cuyos efectos, suponemos, se ha contado con la participación del movimiento asociativo.



Por otro lado, es muy importante abordar la realización de los trabajos de adaptación del espacio físico de la parada y su entorno a la normativa de accesibilidad. De hecho, fue una cuestión planteada en el encuentro que mantuvimos con las federaciones y asociaciones de personas con discapacidad.

Según se desprende del informe, el estudio ha comenzado centrándose en las provincias de Huelva y Granada. Creemos que es una cuestión de vital importancia y que lo más pronto posible se debería extender a otras provincias.

En fin, esperamos que, tal y como se anunciaba en el escrito, se hayan realizado los análisis de accesibilidad en el resto de las provincias de Andalucía.

7. Estaciones de autobuses. Parece desprenderse del escrito que sus actuaciones se concentran en unos proyectos de adaptación a la normativa de accesibilidad que tiene previsto encargar para garantizarla en las estaciones de la Junta de Andalucía.

8. Estaciones y paradas de metro y tranvía. Respecto del proyecto para la adecuación de las estaciones de la Línea 1 del Metro de Sevilla, aunque nos parece muy necesario, nos sorprende que una infraestructura de nueva creación y tanta entidad no tuviera en cuenta las normas de accesibilidad, tal y como han demandado las federaciones y asociaciones de personas con discapacidad en distintas ocasiones.

Esperamos que tales normas sí hayan sido plenamente observadas en las líneas de metro y tranvía de Málaga, Granada y Jaén.

En conclusión parece que existe una conciencia clara en la Dirección General de Movilidad, de la Consejería de Fomento y Vivienda, sobre las graves carencias y la necesidad de poner en marcha distintas medidas tendentes a garantizar la accesibilidad en el transporte interurbano y que afectan tanto a los vehículos como a las infraestructuras a su servicio y sus entornos, pero la realidad es que estamos muy lejos de garantizar un transporte accesible que supere los obstáculos que impiden a las personas con discapacidad que puedan utilizarlo en condiciones de igualdad con el resto de la ciudadanía.

Justamente por ello formulamos un Recordatorio de deberes legales y una Recomendación para que se apruebe un Plan de Accesibilidad del transporte interurbano en el se establezcan, con claridad, los objetivos a abordar respecto de los autobuses, marquesinas, estaciones de autobuses y sus entornos.

...

1.12.2.3.2 Medidas para mejorar la seguridad vial en nuestras ciudades

En este ejercicio hemos tramitado de oficio la [queja 15/1813](#) ante los municipios de más de 10.000 habitantes de Andalucía motivada por el hecho de que, con frecuencia, la ciudadanía se encuentra en sus itinerarios peatonales y entornos (aceras, jardines, parterres, pasos de peatones, etc.), con **vehículos a motor ilícitamente estacionados**.

Se trata de una infracción que limita la accesibilidad del espacio peatonal, genera riesgos en términos de seguridad vial, afecta notablemente a la calidad ambiental y diseño de los espacios peatonales, deteriora gravemente las infraestructuras, que no están preparadas ni diseñadas para que aparquen vehículos en ellas, por lo que originan destrozos en el acerado, losetas, jardinería, etc. y, además de todo ello, limita la visibilidad de peatones y conductores y contamina visualmente la calidad y ornamentación de estos espacios públicos.

Pues bien, después de recordar la previsiones normativas antes supuestos de esta naturaleza, formulamos Sugerencia para que los municipios incluyan en sus planes de inspección para garantizar el respeto a las normas de regulación del tráfico un plan de inspección destinado a terminar con estas conductas incívicas, que tanto riesgo generan para la seguridad vial de peatones y conductores y tan infaustas consecuencias tienen en la adecuada conservación del espacio urbano.



Estos planes deberían, además de ponerse en marcha, establecer un protocolo de valoración de resultados en términos de eficiencia en relación con el objetivo que se pretende, que no es otro que una tolerancia cero con la existencia de vehículos en las aceras, los espacios públicos peatonales y zonas verdes.

El **resumen** que hacemos de los resultados sobre la acogida y posicionamiento de los municipios sobre la Sugerencia es, con carácter general, bastante positivo.

Una pretensión vecinal fue lo que motivó la **queja 14/6071** en la que varios vecinos presentaron ante el Ayuntamiento de Andújar (Jaén) un escrito pormenorizando sus quejas y peticiones sobre la calle donde residen sin que, a la fecha de la formulación de la queja, se hubiera emitido respuesta a sus demandas. En su reclamación señalaban que la calle Lope de Vega forma parte de la redonda del tráfico general de la población, por lo que soporta un elevado e intenso nivel de tráfico; por ella, circula gran cantidad de vehículos (coches, tractores, camiones, motocicletas, vehículos de grandes toneladas y alturas, etc.), dañando fachadas, causando desperfectos en los balcones de las viviendas, puertas de los bloques, en la propia vía de circulación, etc., e incluso se sufre el retumbar y vibrar de los edificios, así como una contaminación acústica ambiental muy alta.

Añadían que, debido al doble sentido de circulación de esta calle, el tráfico circula en la misma acera de casa por lo que, día a día, los vecinos corren un alto riesgo al andar por unas aceras estrechas, deterioradas y casi a ras de calle, dando lugar, a que los peatones tengan que andar por la calzada, poniendo en peligro su integridad física y seguridad, en especial en lo que se refiere a personas ancianas y a los menores.

Aunque el Ayuntamiento de Andújar, en un primer momento, no contestó a nuestra resolución, por lo que tuvimos que incluir la queja en el Informe Anual al Parlamento de Andalucía, pasados cuatro meses de ello recibimos la respuesta a nuestra resolución en la que se accedía a la pretensión vecinal de dotar de sentido único a la calle Lope de Vega y, a tenor de ello, entendimos que quedaba aceptada nuestra Recomendación en tal sentido. En consecuencia, dejamos constancia en este expediente de la resolución favorable de este asunto y queda anulada su inclusión en el Informe Anual al Parlamento de Andalucía toda vez que, aunque de forma tardía, la Corporación Municipal dio una respuesta positiva a esta demanda vecinal.

La **queja 16/0392** la presentó una ciudadana demandando la implementación de medidas de seguridad en un camino municipal para evitar posibles riesgos y accidentes.

El Ayuntamiento, en su informe, nos trasladó que el expediente municipal incoado en torno a este asunto se encontraba pendiente de resolver a la espera de la emisión de un nuevo informe técnico que se había vuelto a recabar.

De acuerdo con ello, manifestamos a la Alcaldía que quedábamos a la espera de conocer la Resolución que se dictara en dicho expediente municipal, así como de que se nos indicara si compartía la opinión de la afectada en el sentido de que resulta necesaria y urgente la implantación de medidas de seguridad en el camino y, de ser así, que nos informara de las medidas a implantar y del plazo aproximado en que se procedería a su instalación.

Iniciamos de oficio la **queja 17/0326** al conocer la situación en la que se encontraba la calle Estación, de Gibrleón (Huelva), ante la inseguridad vial que, según el escrito de un vecino que nos hizo llegar la Fiscalía de Seguridad Vial de Huelva, presentaba.

Iniciamos de oficio la **queja 17/2648** al conocer, a través de los medios de comunicación, que la población residente en distintas urbanizaciones de la localidad de Carmona (Sevilla) se habría quedado sin parada de autobús metropolitano tras la decisión del Consorcio de Transportes del Área de Sevilla de suprimir la existente en la zona conocida como Camposol, ubicada en el cruce Mairena del Alcor-Brenes, de la línea M-124.

Siempre según estas noticias, se argumentaba que la causa de esta supresión era la inseguridad de la ubicación actual de la parada por encontrarse en medio del arcén, detrás de un quitamiedos y sin marquesina



y se indicaba que los vecinos de las urbanizaciones afectadas, las personas que residen o trabajan por la zona y, en especial, los niños que acuden a colegios e institutos, deberían caminar por la autovía hasta llegar a la parada de Pino Grande, que se encuentra casi a un kilómetro de distancia, por lo que los afectados pedían que se buscara una alternativa de ubicación de la parada en las debidas condiciones de seguridad, pero que no se suprima la misma.

Tras recibir la respuesta de la citada Consejería, a través de la Dirección General de Movilidad, entendimos que habían sido atendidas las demandas vecinales para poder seguir contando con las paradas que se tenían que suprimir, pero sin menoscabo para su seguridad, propiciando su ubicación en lugares más adecuados tras hacer las gestiones pertinentes con otras Administraciones Públicas a las que afecta la cuestión.

De acuerdo con ello, considerando que las gestiones de la Consejería habían propiciado que este asunto se encontrara en vías de solución, dimos por concluidas nuestras actuaciones en esta actuación de oficio.

1.12.2.3 Necesitamos más agentes de Policía Local preparados para ejercer el control sobre la conducción bajo los efectos de las drogas

La oficina del Defensor del Pueblo Andaluz, con motivo de la tramitación de la [queja 16/0707](#), iniciada de oficio, elaboró un documento en el que propone una serie de medidas para que los agentes de la Policía Local de Andalucía puedan contar con una formación adecuada y los medios suficientes en materia de seguridad vial y drogas.

Para su elaboración interesamos informe de la Consejería de Justicia e Interior, Federación Andaluza de Municipios y Provincias, Asociación de Jefes y Jefas y Directivos y Directivas de las Policías Locales de Andalucía (AJDEPLA) y de la Asociación de Técnicos de Educación y Seguridad Vial de Andalucía (ATESVAN).

Aunque un resumen del trabajo elaborado se puede consultar en [informe queja 16/0707](#), la conclusión general a la que llegamos fue la siguiente:

“Las políticas de Seguridad Vial tienen una extraordinaria relevancia en todas las personas por los riesgos y consecuencias que se derivan de los accidentes de tráfico.

En la actualidad, se conoce perfectamente que la conducción bajo los efectos de las drogas tóxicas, estupefacientes y sustancias psicotrópicas supone un extraordinario riesgo para la seguridad vial y que estas sustancias están presentes, en un alto porcentaje, de las víctimas de los accidentes de tráfico.

Por este motivo, y sobre todo a partir del programa de la Unión Europea DRUID, la DGT realiza un gran número de controles en nuestras carreteras llevados a cabo por los agentes de la Guardia Civil. Sin embargo, los agentes de la Policía Local que deben ejercer este control preceptivo en las vías urbanas, con demasiada frecuencia carecen de la formación preceptiva, en los términos del art. 796.1.7º para ejercer tales controles y de los medios técnicos para la práctica de la prueba.

De acuerdo con ello, se hace muy necesario aprobar medidas efectivas que permitan ejercer esta importantísima labor por parte de la Policía Local a fin de evitar, controlar, disuadir y, en su caso, sancionar o poner a disposición de los órganos judiciales competentes a quienes conduzcan bajo los efectos de estas sustancias.

A la vista de la información recibida, formulamos las siguientes Sugerencias:

1) Sugerencia para que, a la mayor brevedad posible, se constituya una Comisión, con representación de la Consejería de Justicia e Interior, Diputaciones Provinciales, Federación Andaluza de Municipios y Provincias y las asociaciones más representativas de los cuerpos de Policía Local de Andalucía para debatir la forma



en que se va a afrontar la formación de los agentes de la Policía Local en este ámbito, tanto en la propia Escuela de Seguridad Pública de Andalucía (ESPA) como mediante la impartición de cursos descentralizados, ya sea a nivel provincial, comarcal o en otro ámbito territorial que se determine.

En este contexto, sería interesante valorar la conveniencia de convocar un curso en la ESPA que tuviera por objetivo formar a los agentes de la Policía Local de las ocho provincias para que, a su vez, pudieran formar a otros agentes en ámbitos más descentralizados.

2) Sugerencia para que, dadas las competencias que se atribuye a la Policía Local en vías urbanas, a tenor de lo dispuesto en el art. 7 del Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, y art. 53 de la Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, así como lo previsto en el art. 796.1.7º de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, se aborde una modificación del Decreto 93/2003, de 8 de Abril, de Homogeneización de los Medios Técnicos de los Cuerpos de Policía Local, así como de la Orden de la Consejería de Gobernación de 15 de Abril de 2009, por la que se establecen las características y diseño de los medios técnicos de los Cuerpos de Policía Local, a fin de que se incluyan, entre el equipamiento con el que debe contar la Policía Local, los medios necesarios para poder llevar a cabo el control de la conducción bajo los efectos del alcohol y las drogas, así como aquellos otros que, conforme al informe de AJDEPLA, se consideren imprescindibles para ejercer las competencias inherentes a las funciones que desempeña la Policía Local.

3) Sugerencia a fin de que la Junta de Andalucía, a través de la Consejería de Justicia e Interior, y la Federación Andaluza de Municipios y Provincias realice una campaña informativa recordando a los municipios la obligación de asumir estas tareas de control para mejorar la seguridad vial de nuestras vías urbanas, estableciendo, al mismo tiempo, cauces de colaboración con los municipios para facilitar la formación de los agentes de la Policía Local y, en su caso, la dotación de medios necesarios para ampliar sus funciones.

4) Sugerencia a fin de que la Junta de Andalucía, en coordinación con la Dirección General de Tráfico, realice campañas informativas recordando no sólo los riesgos que conlleva para la seguridad vial la conducción bajo los efectos de las drogas, sino también para los peatones pues, según el Instituto de Toxicología y Ciencias Forenses, sobre un total de 179 peatones fallecidos en accidentes de tráfico y sometidos a autopsia, 83 casos, el 46,3 %, arrojaron resultados toxicológicos positivos al alcohol, drogas de abuso y psicofármacos o a sus combinaciones.

1.12.2.3.4 Dilaciones en la tramitación de reclamaciones ante el Tribunal Económico-Administrativo de Sevilla

En la [queja 15/4257](#), el reclamante nos exponía que, con fecha 23 de septiembre de 2013, se enteró por aviso de su entidad bancaria que su cuenta corriente había sido embargada por importes sucesivos de 244,26 euros y 7,11 euros, a raíz, por la información a la que pudo acceder, pues no había recibido antes ninguna notificación, de una denuncia por mal estacionamiento. Interpuso recurso de reposición contra la diligencia de embargo y, al ser desestimado por silencio administrativo, la correspondiente reclamación Económica Administrativa en noviembre de 2015. El 28 de marzo de 2014 le fue notificada la desestimación del Recurso de Reposición, unos 7 meses después de su interposición. Sin embargo nos exponía que, con fecha 31 de agosto de 2015, en la que nos remitió su queja, aún se encontraba a la espera de la resolución de la Reclamación Económica Administrativa, habiendo transcurrido más de 21 meses desde su presentación.

Tras diversas actuaciones con el Ayuntamiento de Sevilla, dado el retraso en emitir sus resoluciones ante las reclamaciones dirigidas al Tribunal Económico Administrativo del Ayuntamiento de Sevilla, formulamos a la Alcaldía-Presidencia [resolución](#) consistente en Recomendación de que adopte las medidas necesarias para dotar a este órgano municipal de los suficientes medios para evitar estos retrasos, así como que se realice una auditoría de su funcionamiento para concretar las causas y carencias de medios y, en su caso, adoptar las medidas oportunas para conseguir una mayor eficacia y celeridad en la tramitación de las reclamaciones y que no se convierta en un obstáculo para que la ciudadanía ejerza sus derechos de recurso en materia sancionadora.



Como respuesta a esta resolución, el Ayuntamiento nos dio cuenta de la resolución estimatoria dictada en cuanto a la reclamación económico-administrativa interpuesta por el reclamante añadiendo, en cuanto al contenido de nuestras Recomendaciones, que siguiendo las mismas, había sido aprobado el aumento de los vocales de dicho Tribunal hasta el máximo permitido de nueve, habiéndose producido el reciente nombramiento de un vocal y quedando actualmente dos por nombrar. Se estimaba que ello debería tener un efecto directo en el incremento de las resoluciones de las reclamaciones planteadas y en la puesta al día del Tribunal, garantizando la debida tutela a la ciudadanía antes de tener que acudir a la jurisdicción contencioso-administrativa, disminuyendo así la conflictividad en materia tributaria.

1.12.2.3.5 Los procedimientos sancionadores en materia de tráfico deben instruirse con las debidas garantías

Esta Institución, con motivo de la tramitación de la [queja 16/5704](#) recomendó al Ayuntamiento de Sevilla que dejara sin efecto la sanción impuesta pues la **falta de colocación visible de tarjeta de estacionamiento para personas con movilidad reducida** no está prevista en la ley como sancionable.

Como quiera que tales hechos se conformaron en el curso de la tramitación de la queja, limitándose en su informe la Policía Local a ratificarse en que *“las alegaciones aportadas por el denunciado no aportan datos nuevos o distintos de los que fueron constatados por el Agente en el momento de ser formulada la denuncia, por lo que se RATIFICA que los hechos se produjeron tal y como se indica en la denuncia y que los mismos son constitutivos de la infracción denunciada, ya que el vehículo NO tenía expuesta la tarjeta de minusválido en el momento de la denuncia del vehículo”*, formulamos resolución en la que recomendamos que, en aplicación del principio constitucional de legalidad sancionadora, que impide sancionar conductas no contempladas expresamente como infracción en una norma con rango de Ley, en este caso, la falta de colocación visible de la tarjeta de estacionamiento para personas con movilidad reducida, mediante el procedimiento que se estime procedente previos trámites legales oportunos, se dejara sin efecto la sanción de multa de 200 euros impuesta al reclamante.

El interesado de la [queja 16/6217](#) nos exponía, en síntesis, que en junio de 2016 fue denunciado por agentes de la Guardia Civil en el casco urbano del municipio jiennense de Torreperogil por conducir de forma manifiestamente temeraria, resultando que, tras la correspondiente tramitación de expediente sancionador por parte del Ayuntamiento, se le había impuesto sanción económica y la retirada de seis puntos del carné de conducir.

Tras recibir el preceptivo informe que confirmaron los hechos que motivaron la presentación de la queja, formulamos, en base a las consideraciones que trasladamos al Ayuntamiento de Torreperogil (Jaén), resolución por la que le recordábamos que la competencia para formular denuncias, como agentes de la autoridad, en el caso urbano corresponde a la Policía Local.

En el caso de la [queja 17/1828](#) el supuesto de hecho era, justamente, el contrario: la tramitación del expediente de denuncia se había llevado a cabo por el Ayuntamiento de Bedmar y Garcéz (Jaén) pese a tratarse de una vía interurbana en la que tiene competencia la Policía Local para denunciar, pero no para tramitar la denuncia.

Dicho de otro modo, como agentes de la autoridad, a los miembros de la Policía Local únicamente les corresponde tramitar denuncias en las vías urbanas. Así se infiere, también, de lo dispuesto en el art. 5 del RDL 6/2015, que delimita las competencias del Ministerio del Interior, que en su aptdo. i) estipula que corresponde al Ministerio del Interior «la vigilancia y disciplina del tráfico en toda clase de vías interurbanas y en travesías cuando no exista policía local, así como la denuncia y sanción de las infracciones a las normas de circulación y de seguridad en estas vías».

Cuestión distinta son las denuncias que, como cualquier ciudadano, pueden realizar con carácter voluntario y que, lógicamente, en tal caso no cuentan con el valor probatorio que sí poseen las realizadas por los agentes de la autoridad en el ejercicio de sus funciones.

De acuerdo con ello y dado que la denuncia por no respetar la marca longitudinal se formuló como



consecuencia de un hecho que, según la Policía Local, había tenido lugar en una vía interurbana y tal denuncia se efectuó como agentes de la autoridad, hay que concluir que la misma se tramitó sin poseer competencia para ello, ya que tal función corresponde al Ministerio del Interior (agentes de la Guardia Civil).

Si tal motivo fue alegado por el interesado durante el procedimiento debió de aceptarse siendo, de lo contrario, la resolución por la que se impone la sanción nula de pleno derecho por aplicación del art. 47.1.b) de la Ley 39/2015, de 1 de Octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Para el caso de que el procedimiento esté concluido, se deberá proceder a su revisión de oficio por los trámites del art. 106 y ss. de la mencionada Ley procedimental. Por ello, trasladamos nuestras consideraciones a la Alcaldía-Presidencia del citado Ayuntamiento y resolución en la que recomendábamos, previos los trámites legales oportunos, que se procediera a la revisión de oficio de la resolución que impuso la sanción y que se dieran instrucciones oportunas a la Jefatura de Policía Local de forma que los agentes de la Policía Local actúen dentro del ámbito competencial establecido por el mencionado RDL 6/2015.

1.12.3 Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

1.12.3.1 Actuaciones de oficio

...

• **Queja 17/0200**, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Cádiz, sobre la situación de abandono y deterioro del Mirador de Santa Bárbara, en la citada localidad.

• **Queja 17/0326**, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Gibrleón (Huelva), ante la inseguridad vial de la calle Estación.

• **Queja 17/0566**, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Sevilla, al tener conocimiento de la peligrosidad de un paso de peatones cercano a un centro educativo.

• **Queja 17/0958**, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de La Línea de la Concepción (Cádiz), al tener conocimiento de la situación en la que se encontraba, según los medios de comunicación, la estación de autobuses de la localidad.

...

• **Queja 17/1884**, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Sevilla y la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio por el impacto en el tráfico rodado y disfuncionalidades en las infraestructuras derivadas de la construcción del centro comercial Palmas Altas.

• **Queja 17/1917**, dirigida a Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio; Diputación Provincial de Cádiz y Ayuntamientos de Algeciras, Los Barrios, Castellar de la Frontera, Chiclana de la Frontera, Chipiona, Conil de la Frontera, Jimena de la Frontera, El Puerto de la Santa María y Tarifa, con objeto de concienciar a los mismos sobre la protección del Suelo no Urbanizable.

...

• **Queja 17/3949** dirigida a la Diputación Provincial de Málaga, al tener conocimiento de que el Servicio de Asistencia a los Ayuntamientos no está prestando la debida atención a los mismos en materia de disciplina urbanística.

...



· [Queja 17/4588](#), dirigida al Ayuntamiento de Almería, por la situación de abandono de un solar en la ciudad.

...

1.12.3.2 Resoluciones no aceptadas

...

A continuación se destacan las resoluciones dictadas por el Defensor que no han obtenido una respuesta colaboradora de las Administraciones Públicas a tenor del artículo 29.1 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz:

· Resolución relativa a la ausencia de desarrollo de la previsión del PGOU de Sevilla para la ejecución de un paseo público en la orilla derecha de la dársena del Guadalquivir, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Sevilla en el curso de la [queja 14/3205](#). En este caso, tras la inclusión recibimos respuesta positiva del Ayuntamiento de Sevilla, lo que determinó la suspensión de la inclusión de este expediente en el presente Informe Anual.

· Resolución relativa a las denuncias formuladas por el aumento de tasas en la estación de autobuses de Ronda (Málaga), así como por las diversas deficiencias en la prestación de servicios, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Ronda en el curso de la [queja 14/4114](#).

· Resolución relativa al reasfaltado de un tramo de la calle entre el final de la Avda. Juventudes Musicales y Glorieta Berrocal, para evitar, o paliar, la contaminación acústica que sufría la interesada, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Sevilla en el curso de la [queja 14/4699](#).

· Resolución relativa a las deficiencias de acerado que rodea el edificio "Dos Mares Varadero", dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Algeciras (Cádiz) en el curso de la [queja 14/4898](#) (a esta queja se acumuló la queja 16/1931).

· Resolución relativa a la falta de respuesta a los escritos presentados por una comunidad de propietarios sobre abastecimiento de agua potable, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Linares (Jaén) en el curso de la queja 14/5870.

· Resolución relativa a la solicitud de eliminación del doble sentido de circulación en una calle de Andújar (Jaén), dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Andújar (Jaén) en el curso de la [queja 14/6071](#). En este caso, tras declarar la inclusión de la queja en el Informe Anual, recibimos respuesta del Ayuntamiento de Andújar, lo que hacemos constar pues significa la suspensión de esta inclusión.

· Resolución relativa a la paralización de las obras que se venían realizando en la iglesia de Santa Catalina, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Sevilla en el curso de la queja 15/0276

- Resolución relativa al mal estado de conservación y desperfectos que presentaba el Paseo Rey Juan Carlos I, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Sevilla en el curso de la [queja 15/4455](#).

· Resolución relativa a la falta de respuesta del Ayuntamiento a la solicitud de la interesada para que se procediera a la limpieza de un solar, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Jaén en el curso de la queja 15/5456.

· Resolución relativa a la falta de respuesta del Ayuntamiento a la solicitud de arreglo del hundimiento producido en la calle Juan de Vera, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Sevilla en el curso



de la queja 16/2012.

Destacamos también las resoluciones dictadas por el Defensor del Pueblo Andaluz que, aunque tuvieron respuesta por parte de los organismos a los que nos dirigimos, no fueron aceptadas por estos:

· Resolución relativa a la situación de un inmueble, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Guadix (Granada) en el curso de la [queja 14/0252](#).

· Resolución relativa a la situación del alcantarillado de una urbanización de Utrera (Sevilla), dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Utrera en el curso de la [queja 14/0902](#).

· Resolución relativa a la solicitud del interesado de revocación de placas de vado y señales de tráfico que se encontraban en un solar de su propiedad, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Jerez de la Frontera (Cádiz) en el curso de la [queja 14/2686](#).

· Resolución relativa a la pasividad municipal ante las denuncias del interesado por infracciones urbanísticas por obras realizadas en un vial agrario y terrenos de uso común, en la zona de Finca Zarandilla, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Jerez de la Frontera (Cádiz) en el curso de la [queja 14/3585](#).

· Resolución relativa a la disconformidad de un grupo vecinal con las obras realizadas que afectaban al entorno de la torre vigía Torre del Muelle, declarada BIC, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Benalmádena (Málaga) en el curso de la [queja 14/3704](#).

· Resolución relativa a las posibles usurpaciones e intrusiones en un camino público municipal, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Huévar del Aljarafe (Sevilla) en el curso de la [queja 15/0893](#).

· Resolución relativa a la ejecución de obras en dos viviendas colindantes a las del interesado, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Paterna del Campo (Huelva) en el curso de la [queja 15/1638](#).

· Resolución relativa a la tramitación de un expediente sancionador por multa de tráfico, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Sevilla en el curso de la [queja 15/2358](#).

· Resolución relativa a la falta de respuesta del Ayuntamiento a una solicitud sobre superficie de una finca, por su posible incidencia en un procedimiento administrativo de deslinde, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Torremolinos (Málaga) en el curso de la queja 15/2564.

· Resolución relativa a la falta de respuesta del Ayuntamiento a la denuncia del interesado por el mal estado de conservación de solares, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Órgiva (Granada) en el curso de la [queja 15/3159](#).

· Resolución relativa a las molestias que sufren los residentes por el ruido proveniente del tráfico rodado dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Almería en el curso de la [queja 15/3752](#).

· Resolución relativa a la posibilidad de crear las tarjetas de transbordo en los autobuses municipales urbanos, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Almería en el curso de la [queja 16/5220](#).

...

1.13 VIVIENDA

1.13.1 Introducción

...

Estas situaciones de extrema necesidad siguen poniendo de manifiesto la necesidad de vivienda digna de



un sector de población que no puede satisfacerla por sus propios medios, lo que lleva a muchas de estas familias a ocupar sin título viviendas tanto públicas como privadas.

...

No obstante, y pese a las situaciones descritas, hemos de elogiar las iniciativas de algunos Ayuntamientos, que con cargo exclusivo a sus propios presupuestos, han puesto en marcha planes de ayuda al alquiler para las familias sin recursos, algunos de los cuales pueden llegar hasta cubrir un plazo máximo de tres años de rentas, tiempo que puede ser adecuado para que la familia inicie su recuperación y alcance una estabilidad económica que le permita mejorar sus condiciones de vida y poder llegar a prescindir de la ayuda de la administración. Se trata de ejemplos de buenas prácticas de administraciones municipales sensibilizadas con las necesidades habitacionales de su comunidad vecinal, y que desde esta Defensoría animamos a otras corporaciones locales a hacer un esfuerzo por sumarse a ellas.

...

Asimismo, hemos de hacer referencia a aquellas quejas en las que las personas promotoras solicitan una **permuta de sus viviendas**, siendo las razones más comunes de dicha petición la ubicación de la vivienda en un barrio conflictivo, en los que, no en pocas ocasiones, las personas afectadas temen por su integridad física y la de los miembros de su unidad familiar; la necesidad de vivir en un inmueble sin barreras arquitectónicas, habida cuenta la discapacidad que afecta a algunos de sus moradores y la necesidad de contar con una vivienda más amplia, dado que al haber aumentado la unidad familiar de convivencia, carecen del necesario espacio para poder vivir en condiciones dignas y no hacinados en pocos metros cuadrados.

Lamentablemente, estas peticiones son atendidas en un escaso número, alegando la administración una vez más la imposibilidad de atender las mismas al no existir viviendas vacantes que poder ofrecer. Como podemos comprobar, el problema es siempre el mismo, la inexistencia de viviendas protegidas públicas.

No obstante, acogemos satisfactoriamente respecto a esta cuestión que la Consejería de Fomento y Vivienda haya pasado a regular la constitución de una bolsa de viviendas para que se puedan llevar a cabo las comentadas permutas, tal como ha venido recomendando desde hace años esta Defensoría. Asimismo, algún Ayuntamiento, como el de Sevilla, también ha puesto en marcha una iniciativa de esta naturaleza mediante la creación de un Programa específico de permutas de viviendas en esta ciudad.

...

1.13.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.13.2.1 Necesidad de vivienda

...

Otra opción a la que recurren los servicios sociales es el alojamiento en pisos compartidos. Si bien esta solución podría ser aceptable, la vivienda compartida tiene que tener la capacidad suficiente para albergar a los distintos miembros de las unidades familiares integrantes. Además, las familias que compartan las viviendas tienen que tener ciertas características compatibles unas con otras, y en especial, cuando existan menores. Circunstancias éstas, que consideramos absolutamente imprescindibles para el normal desarrollo de la vida y de la convivencia, sin embargo, podemos observar que estos aspectos no son tenidos en cuenta.

Asimismo, cada vez es más frecuente que **los Ayuntamientos pongan en marcha programas de ayuda al alquiler con cargo a sus propios presupuestos**, que se tramitan y conceden por los servicios de



vivienda o por los entes instrumentales adscritos a los Ayuntamientos respectivos con una vocación más duradera, concediéndose la ayuda durante varios meses. Esta solución, sí puede constituir una solución aunque puntual, en los casos en los que existe una deuda acumulada en concepto de arrendamiento, o en momentos concretos en los que no se puede hacer frente al pago del renta en todo o en parte.

Por el contrario, en los supuestos en los que se invita a la persona demandante de vivienda, en situación de emergencia social, a que busque una en el mercado libre asumiendo la administración municipal el pago de la fianza y los meses de renta estipulados en la regulación municipal de estas ayudas, esta solución en muchos casos es inviable, ya que la experiencia ha demostrado que no existe propietario o propietaria en el mercado libre que decida alquilar su vivienda a personas sin recursos, o bien exigen la constitución de avales y fianzas que en ningún caso pueden aportar.

Este panorama desolador y trágico, ha llevado a esta Institución, en el ejercicio de su función garante de los derechos constitucionales de la ciudadanía, a iniciar líneas de investigación encaminadas a coadyuvar a que las administraciones implicadas busquen fórmulas alternativas que de alguna manera vengan a ampliar el parque público de vivienda.

En este sentido, hemos de destacar una de las iniciativas puesta en marcha por algunos Ayuntamientos de **un programa de captación de viviendas vacías**, en virtud del cual la administración local, o el ente instrumental en su caso, son quienes alquilan las viviendas libres para su cesión en uso a familias en situación de emergencia habitacional, manteniéndose la vigencia del contrato hasta el límite máximo que establece la ley de arrendamientos urbanos vigente.

Esta iniciativa nos parece muy acertada, además de constituirse en una solución inmediata, ahora bien no podemos perder de vista el carácter provisional de la misma., ya que transcurridos tres años y en su caso las prórrogas, si la familia no mejora su situación económica, y la administración continúa sin incrementar su parque público de vivienda, volvemos al punto de partida.

Por este motivo, esta Institución se propone profundizar en esta medida a fin de, en primer lugar, conocer su nivel de implantación y éxito, y de demostrarse éste, tratar de sugerir que se haga extensible el programa al resto de municipios andaluces.

Por otra parte, habrán de estudiarse otras formulas que garanticen la permanencia de la familia en la vivienda para el supuesto de que su situación económica continúe siendo precaria y la administración no pueda ofrecerle otra alternativa habitacional.

Fiel reflejo de la problemática comentada y a título meramente enunciativo merecen ser destacadas las siguientes: queja 17/1657, queja 17/1982, queja 17/0604, queja 17/0534, queja 17/0607, queja 17/0610, queja 17/1566, queja 17/1569, queja 17/1771, queja 17/1772, **queja 17/1861**, queja 17/3205, queja 17/4245, queja 17/4772, queja 17/4851, ...

Todas ellas tienen un mismo denominador común, se trata de familias con recursos económicos escasos y no en pocos casos prácticamente inexistentes, que no ven otro medio para acceder a una vivienda digna si no es a través del parque público de viviendas, toda vez que su situación económica no les permite el acceso al mercado libre.

Desgraciadamente, lo frecuente es encontrarnos con ciudadanos y ciudadanas que llevan **años y años inscritos en los registros municipales de demandantes de vivienda protegida**, en espera de que se le adjudique una.

Otras familias, en situación de exclusión social, son asistidas por los servicios sociales, quienes activan el protocolo establecido para los casos de emergencia habitacional de personas en situación de especial vulnerabilidad, pudiendo de esta forma optar a una vivienda protegida de segunda adjudicación o alquiler social por la vía de excepción al registro, que se supone es una vía más rápida en atención a la urgencia demandada.

Lamentablemente en muchos casos la respuesta siempre es la misma, la carencia de vivienda, por lo que



estas familias en situación de o en riesgo de exclusión social, incongruentemente pasan a formar parte de listas de espera incluso para la aplicación de este procedimiento excepcional de adjudicación de vivienda protegida pública previsto, como hemos dicho, para situaciones de urgencia o emergencia.

...

1.13.2.2 Desahucios y lanzamientos de vivienda por ejecuciones hipotecarias e impago del alquiler

Como sabemos, en los últimos años hemos asistido a un sinnúmero de lanzamientos de vivienda habitual de personas y familias a consecuencia de los tan traídos y llevados efectos de la crisis económica, que han dado lugar a miles de ejecuciones hipotecarias y desahucios por impago del alquiler en vía judicial, al no poder hacer frente a sus obligaciones de pago, bien de la hipoteca concedida en su día, bien las derivadas del contrato de arrendamiento que suscribieron.

En muchos de estos casos, las familias afectadas en situación de vulnerabilidad, se encuentran totalmente desasistidas, sin saber dónde van a meterse cuando se ejecute el lanzamiento y sin tener recursos económicos con los que poder resolver su necesidad de vivienda una vez se encuentren en esta tesitura, situaciones que se agravan en caso de que haya personas que formen parte de colectivos objeto de especial protección como son menores, mayores o personas con discapacidad.

Pues bien, en 2017, procedimos a la apertura de oficio de la [queja 17/1223](#), que guarda relación con la aprobación, el pasado 1 de marzo de 2016, del [Convenio de Colaboración entre el Consejo General del Poder Judicial, la Junta de Andalucía y la Federación Andaluza de Municipios y Provincias](#), sobre la detección de supuestos de vulnerabilidad con ocasión del lanzamiento de vivienda familiar y medidas de carácter social y sobre cesión de datos en los procedimientos de desahucios y ejecución hipotecaria.

Dicho convenio preveía un protocolo de actuación que, entre otras cuestiones, promueve la articulación de medidas para que haya una comunicación efectiva entre el órgano jurisdiccional que conoce el caso, la Consejería competente en materia de Vivienda, para la inclusión de las personas afectadas en el Programa Andaluz en Defensa de la Vivienda, y los servicios sociales de la entidad local adherida, para que éstos analicen la situación y, en su caso, se adopten las medidas encaminadas a asegurar la actuación de los servicios sociales.

El convenio contemplaba su activación tanto en los procedimientos de ejecución hipotecaria como en los casos de desahucios por falta de pago de la renta, no así en los desahucios y desalojos por ocupaciones sin título.

En sus cláusulas tercera, cuarta y quinta recogía los compromisos que, para la ejecución del convenio, adoptaban respectivamente el Consejo General del Poder Judicial, la Junta de Andalucía, la Federación Andaluza de Municipios y Provincias y los municipios que se adhirieran al convenio.

Por otro lado, la cláusula novena disponía la creación de una Comisión de seguimiento del convenio, integrada por dos representantes de cada una de las partes firmantes.

Finalmente, la cláusula décima contemplaba la duración del convenio, que será de un año y podría prorrogarse por acuerdo expreso de las partes.

Tras un año de vigencia del mencionado convenio cabía señalar, de un lado, que el defensor del pueblo andaluz ha tramitado diversas quejas en las que era susceptible de aplicación el referido instrumento, sin que se hubiera podido constatar en todos los casos un [conocimiento del convenio por parte de los juzgados competentes que estaban tramitando los desahucios](#).

Igualmente desconocíamos el impacto que el referido convenio había tenido en las oficinas del Programa Andaluz en Defensa de la Vivienda, así como en las entidades locales adheridas.



Finalmente, cabía señalar que, desconocíamos si se había producido una prórroga expresa del convenio, debiendo significarse que, en caso contrario, habría que entender el mismo derogado.

Por todo ello, procedimos a solicitar informe tanto a la Secretaría General de Vivienda, como a Secretaría General para la Justicia, la Secretaría General de Servicios Sociales, la Federación Andaluza de Municipios y Provincias y el Consejo General del Poder Judicial.

Esta queja, en la actualidad, continúa su tramitación en la que ya hemos solicitado ulteriores informes a los iniciales, y de la que esperamos dar cuenta de su conclusión en la memoria correspondiente al ejercicio de 2018.

1.13.2.3 Desahucios de viviendas por ocupaciones sin título

1.13.2.3.1 Desahucio de viviendas públicas

Son muy numerosas las personas, con hijos e hijas a cargo, sin ingresos o con ingresos insignificantes, que se encuentran desesperados al no tener una vivienda donde vivir y ven como la administración desatiende sistemáticamente su solicitud. Ante esta situación desesperada irrumpen en una vivienda pública que, al menos de hecho, aunque tal vez no de derecho, se encuentra vacía.

Pues bien, la administración, en el ejercicio de sus competencias y en defensa de la legalidad, inicia el correspondiente expediente de recuperación de oficio que culmina con el desahucio de la familia ocupante. Estas familias, no en pocos casos, pide el auxilio de esta Defensoría. El Defensor del Pueblo andaluz, **debe garantizar el cumplimiento de la legalidad vigente**, por lo que no puede amparar situaciones de ocupación de vivienda que además, perjudican a terceros de buena fe, quienes en la mismas circunstancias de precariedad económica y familiar o incluso peor, han decidido someterse al procedimiento legalmente establecido para la adjudicación de viviendas, protegidas, llevando años esperando este momento.

No obstante, podemos comprender este tipo de actuaciones, máxime cuando las administraciones con competencias en materia de vivienda no están dando toda la necesaria respuesta a estas situaciones. En cualquier caso, el ejercicio por parte de la administración de sus competencias de recuperación de la vivienda ocupada, no la exime de su obligación llegado el momento de ejecutar el lanzamiento, en el caso de familias vulnerables, en situación de exclusión o en riesgo de exclusión o con personas que pertenezcan a colectivos objeto de especial protección, de ofrecer una alternativa habitacional y, es aquí donde continúa el problema o empieza uno nuevo.

En este sentido, cuando es AVRA quien promueve dicho expediente de recuperación traslada dicha obligación a los servicios sociales municipales, alegando que esa agencia carece de competencias propias para la adjudicación de viviendas aunque sean de su titularidad, siendo los registros de demandantes de viviendas quienes habrán de poner en marcha el procedimiento establecido en la normativa vigente para la adjudicación de vivienda protegida.

Pues bien, ciertamente es este el procedimiento, pero ello, no exime a AVRA de su obligación como poder público de garantizar el derecho a la vivienda de quienes lo necesitan.

Por consiguiente, en estos casos, desde esta Institución insistimos en la importancia de que ambas administraciones mantengan un estrecha coordinación durante el procedimiento de manera que el acto del lanzamiento venga acompañado de una alternativa habitacional digna. Lamentablemente, esto no ocurre así.

En este sentido, conviene traer a colación por su interés y trascendencia, la sentencia dictada el 23 de noviembre de 2017 por la Sección Tercera de la Sala de lo Contencioso-administrativo del Tribunal Supremo.

La meritada sentencia ha impuesto a los jueces el deber de garantizar la protección de las personas menores antes de ordenar un desalojo y, en este caso, revoca una sentencia dictada por el Tribunal Superior de Justicia de



Madrid que ordenaba el desalojo de una familia con tres menores que ocupaba sin título una vivienda pública.

La sentencia se ampara en la Ley de Protección Jurídica del Menor, en la Convención de los derechos del niño, y en la Constitución para determinar que, antes de autorizar el desalojo de una casa, el juez tiene que «asegurar y garantizar una protección integral y efectiva de los derechos e intereses de los menores».

Una muestra de la problemática que titula este enunciado lo es la queja 17/1741. En esta queja la interesada con dos menores a su cargo, sin empleo y con unos recursos económicos muy precarios ocupó una vivienda de titularidad de la Agencia Publica de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía.

Justificaba su actuación en que lleva más de cuatro años inscrita en el registro de demandantes de vivienda protegida, sin tener respuesta alguna. Solicitaba la interesada la intervención de esta Institución para que bien se regularizase su situación en la vivienda ocupada, bien se le ofreciera otra vivienda en régimen de alquiler social.

Admitida a trámite se solicitó informe de AVRA y de la Delegación de igualdad y Bienestar Social del Ayuntamiento de Sevilla. En su informe, AVRA manifiesta su imposibilidad legal para la regularización solicitada, antes al contrario, nos informa que en defensa de la legalidad vigente, es su obligación denunciar la ocupación de la vivienda, ya que de otra forma se estaría causando un grave perjuicio a las familias que cumpliendo con los trámites establecidos legalmente no pueden acceder a un inmueble con el que cubrir sus necesidades básicas. Por consiguiente, la obligación de AVRA es velar y garantizar los intereses de esas personas.

En cuanto a los servicios sociales, se elabora informe baremo y se incluye a la persona interesada en los listados de solicitantes de viviendas. De esta forma, se entiende cumplido el protocolo establecido para los casos de emergencia habitacional hasta que exista una vivienda que poder ofrecerle, **lo que ocurrirá presumiblemente en años, mientras la familia, una vez se culmine el procedimiento de recuperación de oficio de la vivienda, estará en la calle.**

1.13.2.3.2 Desahucio de viviendas de las entidades financieras

El parque de viviendas de la entidades financieras es bastante grande, debido a que han sido muy numerosos los procedimientos de ejecuciones hipotecarias que han culminado con la adjudicación a la propia entidad financiera del inmueble que garantizaba el crédito hipotecario.

Pues bien, muchas de estas viviendas están siendo ocupadas por aquellas familias en situación de necesidad urgente de vivienda a las que la administración no le ofrece ninguna solución habitacional.

Estas familias, salvo excepciones, tienen que enganchar de forma ilegal los suministros básicos de luz y agua, toda vez que las compañías suministradoras les exigen para poder regularizarlos que acrediten el título en virtud del cual ocupan la vivienda o, al menos, el estar empadronados.

Así, las personas que se hayan en la situación descrita acuden a esta Defensoría a fin de que intervengamos ante la entidad financiera titular del inmueble, con el propósito de que accedan a regularizar su situación en el mismo mediante la firma de un contrato de alquiler social.

No obstante, es unánime la posición firme mantenida por **las entidades financieras de no regularizar bajo ningún concepto las ocupaciones de sus viviendas**, promoviendo procedimientos civiles de desahucios o penales de usurpación, o incentivando las ejecuciones de sentencia suspendidas.

En estos casos, esta Institución lo que viene planteando ante la entidad financiera es la suspensión del lanzamiento con carácter provisional y por un período prudencial hasta que los servicios sociales puedan ofrecer a la familia ocupante sin título una alternativa habitacional.

Al mismo tiempo, nos dirigimos a los servicios sociales o las oficinas de defensa del derecho a la vivienda que han creado algunos Ayuntamientos, solicitando que tomen conciencia de la situación de emergencia en la que se encuentra la familia, y traten de ponerse en contacto con la entidad llegando a un acuerdo



mediante el cual se suspenda la ejecución por un tiempo razonable dentro de cuyo período los servicios sociales se comprometan a proporcionar una alternativa habitacional a la familia afectada.

Sin embargo, este no es un camino fácil, toda vez que las entidades financieras, si bien suelen admitir la suspensión del primer lanzamiento, no ocurre lo mismo con el segundo y menos aún con el tercero. Y esto se debe a que han llegado a la conclusión de que la solicitud de suspensión condicionada a la búsqueda de una solución habitacional por parte de los servicios sociales en un tiempo prudencial no es más que una maniobra dilatoria, toda vez que la experiencia les demuestra que dicha solución no llega nunca o en su caso, en contadas ocasiones.

Esta situación preocupa sobremanera a esta Institución dado que son incontables las ocupaciones de viviendas de titularidad de entidades financieras, de manera que, si los lanzamientos se ejecutan sin poder llegar a ningún tipo de acuerdo la situación se podría endurecer aún más.

Para ejemplificar este apartado sirvan de ejemplo la queja 17/2916, queja 17/3924, queja 17/4591, queja 17/5230, queja 17/6132, queja 17/6346, o la queja 17/4433.

1.13.2.4 Situaciones de conflicto e inseguridad ciudadana como consecuencia de la ocupación de promociones de viviendas vacías

Paralelamente al fenómeno okupa, cada vez son más numerosas las quejas recibidas de la ciudadanía que reside en el entorno de alguna promoción ocupada por personas sin título, y que no acatan las normas mínimas de **convivencia vecinal**.

Durante este año 2017 han aumentado las quejas en las que sus promoventes, integrantes del vecindario de barrios en los que se ubican bloques de viviendas vacías, algunas incluso sin terminar, desconociéndose la identidad de su titular, denuncian las situaciones de conflictividad social, delincuencia o insalubridad que generan las personas ocupantes, lo que hace imposible la vida en la zona.

En estos casos, y si bien podemos alcanzar a comprender la difícil situación que envuelve a los interesados, lamentablemente al ser viviendas de titularidad privada poco podemos hacer desde esta Institución, más que poner los hechos en conocimiento del respectivo Ayuntamiento, tanto para que se lleve a cabo una intervención social con las familias ocupantes como para que se adopten las medidas que resulten necesarias en aras a garantizar la seguridad en la zona.

Para ilustrar esta problemática, vamos a comentar la **queja 15/6142**, en la que las personas promotoras denunciaban que existían una serie de viviendas vacías propiedad de una inmobiliaria perteneciente a una entidad bancaria. Al parecer, dichos inmuebles habían venido siendo ocupados por personas que no disponían de vivienda.

Según el escrito de queja, las personas que venían habitando esas casas no respetaban unas elementales normas de convivencia en el barrio, siendo frecuentes las peleas y conflictos de todo tipo, los ruidos y molestias, las barbacoas en la calle, la basura y suciedad o los enganches ilegales de luz.

Expresaban también que habían solicitado reiteradamente la intervención del Ayuntamiento y que, igualmente, habían comunicado a la inmobiliaria puntualmente todas las molestias causadas por los nuevos ocupantes de dichas viviendas, sin que se hubieran producido resultados.

Señalaban finalmente que se encontraban cansadas de tener que estar continuamente llamando a la Guardia Civil para que interviniese en la regulación de la convivencia en la zona.

Una vez admitida a tramite, iniciamos nuestra investigación ante el Ayuntamiento del municipio donde se residenciaba el problema, quien nos informó lo siguiente:



“El Ayuntamiento tiene conocimiento de la situación de la ocupación de viviendas de manera presuntamente ilegítima y ha venido manteniendo diversa interlocución con los vecinos afectados, para intentar resolver los diversos problemas que de esas ocupaciones irregulares se han venido derivando.

La propiedad de las viviendas está realizando gestiones con los ocupantes de las viviendas para su regularización a través del ofrecimiento de otras viviendas en régimen de alquiler social. Al parecer, algunas de estas personas han aceptado el ofrecimiento.

Los Servicios Sociales municipales han intervenido con las personas y las familias que residen en estas viviendas. De esta manera, se han tratado de poner en marcha medidas tanto para revertir la situación de ocupación sin título de viviendas, a través del programa Municipal de Ayudas al alquiler y otras medidas, como para mejorar su integración social evitando situaciones de exclusión. La Policía Local y la Guardia Civil, desde que comenzaron las ocupaciones en la zona, han desarrollado numerosos servicios de prevención, tanto estáticos como móviles, para prevenir nuevas ocupaciones y mantener la normal convivencia, si bien esto no ha podido evitar que se hayan producido eventuales conflictos. No obstante, el número de incidencias ha disminuido”.

Transcurrido un plazo prudencial desde la emisión del informe, nos dirigimos de nuevo a ese Ayuntamiento, solicitando la actualización de las cuestiones esenciales planteadas en esta queja y, en concreto:

- Si continuaba el mismo número de ocupaciones de viviendas sin título o si éstas habían descendido o aumentado, ya sea por lanzamientos judiciales o por regularización, o por cualquier otro motivo.
- Si les constaba resultado positivo de las gestiones de la inmobiliaria para que los ocupantes sin título de las viviendas vacías se trasladasen a otras viviendas con alquileres sociales.
- Valoración de la situación desde el punto de vista de la seguridad y la convivencia ciudadana con referencia a si se habían producido nuevas intervenciones de la Policía Local o de la Guardia Civil.

En respuesta a nuestra solicitud de informe, recibimos nuevo oficio emitido por el Ayuntamiento en el que se expresaba, de un lado, que realizaban continuas gestiones con la entidad financiera propietaria de la inmobiliaria titular de las viviendas para reforzar el servicio de seguridad para evitar nuevas ocupaciones ilegales, así como para el desalojo de las personas ocupantes y su ofrecimiento de traslado a viviendas con alquileres sociales.

De otro lado, la Policía Local del municipio informaba de tres nuevas ocupaciones de viviendas en la barriada (dos de ellas por personas con numerosos antecedentes policiales); señalaba también que se habían producido numerosos desalojos voluntarios porque las personas habían formalizado alquileres sociales con la entidad bancaria y aludía a la contratación por la entidad bancaria de un servicio de seguridad privada para vigilar las viviendas que se encontraban en proceso de venta. Finalmente, indicaba que los incidentes entre “familias okupas y residentes legales” habían disminuido y que los servicios policiales de prevención y vigilancia se continuaban prestando rutinariamente.

En todo caso, la promotora de la queja si bien reconocía que debido a la presencia de seguridad privada en la zona los incidentes habían disminuido, esto no significaba que hubiesen desaparecido. Además nos trasladaba su preocupación por el posible cese del servicio de vigilancia privada, que a su juicio se produciría cuando se enajenasen las últimas viviendas que la entidad bancaria tenía en venta.

Pues bien, sin perjuicio de que la actuación municipal se estaba realizando en una dirección que podíamos considerar adecuada, a la vista de las manifestaciones que realizaba la interesada y del informe de la Policía Local, podría desprenderse que la intensidad de la intervención no estaba resultando suficiente, pues las ocupaciones subsistían y podrían estarse dando situaciones de exclusión social o de riesgo de exclusión.

En consecuencia, de conformidad con lo establecido en el artículo 29, apartado 1, de la Ley 9/1983, de 1 de Diciembre del Defensor del Pueblo Andaluz, formulamos la siguiente Resolución:



“Recomendación: Que los servicios sociales comunitarios analicen de forma actualizada la situación social de las familias ocupantes de viviendas a las que se refiere esta queja, a fin de determinar, en su caso, las medidas adecuadas para que se normalice la situación habitacional de las mismas, pudiendo considerarse tanto la adjudicación de vivienda protegida exceptuando el régimen general de adjudicación a través del Registro Municipal de Demandantes de Vivienda Protegida como la intensificación del trabajo con la entidad bancaria propietaria de las mismas, tanto para el realojo de las familias ocupantes en situación de vulnerabilidad social como para que cesen las ocupaciones.

Recomendación: Para que se potencien las medidas de prevención y respuesta en materia de seguridad ciudadana a cargo de la Junta Local de Seguridad, como organismo que sepa acoger las demandas y preocupaciones ciudadanas y se faciliten las respuestas necesarias por parte de las distintas fuerzas de seguridad actuantes en la localidad.”

El Ayuntamiento aceptó los contenidos esenciales de la Resolución dictada por esta Defensoría.

1.13.2.6 Deficiencias constructivas

...

• **Queja 17/1795.** Esta queja fue promovida de oficio por esta Institución, ante la problemática de la **Barriada de La Constancia de Jerez de la Frontera**, que había siendo objeto de actuaciones por esta Defensoría desde hacía ya largo tiempo. En este año, la cuestión estaba centrada en que había varias Comunidades con daños estructurales graves, según las personas propietarias, dándose la circunstancia que para la rehabilitación de estos bloques no se llegaron a firmar los Convenios respectivos necesarios con las Comunidades de Propietarios para proceder a su ejecución, por lo que la Secretaría General de Vivienda se remitía en su respuesta a la Orden de convocatoria para la concesión de ayudas, en régimen de concurrencia competitiva, de subvenciones destinadas al fomento de la rehabilitación edificatoria en la Comunidad Autónoma de Andalucía, como única posibilidad de financiar las actuaciones sobre edificios que, sin tener convenio firmado, presentan daños estructurales graves en la Barriada de la Constancia.

En vista de ello, trasladamos a la asociación promotora de la queja la necesidad de que para dicha finalidad se acogieran a la Orden de 25 de julio de 2016 (BOJA de 29 de julio de 2016, nº 145, página 81), por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión, en régimen de concurrencia competitiva, de subvenciones destinadas al fomento de la rehabilitación edificatoria en la Comunidad Autónoma de Andalucía, para 2016, teniendo en cuenta que se había establecido prioridad para su selección, para aquellas actuaciones de rehabilitación acogidas a la Orden de 9 de agosto de 2005, que hubieran sido solicitadas y en su día no hubieran alcanzado resolución.

No obstante, era posible que pudiera llevarse a cabo la rehabilitación de los citados inmuebles de una forma integral y convenida entre todas las Administraciones con competencia en materia de vivienda y es a través de la declaración de esta Barriada como Área de Regeneración y Renovación Urbana, dentro del Programa de fomento de la regeneración y renovación urbanas previstas y reguladas en el Plan Estatal de Fomento del alquiler, la rehabilitación edificatoria y la regeneración y renovación urbanas, 2013-2016, Real Decreto 233/2013, por cuanto que este Plan, ha sido prorrogado para 2017 a través del Real Decreto 637/2016, de 9 de diciembre.

En este sentido, conocimos por el propio Ayuntamiento de Jerez, que había propuesto a la Consejería de Fomento y Vivienda, el Área de Regeneración y Renovación Urbana de las Barriadas de la Constancia y de la Asunción de su municipio y poderse ultimar así la rehabilitación de la barriada que nos ocupa con cargo a este Programa.

Sin embargo, para que dicha propuesta pudiera llevarse a cabo además de que el ámbito de actuación deberá estar delimitado territorialmente por acuerdo de la Administración competente, la Comunidad Autónoma deberá remitir al Ministerio de Fomento las propuestas de actuaciones que pretenda financiar con cargo a este programa. En las Comisiones Bilaterales de seguimiento se suscribirán, con la participación del



Ayuntamiento en cuyo término municipal se ubique el ámbito de actuación, los correspondientes acuerdos.

La propuesta de Área de Regeneración y Renovación Urbana (ARRU) efectuada por el Ayuntamiento de Jerez, había de ser remitida por tanto por la Consejería de Fomento y Vivienda al Ministerio de Fomento, que había de llevar aparejado el compromiso de financiación autonómica de la misma y por ende, su inclusión al respecto en el nuevo Convenio Bilateral que para la prórroga del Plan Estatal 2013-2016 era necesario firmarse.

Solicitado informe a la Secretaría General, se nos comunica lo siguiente:

“La propuesta técnica para el ARRU La Constancia y La Asunción presentada por el Ayuntamiento de Jerez de la Frontera contempla la rehabilitación de 89 edificios con 596 viviendas y el realojo de 174 familias residentes en las mismas. Dicha propuesta prevé una programación temporal que abarca los ejercicios 2017, 2018 y 2019.

Aunque dicha propuesta fue remitida por primera vez a esta Secretaría General de Vivienda en agosto de 2016, su viabilidad, dada la previsión de su desarrollo temporal, estaba condicionada a la prórroga del Plan Estatal de fomento del alquiler de viviendas, la rehabilitación edificatoria, y la regeneración y renovación urbanas 2013-2016, ya que éste no contemplaba la financiación de actuaciones más allá del ejercicio 2016 y a condición de que su conclusión estuviera prevista para antes del 31 de diciembre de 2017.

(...) el referido Plan Estatal ha sido prorrogado durante un año por el Real Decreto 637/2016, de 9 de diciembre. No obstante, hasta la fecha, el Ministerio de Fomento no ha comunicado cuando podrá suscribirse el Convenio de colaboración con la Comunidad Autónoma de Andalucía para la ejecución de la referida prórroga. Dado que la suscripción de dicho Convenio es condición para la financiación de las actuaciones que se desarrollen en el periodo de prórroga, no ha sido posible trasladar aún la propuesta del ARRU La Constancia y La Asunción al Ministerio.

En todo caso, la prórroga del Plan Estatal sólo prevé financiación para actuaciones que concluyan antes de diciembre de 2018, por lo que una vez se suscriba el mencionado Convenio de colaboración, habrá que ajustar la propuesta del Ayuntamiento de Jerez de la Frontera a los referidos plazos antes de proponer su financiación al Ministerio de Fomento.”

Por parte del Ayuntamiento de Jerez se nos hizo llegar la Propuesta de Área de Regeneración y Renovación Urbana de las barriadas de la Constancia y de la Asunción de su municipio que remitió a la Consejería de Fomento y Vivienda, en la que se incluyen las actuaciones a llevar a cabo dentro de la misma, el resumen económico y la programación temporal, dándose la circunstancia de que la mayor parte de los bloques de viviendas de la Barriada de la Constancia en los que se producían daños estructurales graves, están incluidos en dicha programación temporal para el año 2017, con la excepción de tres de dichos bloques para 2018 y uno para 2019.

Finalmente, no podemos dejar de recordar que la rehabilitación integral de las viviendas de la Barriada de la Constancia de Jerez a la que nos venimos refiriendo viene siendo una larga aspiración y reivindicación de las personas propietarias desde hace años, y a la que esa Administración Autonómica le dio el debido respaldo con la firma de los diversos acuerdos que se suscribieron en el pasado encaminados a dicha finalidad sin que pudieran ser cumplidos en su totalidad por diversas y variadas circunstancias que obran en el expediente de queja tramitado con anterioridad.

A la vista de cuanto antecede, formulamos **Resolución** concretada en lo siguiente:

“Recomendación.- Para que una vez se firme el Convenio de Colaboración entre el Ministerio de Fomento y la Comunidad Autónoma de Andalucía, para la prórroga de las actuaciones previstas en el Real Decreto 233/2013, de 5 de abril, por el que se regula el Plan Estatal de fomento del alquiler de viviendas, la rehabilitación edificatoria, y la regeneración y renovación urbanas 2013-2016, dada la necesidad de este hecho para que las actuaciones que se desarrollen en el período de prórroga puedan ser financiadas, se ajuste la propuesta de ARRU efectuada



por el Ayuntamiento de Jerez para las Barriadas de la Constancia y de la Asunción al plazo de conclusión de actuaciones para que obtengan la debida financiación estatal, a saber a diciembre de 2018, tomando como punto de partida y procediendo a la inclusión de las actuaciones que prevé la propuesta aludida para los ejercicios 2017 y 2018, por cuanto que la práctica totalidad de los bloques anteriormente reseñados que, al parecer, tienen daños estructurales graves, han sido incluidos en la mencionada Programación, habiendo sido diferido solo uno de ellos para la programación de 2019.”

El citado organismo, dando respuesta a la Resolución formulada por esta Defensoría se pronuncia en los siguientes términos:

“Se pone de manifiesto la aceptación por esta Secretaría General de Vivienda de la Resolución concretada en la Recomendación formulada por esa Defensoría en el escrito de referencia, en el sentido de ajustar la propuesta técnica una vez se suscriba el Convenio de Colaboración entre el Ministerio de Fomento y esta Comunidad Autónoma para la ejecución de la referida prórroga del Plan Estatal de fomento del alquiler de viviendas, la rehabilitación edificatoria, y la regeneración y renovación urbanas 2013-2016, teniendo en cuenta los plazos de ejecución que en el mismo se concreten”.

Finalmente, en fecha de 18 de diciembre de 2017, pudimos conocer que:

“(…) el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía número 212, de fecha 6 de noviembre, publicó la Orden de 27 de octubre de 2017, por la que se acuerda la delimitación del ámbito de regeneración y renovación urbanas del Barrio de La Constancia, en Jerez de la Frontera (Cádiz).

Asimismo el Ministerio de Fomento, la Comunidad Autónoma de Andalucía y el Ayuntamiento de Jerez suscribieron el 27 de octubre de 2017 el Acuerdo de la Comisión Bilateral relativo al Área de Regeneración y Renovación Urbana de la Barriada La Constancia en Jerez de la Frontera (Cádiz). En concreto se ha programado la rehabilitación de 88 viviendas, estimándose un coste total de la actuación por importe de 603.037,82 euros. La aportaciones económicas se distribuyen de la siguiente manera:

- El Ministerio de Fomento aportará la cantidad de 224.282,69 euros, lo que representa un porcentaje estimado del 37,19% del coste total de tales actuaciones.*
- La Comunidad Autónoma de Andalucía aportará la cantidad de 125.222,62 euros representando dicho importe un porcentaje total estimado del 20,77%.*
- El Ayuntamiento de Jerez de la Frontera aportará la cantidad de 253.532,51 €, lo que representa un porcentaje total estimado del 42,04%.*

El periodo de duración de las actuaciones previstas en el citado Acuerdo se establece hasta el 31 de diciembre de 2018, conforme a lo establecido en la Cláusula Séptima del Convenio de Colaboración suscrito entre el Ministerio de Fomento y la Junta de Andalucía para la ejecución de la prórroga del Plan 2013-2016.”.

A la vista de la información recibida, concluimos que se había aceptado plenamente la recomendación formulada por esta Defensoría en la presente queja, por lo que esperamos que el proyecto de rehabilitación de las Barriadas de la Constancia y la Asunción de Jerez de la Frontera sea una realidad que no se haga esperar.

...

1.13.2.7 Permutas de vivienda por razones de conflictividad social y/o problemas de salud



En este año 2017, tal y como viene siendo habitual, se siguen recibiendo un importante número de quejas de personas residentes en barriadas de viviendas de promoción pública, adjudicatarias de viviendas titularidad de la Administración, que acuden a la Defensoría solicitando ayuda para poder cambiar o permutar la vivienda en la que residen por otra del mismo régimen, debido a problemas de convivencia vecinal causados por peleas o reyertas con el vecindario, ya se vean implicadas en ellas y sintiéndose amenazadas por ello, o simplemente manifestando su deseo de poder cambiar de lugar de residencia por no considerar adecuado el ambiente para la crianza de sus hijos e hijas.

Asimismo, otro grupo de solicitudes de permuta o cambio de vivienda sometida a algún régimen de protección, atañen a la necesidad de las personas adjudicatarias o de algún miembro de su unidad familiar de pasar a vivir a una vivienda mayor adaptada a la actual composición familiar o situada en planta baja o en edificio con ascensor, en razón a la existencia de alguna discapacidad o por otras razones de salud que así lo hagan necesario.

En ambos casos, podemos observar que, sea una u otra la casuística que afecta a las personas inquilinas de viviendas protegidas, **en pocos casos se atienden estas solicitudes por no existir vivienda disponible**. Si bien, no podemos obviar que en muchos ocasiones estas solicitudes están absolutamente fundadas y requieren una intervención urgente de las administraciones implicadas, ya que está en juego la integridad física y psíquica de sus ocupantes, entre los que se encuentran colectivos que son objeto especial protección como personas mayores, con discapacidad o menores de edad.

Por otra parte, en los casos de conflictividad vecinal y ante la imposibilidad de atender la petición de cambio, hemos de señalar la iniciativa puesta en marcha por Emvisesa, denominada protocolo de convivencia para las viviendas de Emvisesa cedidas en alquiler, aprobado por el Consejo de Administración de dicha empresa municipal el 21 de marzo de 2016. Esta iniciativa, según ha podido conocer esta Defensoría, está teniendo sus frutos en un porcentaje alto de casos tratados.

En este sentido, procede traer a colación, en el ámbito autonómico la Orden de 5 de octubre de 2017 por la que se crea la bolsa de oferta de viviendas y se regula el procedimiento para la declaración de permuta protegida de vivienda.

El Plan de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía 2016-2020, contempla entre sus actuaciones el Programa de permutas protegidas de vivienda, que tiene por objeto facilitar la permuta de viviendas tanto protegidas como libres entre la ciudadanía, garantizando la adecuación de la vivienda a las necesidades de la unidad familiar o de convivencia que la habita, bien a título de dueña o de arrendataria. Igualmente prevé que mediante orden de la Consejería competente en materia de vivienda se cree y regule una bolsa de oferta de viviendas, donde se registrarán aquellas cuyas personas titulares necesiten permutarlas por otra más adecuada a sus circunstancias personales o familiares.

Así pues, la mentada Orden crea una bolsa de Oferta de Viviendas, adscrita a la Secretaría General de Vivienda, de la Consejería de Fomento y Vivienda, donde se integrarán aquellas cuyas personas titulares quieran permutarlas por otra más adecuada a sus circunstancias personales y familiares, de manera que se favorezca el intercambio de viviendas entre dos unidades familiares o de convivencia que estén interesadas.

Se podrán integrar en esta Bolsa las viviendas de las que ostenten el pleno dominio o un derecho real de goce o disfrute vitalicio, que no tenga carácter intransmisible, las personas que accedan a una vivienda protegida en los supuestos previstos en el artículo 5.3 del Reglamento de Viviendas Protegidas de la Comunidad Autónoma de Andalucía, aprobado por Decreto 149/2006, de 25 de julio, cuando las ordenanzas del correspondiente Registro Público Municipal de Demandantes de Viviendas Protegidas no hayan regulado la puesta a disposición del mismo, o renuncien a dicha puesta a disposición.

También podrán integrarse en la bolsa viviendas que estén en arrendamiento, cuya permuta esté autorizada por la persona titular de las mismas, la cual deberá ser una entidad pública o cooperativa de viviendas.

Asimismo, hemos de referirnos a algunas iniciativas municipales con la misma finalidad, como es la puesta en marcha por parte de Emvisesa, denominada Protocolo de Actuación y Gestión de Permutas, aprobado por el Consejo de Administración de Emvisesa el 12 de enero de 2017.



Este protocolo de actuación establece la creación de una **herramienta informática denominada bolsa de permutas**. Esta bolsa permitirá a los inquilinos de viviendas en alquiler de Emvisesa solicitar la publicación de los datos básicos de la vivienda que desean cambiar, así como localizar otra que se ajuste a sus necesidades.

Para ilustrar la problemática que titula este epígrafe sirvan de ejemplo las siguientes quejas:

· Queja 17/2043: En la que su promotora manifiesta que la vivienda de Emvisesa donde viven desde hace un año no reúne las condiciones necesarias que demanda la discapacidad que padece su hija, la cual necesita una silla de ruedas para desplazarse. Denunciaba también la ausencia de respuesta por parte de Emvisesa a sus reiteradas peticiones de cambio.

· Queja 17/2258: En ésta el interesado manifiesta que hace dos años su hijo tuvo un altercado con dos vecinos. Tras el juicio que se celebró como consecuencia del incidente, su hijo fue absuelto en sentencia, si bien a partir de ese momento viven amenazados por la familia de los otros dos implicados. Aclara que su vivienda está situada en medio de todas las familias del clan al que pertenecen éstos. Ante esta situación viene solicitando incansablemente una permuta de vivienda.

· Queja 17/3039. En su escrito la interesada manifiesta que en el año 2014 fue adjudicataria de una vivienda de Emvisesa, en la que vive con su hija menor de edad. No obstante, ha sufrido una agresión por parte de un vecino de la barriada, que la obligó a formular la oportuna denuncia por amenazas. Tras dicha denuncia se celebró juicio resultando el denunciado condenado al pago de una multa. El temor a represalia hace que ponga los hechos en conocimiento de la titular del inmueble, solicitando un cambio de vivienda, fundamentalmente con la intención de proteger a su hija menor. No obstante, y pese a que los servicios sociales han valorado la conveniencia de un cambio de vivienda no han atendido su solicitud.

1.13.3 Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

1.13.3.1 Actuaciones de oficio

...

· **Queja 17/1223**, dirigida a la Secretaría General de Servicios Sociales, Secretaria General de Vivienda, Secretaría General para la Justicia, y a la Federación Andaluza de Municipios y Provincias (FAMP), relativa al seguimiento del Convenio Consejo General del Poder Judicial-Junta de Andalucía-FAMP sobre vulnerabilidad en lanzamientos de vivienda.

· **Queja 17/1795**, dirigida a la Secretaria General de Vivienda, relativa a propuesta declaración ARRU de las barriadas La Constancia y La Asunción, de Jerez de la Frontera.

...

· **Queja 17/2904**, dirigida al Ayuntamiento de San Juan de Aznalfarache, relativa a denuncia de viviendas protegidas presuntamente desocupadas en San Juan de Aznalfarache.

...

1.13.3.3 Resoluciones no aceptadas

...

· **Queja 13/6128**, dirigida al Ayuntamiento de Trigueros, relativa a necesidad de vivienda.



...

2. SERVICIO DE MEDIACIÓN

2.2 Análisis de las quejas gestionadas a través de la mediación

2.2.2 Análisis cualitativo

2.2.2.2 En materia de comercio

Al menos, cabe resaltar un par de asuntos relevantes que se han tramitado a través de mediación, en concreto, las quejas 17/1694 y 17/2715.

En relación con la primera de ellas, es importante introducir el asunto con la contextualización del problema, dado que se generó el conflicto en un momento clave para las personas afectadas, **comerciantes de venta ambulante**, que se hallaban a una semana vista de la celebración de las fiestas de Semana Santa en la ciudad de Sevilla.

La queja que presentaron los comerciantes ante la defensoría traía causa de la decisión del consistorio relativa a la modificación de las licencias otorgadas, que venían a desplazar los lugares habituales de ubicación de los puestos de venta en la ciudad, para hacer practicable el plan de seguridad y emergencia aprobado para el año 2017, teniendo en cuenta el acento que el Ayuntamiento debía poner en esta materia.

Las nuevas ubicaciones de los puestos, en calles adyacentes a las vías principales del recorrido de las cofradías y, por ende, de los viandantes como público objetivo de sus ventas, no garantizaban, desde la perspectiva de los comerciantes, el desarrollo de la actividad económica de estas familias en términos aceptables (los comerciantes alegaban que las pérdidas que consideraban probables si no se resolvía el asunto, podrían ser elevadas y no recuperables a lo largo del año, dado que el mayor nivel de ventas se produce en estas fechas).

A pesar de las dificultades señaladas, ambas partes aceptaron celebrar la sesión de mediación en la sede de la defensoría, con la mejor voluntad de entendimiento.

El debate se inició con un alto grado de tensión emocional en las personas que representaban a los comerciantes, derivado de la preocupación y el nerviosismo que les generaba el conflicto. La mediación procuró calmar esa tensión inicial y permitió centrar el debate, que se circunscribió en gran medida al planteamiento de ambas partes de alternativas factibles a la reubicación de los puestos para los días de semana santa,

El Ayuntamiento de Sevilla se hallaba obligado a reforzar la seguridad y las vías de evacuación por el riesgo de atentados terroristas y, dada la configuración urbanística de la ciudad, se hacía complicado una reformulación del plan, amén del añadido problema de la falta de margen temporal para ello. No obstante, sus representantes se mostraron abiertos a evaluar posibles medidas de solución y, tras un importante esfuerzo de ambas partes (Ayuntamiento y comerciantes) por conjugar el interés general con los intereses particulares de estos profesionales, se logró finalmente un acuerdo que abría nuevas perspectivas, sobre todo de futuro.

En concreto el compromiso adoptado se centró en tres aspectos:

1) Tras analizar el plano de la ciudad, en esa misma tarde se celebraría una visita por el recorrido más controvertido, por parte del colectivo de profesionales y el director general de seguridad, en orden a valorar posibles modificaciones al plan de seguridad, sin menoscabo de su objetivo último, y que permitiera además conjugar los intereses de estas familias.



2) Durante la semana santa se reforzarían los controles para evitar que los lugares donde se había prohibido la venta ambulante, a resultas del citado plan de seguridad, no se ocuparan por vendedores ilegales, cuestión ésta que preocupaba sobremanera a los comerciantes con licencia representados en la mediación.

3) De cara al año próximo, se dará audiencia a los profesionales de la venta ambulantes con carácter previo a la adopción de medidas de esta naturaleza, en aras de poder contar con un plazo de discusión y acercamiento de intereses más holgado.

La conclusión de la experiencia mediadora en este asunto fue positiva, no solo por el resultado de acuerdo alcanzado por las partes, sino por el nivel de satisfacción, tanto de los comerciantes afectados como desde el punto de vista político y técnico del Ayuntamiento, a la finalización de la sesión de trabajo. Como valor añadido de esta intervención, se dedujo que el planteamiento de un conflicto protagonizado por el mismo colectivo, en relación con la reubicación de un mercadillo semanal que se celebra en la ciudad de Huelva, fuera negociado directamente por los afectados con la representación del Consistorio, sin necesidad de una intervención directa del Defensor, a quien inicialmente se le solicitó igualmente que mediara (queja 17/1914). Es el efecto de aprendizaje que puede desprenderse de una labor mediadora.

Por otra parte, en relación con la queja 17/2715, la defensoría intervino proponiendo **mediación al Ayuntamiento de Tarifa y a una asociación de comerciantes de artesanía en la playa de Bolonia**, dependiente del Consistorio.

La citada asociación centraba gran parte del problema en las dificultades halladas en su relación con el equipo de gobierno municipal, que se deducían de unas conversaciones mantenidas, en orden a lograr la autorización administrativa para instalar unas casetas semipermanentes durante el periodo estival, lo cual evitaría el montaje y desmontaje de las instalaciones de los puestos de manera diaria, con el consiguiente desgaste físico y de tiempo que ello supone, puesto que implican unos trabajos de aproximadamente 3 horas de montaje y 2 horas más de desmontaje, soportando una carga por comerciante de aproximadamente unos 100-150 kilogramos en hierros y otros materiales de estructura.

Añadían los artesanos que esta dificultad generaba, además, pérdida de ingresos económicos en las horas que se dedicaban a dichas labores y que para la mayor parte de los asociados supone su único sistema de vida, el cual algunos han tenido que abandonar por problemas físicos y de salud.

El Ayuntamiento aceptó la celebración de una mediación, que tuvo lugar en sus propias instalaciones, en aras de evitar el desplazamiento de los afectados a la sede de la Institución de este Defensor. En aquella reunión de trabajo, el consistorio estuvo representado por un técnico que expuso su predisposición a escuchar a los afectados, si bien no se hallaba presente ningún representante político.

La representante de la asociación de artesanos alegó su desconcierto y cansancio ante la falta de soluciones con la premura de fechas en la que se hallaban, cercanas al verano y sobre todo, porque la negativa del Ayuntamiento se centraba en un problema medioambiental que la asociación entendía resuelto con la acreditación de una autorización concedida por la consejería de medioambiente de la Junta de Andalucía, respecto de la instalación de las meritadas casetas de madera para el período estival, así como una certificación que acreditaba las condiciones de seguridad que reúnen las casetas que se proponían para ser instaladas.

Por su parte, entiende el consistorio desconocía dicha autorización y se desarrolló un creativo debate entre las partes, acerca de las dificultades para lograr una solución acordada en estos momentos, que permita articular una solución ágil para el año en curso, lo cual solo podría lograrse a partir de una autorización expresa del alcalde para montar en precario este verano, amén de resolverse administrativamente el asunto para los años venideros.

Con todo, las partes se sintieron satisfechas tras dicha reunión, en la que agradecieron mutuamente el esfuerzo por abordar posibles soluciones al asunto planteado. La situación quedó a expensas de que el técnico elevara al concejal del área competente la propuesta de solución y el ruego de que se permitiera el montaje en precario para 2017. Por ello, esta defensoría cerró la queja, concluyendo que se hallaba en vías de solución, en la medida en que las partes pactaron expresamente que la asociación de artesanos



comerciantes presentaría una petición formal al Ayuntamiento, quien se comprometía a dar una respuesta expresa y se le ofreció a la asociación la posibilidad de ser atendida personalmente por el alcalde a quien deseaban expresar sus preocupaciones y agradecimiento por haber atendido la sesión de mediación.

2.2.2.3 En materia de deportes

...

En esta materia, el servicio de mediación resalta para este informe su intervención en, al menos, dos quejas que han sido relevantes y que están finalizadas: quejas 17/1219 y 17/3882.

La primera de ellas, la queja 17/1219, se refería a la solicitud de una **asociación deportiva** del barrio de La Pañoleta, en la ciudad de Camas (provincia de Sevilla). La promotora representa los intereses de 150 menores que practican los siguientes deportes, tutelados y entrenados por la citada asociación: fútbol 5, fútbol 7, voléibol y baloncesto. Alegaban en su escrito de queja que dichas actividades deportivas encontraban dificultades para su práctica, dado que el barrio de La Pañoleta no cuenta con instalaciones deportivas apropiadas.

Esta defensoría efectuó una primera visita al barrio, para entrevistarse con los representantes de la asociación y comprobar el estado de las instalaciones a las que se aludía. En aquella visita, expuso el presidente de la entidad que habían optado por no continuar con el desarrollo de su actividad asociativa y que se encontraban en fase de constitución formal de una asociación vecinal, para ampliar sus objetivos. Denunciaban en todo caso, que el único espacio disponible para la práctica del deporte de menores y jóvenes del barrio es el patio del recreo del colegio público Virgen del Rocío, que dispone de una pista de baloncesto y una pista de fútbol 7 de albero. Sin embargo, afirmaban que estos espacios no eran ni suficientes ni adecuados, por no hallarse en óptimas condiciones de uso, amén del problema que se suscita con los horarios de apertura y cierre del centro escolar.

La alternativa que les queda a los niños y niñas de la Pañoleta, añadían, es usar una pista ubicada dentro de un parque no catalogado como suelo deportivo que, además, tampoco se encuentra adecentado y existía peligro para la seguridad de los menores.

Ante esta situación, se invitó al Ayuntamiento de esa ciudad a participar en una mediación, que fue aceptada desde el inicio, ofreciendo sus instalaciones para la celebración de las sesiones de trabajo que fueran necesarias. El concejal delegado de deportes asistió a cada una de las reuniones, en las que se abordaron las preocupaciones de la asociación deportiva, se invitó a participar a otra asociación de vecinos que también se dedica a la promoción y desarrollo del deporte para menores y jóvenes.

El Ayuntamiento manifestó en todo momento su comprensión por la preocupación de la asociación en la materia deportiva y trasladó de manera clara y concisa información relativa a la política municipal de deporte y a los planes, programas y actuaciones puestos en marcha, insistiendo en la especial atención que recibe el barrio, al ser barriada deprimida que requiere de una atención preferente. No obstante, se dedujo igualmente la necesidad de conseguir recursos externos al presupuesto municipal, por lo que se había pedido una subvención a la Junta de Andalucía, para fomento e infraestructuras, destinada al equipamiento deportivo. Dicha solicitud fue, lamentablemente denegada por parte de la Junta de Andalucía, en el transcurso de la mediación, por lo que se buscaron alternativas de solución a la construcción de un pabellón o pista deportiva, por el momento.

Con todo, se planteó un posible acuerdo que habría que ratificarse por el pleno del Ayuntamiento y la oficina del Defensor del Pueblo Andaluz se ofreció a hacer un seguimiento, para el caso de que el equipo de gobierno no aceptara la propuesta de pacto.

Tras la reunión de la corporación, algunos de los aspectos que se plantearon como solución no fueron aprobados, por dificultades varias, lo cual provocó la celebración de una nueva sesión de mediación, a la que nuevamente asistieron las partes.



En la segunda sesión de trabajo, se procuró valorar todas las posibles vías de solución que quedaban expeditas, tras el anterior intento. Con respecto al uso del centro escolar para actividades deportivas de las asociaciones, se acordó presentar un proyecto solicitando el uso de las pistas en horario extraescolar ante la Delegación de Educación de la Junta de Andalucía, la cual, de facto, está permitiendo su uso, aunque no tienen acceso a los baños.

En el debate surge la cuestión de la titularidad del suelo sobre el que se asientan las pistas deportivas del colegio, que están perimetradas con una valla. A este respecto, nadie sabe confirmar dicha titularidad con exactitud, por lo que se levanta la sesión con el compromiso del concejal del Ayuntamiento de reunirse con el concejal de urbanismo y una vez se aclare este aspecto, volver a plantear la posibilidad de un acuerdo que suponga el uso compartido del espacio en cuestión. La queja queda en vías de solución, y la oficina del Defensor del Pueblo Andaluz propone hacer un seguimiento de este acuerdo.

...

2.2.2.4 En materia de educación

La mayor parte de las quejas que se están tramitando con mediación en esta materia, guardan relación con el estado de conservación de los inmuebles en los que se ubican los centros educativos. A partir de la interpretación legal acerca de las respectivas competencias locales y autonómicas en torno a las labores de mantenimiento en centros y las inversiones necesarias, en su caso, para la adaptación o mejora de los mismos, los supuestos de hecho que nos remiten, en su gran mayoría, desde las Asociaciones de Madres y Padres, son los más reiterados.

A estos conflictos, se añaden otros que se desprenden de la titularidad inicial de los centros que, procedentes del Ministerio de Defensa, fueron transferidos a la Junta de Andalucía, por lo que en ocasiones los terrenos y algunas instalaciones comunes con otros organismos, provocan problemas de identificación de responsabilidades para solventar aspectos tan recurrentes como el necesario arreglo de unos baños o el cambio de titularidad de los contratos de suministros básicos (electricidad y/o agua).

Con todo, cabe citar al menos un par de ejemplos ilustrativos de estas actuaciones. Nos referimos a las quejas 17/0164 y 17/0363, que pasamos a comentar a continuación.

La queja 17/0164 la instó ante esta defensoría la alcaldesa de San Fernando (Cádiz), en relación al **mantenimiento y conservación de los CEIP** Juan Díaz de Solís y Cecilio Pujazón, ambos del citado municipio. La dificultad hallada por este Ayuntamiento acerca de la prestación de los servicios de mantenimiento necesarios para el correcto funcionamiento de estos centros, viene de una discusión jurídica acerca de la responsabilidad municipal versus autonómica al respecto. Esta discusión ha sido abordada en reiteradas ocasiones por representantes del consistorio y de la delegación territorial de Cádiz de la Consejería de Educación y, tras reiterados informes jurídicos de ambas partes y multitud de intentos de despejar esta duda en un clima de diálogo, esto no ha sido posible.

No obstante ello, este Defensor debe velar por la garantía del derecho de los menores que reciben educación en los citados centros, más allá del resultado del debate jurídico competencial, acerca de lo cual, por cierto, ya ha tenido oportunidad de pronunciarse en reiteradas ocasiones como se desprende de los informes anuales de la defensoría de los últimos años.

Así pues, la mediación del Defensor se ofreció, tratando de obviar un pronunciamiento favorable a alguna de las partes y procurando crear un clima de diálogo constructivo entre ambas administraciones, con la finalidad de lograr un acuerdo que permitiera una solución, siquiera provisional, para adecentar los centros y poder ofrecer una educación de calidad. Con independencia de ello, el debate técnico podría tener lugar en sede de supervisión o en sede judicial, si las partes optaran por esa vía, lo cual no era óbice para poder adoptar una solución de consenso con mayor urgencia.

Ambas partes aceptaron la celebración de la sesión de mediación conjunta e inicial que, posteriormente, diera lugar a otras conversaciones con las partes por separado, en orden a lograr cerrar el asunto.



En la sesión conjunta, resultó difícil abandonar el debate técnico acerca de las competencias, no obstante lo cual, los participantes comprendieron el objetivo de la mediación y se mostraron receptivos a valorar las propuestas que las partes plantearon, quedando pendiente de firma de un acuerdo al respecto que, si bien no se produjo con la agilidad deseada, a lo cual contribuyó el hecho de que se produjera una reestructuración de la consejería por un cambio de gobierno, el asunto se resolvió finalmente.

El acuerdo adoptado partía de una habilitación expresa de la Consejería de Educación al Ayuntamiento de San Fernando para acceder a los centros educativos y desarrollar las tareas de mantenimiento, por lo que se incorporarían las distintas actividades (limpieza, desinsectación y desinfección, pintura, etc.) en los correspondientes contratos administrativos y quedó pendiente de discusión, en vías de solución, el extremo relativo a la asunción de una deuda pendiente en materia de suministros básicos (electricidad, agua y alcantarillado) que debía solventarse con carácter previo al cambio de titularidad de los contratos de dichos suministros.

En resumen, un conflicto que llevaba abierto más de una década, con amplia repercusión en la sociedad y en los medios de comunicación, tuvo una solución que resultó fruto del esfuerzo dedicado a la protección de los derechos de los niños y niñas, tanto por parte del Ayuntamiento de San Fernando como de la delegación provincial de Cádiz de la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía.

Con respecto a la queja 17/0363, esta Institución recibió comunicación dirigida por la representante de la Alcaldía del municipio de Priego de Córdoba para solicitar una mediación con la delegación territorial de la Consejería de Educación, en relación con unos **problemas relacionados con las infraestructuras de los centros educativos** que a continuación se indican: CEIP Virgen de la Cabeza y CEIP Ángel Carrillo, sitios en dicho municipio.

La alcaldesa de Priego de Córdoba nos trasladaba su petición, en nombre del pleno del Ayuntamiento, relatando unos problemas derivados de lo que, al parecer, pudieran ser considerados defectos de construcción de las cubiertas en los centros antes mencionados, por lo que manifiesta su interés en buscar una solución de consenso que permita a los niños y niñas escolarizados en dichos centros recibir su educación en condiciones óptimas.

El Defensor del Menor de Andalucía, en defensa de los derechos de los menores, decidió que este asunto podría ser abordado con mayor eficacia en una reunión conjunta, propiciada por esta Defensoría con el Ayuntamiento y la citada Delegación Territorial.

Se planteó esta propuesta a la administración educativa, quien nos trasladó que se habían puesto en contacto con el consistorio y, tras la celebración de una reunión bilateral, habían logrado un acuerdo al respecto, lo cual nos confirmó posteriormente el Ayuntamiento, añadiendo que se habían solventado las deficiencias que motivaron su petición inicial y que, por tanto, el asunto había quedado solucionado con un pacto entre ambas administraciones.

El hecho de no haber tenido que celebrar la sesión de mediación con la participación del defensor, no hace menos importante la labor que se desprendió del impulso dado por el servicio de mediación, con la sola instancia al diálogo entre las partes, que pudo desarrollarse sin inconvenientes y sin la necesidad de la colaboración de un tercero. Por ello, cualquier debate que se propicie y, más aún, todo acuerdo que resulte del mismo, debe tomarse como resultado positivo de la intervención de la defensoría en la garantía de derechos, a través del fomento del consenso en la toma de decisiones que afectan a los mismos.

2.2.2.5 En materia de salud

En este campo, el Defensor ha intervenido como mediador en un solo asunto, en concreto, en la queja 17/5417, que presentó en la Institución la **Plataforma de afectados por la Esclerosis Múltiple y Esclerosis Lateral Amiotrófica y Enfermedades Desmielinizantes** (en adelante, EM y ELA).



Dicha queja exponía que las personas afectadas venían recibiendo desde hacía unos 7 años unas terapias, fruto de un proyecto de investigación llevado a cabo en el marco de las actividades de la fundación pública FISEVI y con la dirección de investigadores del área hospitalaria Virgen Macarena, dependientes del Servicio Andaluz de Salud. Trasladaban que el objeto de la queja se centraba en sus preocupaciones acerca del aviso de desalojo que les había sido comunicado por parte del Ayuntamiento de Sevilla, en su calidad de titular del local sito en el Hogar Virgen de los Reyes, en el que hasta la fecha dichas terapias.

A partir de esta información, se decidió intervenir con mediación, en aras de provocar un encuentro entre las distintas administraciones y entidades involucradas en este conflicto, que tenía una delicada repercusión en la salud de las personas afectadas, amén de las posibles competencias e intereses de las demás partes.

Tanto el Ayuntamiento de Sevilla como el Hospital Virgen Macarena y la fundación antes citada aceptaron desde un inicio participar en las necesarias sesiones de trabajo para valorar opciones de solución a este asunto.

Debe resaltarse que esta queja aún permanece en estado de tramitación, por cuanto se han celebrado múltiples reuniones (siete en total, entre conjuntas y privadas con cada parte -administraciones y plataforma) y muchas conversaciones telefónicas y aún no se ha llegado a una solución final de consenso. Sin embargo, era conveniente reflejar el importante esfuerzo que se está llevando a cabo por parte de las personas afectadas y por todas las administraciones en pro de alcanzar un pacto que satisfaga a todos.

En ese sentido, se han valorado al menos seis propuestas alternativas que han ofrecido tanto la plataforma como el Ayuntamiento y el Hospital en nombre del SAS, además de haberse incorporado al análisis la Universidad de Sevilla, quien a través de su Rector y Vicerrector de Relaciones con las Instituciones Sanitarias, ha tomado un serio compromiso con la labor de búsqueda de un espacio idóneo para el desarrollo de las terapias y la instalación de las maquinarias que se precisan y, que hasta el momento, se encuentran ubicadas en el ya mencionado Hogar Virgen de los Reyes.

La principal dificultad que se ha encontrado ha sido hallar un espacio que reúna las condiciones idóneas de altura y dimensiones para instalar las máquinas que permiten la terapia, y que además el local se encuentre físicamente en el entorno del área hospitalaria Virgen Macarena, dado que las personas beneficiarias de la neurofisioterapia padecen enfermedades limitadoras en muchos sentidos, que les desaconseja desplazarse a menudo y, dado que el hospital les proporciona otras atenciones médicas en distintas especialidades, que deben seguir por mor de sus tratamientos ordinarios, prefieren no tener que multiplicar sus desplazamientos a otros puntos más alejados.

A todo ello se une que el expediente administrativo que contemplaba la permanencia de este proyecto de investigación en el Hogar Virgen de los Reyes se halla en un momento en el cual se ha dictado por parte del Ayuntamiento una orden de desalojo ya prorrogada que parece difícil de reanudar. Hasta la fecha, el consistorio ha permitido que la maquinaria se encuentre depositada en sus instalaciones, si bien no se están llevando a cabo las técnicas terapéuticas que derivarían del proyecto, por lo que las personas afectadas precisan resolver esta controversia a la mayor brevedad para reiniciar sus actividades que, manifiestan, repercuten positivamente en su estado de salud.

Todas las partes están intentando resolver las dificultades existentes en torno a este asunto, para dar por finalizada la negociación y poder asumir un acuerdo que, sin perjudicar los intereses generales de las administraciones afectadas, procure una continuidad del proyecto de investigación que, por otra parte, la plataforma de afectados por EM y ELA desean que se incorpore a la cartera de servicios del SAS lo antes posible, a la luz de las evidencias positivas que se vienen desprendiendo de estas terapias, y con mayor abundamiento, por resultar el Hospital Virgen Macarena como una Unidad de referencia en esclerosis múltiple.

Pero con independencia del resultado que arrojen las negociaciones en esta mediación, ya puede desprenderse una primera conclusión positiva de esta intervención, que va ligada a la autonomía que la plataforma ha ido ganando en la autodefensa de lo que consideran son sus derechos e intereses. En la primera reunión, las personas afectadas acudieron a la defensoría con una actitud mucho más pasiva, solicitando una solución del Defensor ante una situación que además de su consideración de injusta, les



superaba, en la medida en que no disponían de recursos para dirigirse con autoridad a las entidades que podían solventar su conflicto. Esperaban, por tanto, una solución, pero no se consideraban capaces de buscarla ellas mismas, se quejaban de la falta de atención de las instancias públicas y no se sentían con fortaleza para asumir de manera independiente una negociación al respecto.

A lo largo del proceso de mediación, las afectadas han ganado confianza como colectivo y han participado activamente. Por ejemplo, han elaborado propuestas, han trabajado en equipo tratando de coordinar a los propios integrantes del colectivo y han incorporado a otras instancias que pueden dar solución, como es el caso de la invitación a este procedimiento a la Universidad de Sevilla, que podría beneficiarse de la práctica de la fisioterapia para los estudiantes de esa disciplina y, con ello, incrementar el número de efectivos que presten servicios a los afectados. En resumen, la plataforma ha desarrollado habilidades y competencias muy importantes para la defensa de sus propios intereses.

Y por otra parte, las administraciones que no veían ninguna posible opción más allá de la inicial propuesta que realizaba el SAS (la puesta a disposición de un local en el centro de salud de Palmete), han estado abiertas a explorar nuevas y distintas posibilidades, por lo que su análisis se ha incrementado notablemente, lo cual estimamos puede resultarles muy ilustrativo para futuros asuntos de similares características que deban abordar.

2.2.2.6 En materia de medio ambiente y urbanismo

En este apartado, la defensoría ha tramitado mediaciones en quejas que planteaban sobre todo asociaciones de vecinos en relación con problemas de mantenimiento de barriadas o enclaves en entornos rurales, cercanos a núcleos urbanos y que precisaban de la involucración de la administración local. Sin embargo, para este informe resulta muy ilustrativo destacar la queja 17/0735, que instó la alcaldesa del municipio de Calicasas, de la provincia de Granada, con la cual nos trasladaba una petición de intervención de esta Oficina en actuación mediadora con la Confederación Hidrográfica del Guadalquivir, en relación con los **problemas derivados del desbordamiento del río Bermejo**, a su paso por el citado municipio.

Al parecer dicho desbordamiento se produjo en el invierno del año 2009-2010, lo cual podría derivarse de la falta un adecuado mantenimiento y limpieza del río y provocó daños a las infraestructuras municipales, en concreto al asfaltado y acerado de la calle que lleva por nombre calle Málaga, así como a las estructuras de edificios colindantes, de titularidad particular de vecinos de la localidad, que se destinan a vivienda habitual de varias familias.

Según nos manifestaba la alcaldesa, se había puesto en contacto en varias ocasiones (fecha de los hechos, así como en 2013, 2015 y 2016 con la Confederación Hidrográfica del Guadalquivir, trasladando informes técnicos elaborados por personal técnico del Ayuntamiento, a efectos de lograr alguna solución con esta entidad, si bien no había surtido efecto hasta la fecha.

Entendemos que los hechos relatados podrían ser tratados en una reunión propiciada por esta Defensoría, que permitiera un diálogo fluido sobre las posibles líneas de actuación que pudieran llevarse a cabo entre ambas entidades, en la medida en que, respetando sus respectivos intereses, se permitiera una solución acordada entre ambas a las deficiencias que se habían derivado del citado desbordamiento del río y en aras de buscar alguna alternativa de futuro, como fórmula de consenso, que impidiera la posible reproducción de los hechos que habían acontecido.

Entendió la defensoría que se trataba de un conflicto que afectaba no solo a la administración local y la estatal, dado que la citada Confederación Hidrográfica, depende del Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente, sino también de la administración autonómica, en la medida en que la Junta de Andalucía podría tener responsabilidades y posibles soluciones al asunto.

Si bien es cierto que la defensoría no tiene competencias de intervención como supervisora de las actuaciones de la administración estatal, no obstante, sí se propuso una intervención de mediación a las tres administraciones involucradas. Todas ellas aceptaron y se celebró una única sesión de mediación, que tuvo lugar en la sede del Ayuntamiento de Calicasas, que cedió su salón de plenos al efecto.



En la sesión de trabajo, la representante municipal inició la exposición de los hechos y reiteró su desconcierto y cansancio ante la falta de soluciones para atender los problemas derivados de aquellos hechos, comunicados en su momento a la Confederación Hidrográfica del Guadalquivir. Entendía el consistorio que de haber habido una correcta conservación del río, las lluvias no habrían provocado tales daños, que en concreto se habían traducido en el corrimiento de tierras bajo el asfalto y acerado, rompiéndolos así como causando daños estructurales a unas 28 viviendas de nueva construcción.

Tras ello, se produjo un debate entre las partes, acerca de las dificultades para definir qué institución era la competente para acometer las posibles obras de reparación y prevención de posibles nuevos daños, básicamente centrado en la condición de cauce urbano o rústico del río en el lugar de los hechos.

Con la idea de superar el debate jurídico sobre las limitaciones competenciales de cada entidad, aspecto al que una y otra vez deseaban circunscribir las partes el debate, el Defensor centró la discusión en las posibilidades técnicas de resolver el problema, dejando de lado, por el momento quién y con qué recursos podrían llevarse a cabo.

En ese sentido, se recordó a las partes que más allá de las competencias se hallaba la necesidad de abordar el fondo del asunto para garantizar y proteger los derechos controvertidos. Así el debate logró iniciarse sobre esta base y se enriqueció hasta el punto de generarse las siguientes propuestas:

- Acometer la limpieza y adecentamiento del cauce del río Bermejo en su vertiente alta.
- Construcción de un muro escollera para consolidar el pie del talud y evitar el avance del meandro.
- Estabilizar el deslizamiento de la calle y bajos de las viviendas, con una pantalla de pilotes o micropilotes, de unos 12 metros de profundidad , para coser el círculo de fisura.

Consensuadas las propuestas de actuación técnica adecuadas para garantizar los derechos y reponer las viviendas y el suelo público a su situación previa al desbordamiento del río, las partes ya habían entrado a discutir involucrándose en la medida de sus respectivas posibilidades. Habían cambiado el modo de pensar en quién era responsable para centrarse en qué podría hacerse para solventar el problema.

Después de eso sí tocaba avanzar en una discusión que permitiera determinar la capacidad de cada administración para ofrecer apoyo personal y material (técnico y económico) para llevar a cabo las tres acciones señaladas.

En ese sentido, las partes estaban más entregadas a la búsqueda de la solución y ello permitió que el Ayuntamiento ofreciera hacerse cargo de la reparación de los desperfectos ocasionados en la calle y en las viviendas, la Confederación Hidrográfica asumiría las dos primeras medidas, pero restaría la concreción de quién podría aportar recursos para la instalación de la pantalla de pilotes.

Este último aspecto quedó inconcluso, en la medida en que el presupuesto estimado de unos treinta o cincuenta mil euros no podía ser atendido con los presupuestos municipales, ni con la ayuda de la Diputación de Granada, a quien se pensó en solicitar su apoyo. Por su parte, la Delegación territorial de Medio ambiente de la Junta de Andalucía encontraba dificultades para poder ajustar los costes en su programación de actuaciones para zonas inundables, pero se comprometió a estudiar todas las posibilidades de intervención.

En ese momento, se planteó la idoneidad de suspender la reunión de mediación para que las partes analizaran posibles vías de financiación para la tercera acción propuesta, y se pensó convocar de nuevo sesión conjunta más adelante, por lo que se dio un plazo prudencial para la próxima cita.

Las partes comunicaron al Defensor, con posterioridad, que habían negociado una salida al asunto y que se había firmado un convenio de colaboración entre el consistorio y la Confederación Hidrográfica del Guadalquivir, que resumiría todos los pactos alcanzados en la sesión mediadora así como la asunción de costes que quedó pendiente de dirimir.

Esta mediación muestra el resultado efectivo de la intervención mediadora entre tres administraciones



territoriales. Todas ellas, lejos de enrocarse en un mero debate jurídico acerca de las competencias que tienen, entraron al análisis de opciones de solución que permitieran proteger los derechos de la ciudadanía. Además, las partes han comenzado a negociar de manera autónoma, por lo que su relación ha mejorado ostensiblemente, suponiendo un pilar importante para la prevención de futuros conflictos, y han resuelto también el asunto concreto que trajeron a la Institución.

2.2.2.7 En materia de vivienda

La mayor parte de las quejas que se sustancian en la Institución provienen de ciudadanos individualmente considerados, en los que, en principio, el servicio de mediación no está entrando a gestionar, por una razón de oportunidad y eficiencia en el uso de los recursos de la defensoría, como se verá en el siguiente punto de este informe.

No obstante, merecen destacarse un par de quejas en las cuales se desarrolló una mediación entre administraciones y entidades financieras, quienes ostentan la titularidad de un volumen considerable de inmuebles que pueden ser gestionados por el poder público, ante la falta evidente de oferta de viviendas que logren satisfacer la alta demanda de la misa en nuestro territorio.

Como se observará, en la solicitud de mediación a las entidades financieras, se les transmite la necesaria protección de los derechos ciudadanos que conforman la esencia y objetivos de esta defensoría y la conveniencia de establecer cauces de entendimiento y acuerdos entre dichas organizaciones empresariales que se han visto obligadas a ocupar un segmento de mercado, como es el inmobiliario, alejado del que les define en principio y las administraciones públicas competentes en la materia de vivienda.

Dado que no existen competencias para intervenir en un proceso de supervisión con dichas entidades, acudir a la mediación parecía la opción más aconsejable y, por ello, se han desarrollado actuaciones en este sentido.

En concreto, para este análisis, nos parece interesante resaltar las experiencias que arroja la gestión de las quejas 17/0072 y 17/0666.

En la queja 17/0072, la alcaldesa del municipio de Chiclana (Cádiz) se dirigió a la defensoría en petición de una intervención que coadyuvara a sus intentos de acordar líneas de colaboración con las entidades financieras titulares de inmuebles en su municipio. El objeto de tal colaboración era ampliar la **oferta de viviendas de protección oficial a las personas demandantes** que gestiona su departamento de Patrimonio.

Nos exponía el Ayuntamiento que Chiclana es un municipio de unos 85.000 habitantes y que están gestionando un total de 2580 solicitudes de demanda de vivienda de protección, de las cuales 1090 son arrendamientos y que existe una Ordenanza municipal que regula el registro de dichos demandantes asociado a un baremo.

Exponía, además, que tenían suscrito un convenio con la Agencia AVRA, que cuentan con una Ordenanza relativa a la función social de la vivienda y el tratamiento de vivienda ruinosa, así como de que los programas PIMA y de Cesión de viviendas de la Junta de Andalucía no están siendo todo lo eficaces que precisa su problema de falta de viviendas disponibles. Y finalmente, nos confirmaban el alto nivel de personas que ocupan viviendas vacías en Chiclana, que no disponen de un título jurídico habilitante.

También nos explicaban su planificación y programas municipales en materia de vivienda. Con todo, su petición era clara, precisaban de nuestra intervención para conseguir resultados favorables en sus conversaciones con las entidades financieras. Por su parte, alegaban que ya habían podido mantener relaciones con algunas de ellas, al respecto de lo cual nos resumían lo siguiente:

- Habían contactado con las entidades Caixabank, BBVA y Banca March, exponiéndoles su deseo de gestionar posibles inmuebles de los que dispusieran en el municipio, a cambio de una contraprestación a negociar, o bien les ofrecían la posibilidad de intermediar con inversores de la zona que podrían estar interesados en comprar y posteriormente ceder la gestión a la empresa pública.



• De dichos contactos se había avanzado sobre todo con Banca March, con quien se firmó un convenio de colaboración para la cesión de algunas viviendas, que tenían ocupantes con procedimiento de desalojo. También habían mantenido negociaciones con BBVA y Caixabank, no pudiendo acceder a Banco Popular ni a SAREB.

A nuestra petición de información, nos aclaraban que EMSISA (entidad pública dependiente del Ayuntamiento) estaría dispuesta a gestionar las posibles viviendas que se cedieran para gestión pública, dado que disponen de personal, material y presupuesto para abordar las tareas de reforma o terminación de las obras, si fueran necesarias. Aunque matizaban que la peor situación era la referida a viviendas libres no terminadas, para las que podría haber problemas de financiación si la obra es importante y la posible solicitud de una subvención iría unida a la recalificación del inmueble como VPO y los requisitos para proceder a ello son demasiado estrictos en la actualidad.

Por último, en relación con las personas a quienes se adjudica por baremo una vivienda donde existieron ocupantes con carácter previo a su desalojo, nos relataron los problemas que iban aparejados al suministro de servicios básicos, aclarando que el agua se solucionaba fácilmente ya que la entidad suministradora "Chiclana Natural" es municipal y procede a dar el alta y suministro, si bien la electricidad es un tema más complejo: la entidad suministradora se niega a prestar el servicio alegando que existe un expediente de fraude del inquilino anterior, el usuario nuevo (demandante al que se ha adjudicado la vivienda por baremo) "hereda" tal fraude puesto que desconoce tal extremo, toma posesión de la vivienda, consume electricidad y no abona el servicio dado que no recibe la factura, por lo que genera un nuevo expediente de fraude añadido al anterior y ya no le permiten subsanarlo. Es, en definitiva, una situación que les atrapa sin poder defenderse.

Con todo, se propuso una primera invitación por nuestra parte a las distintas entidades financieras, en particular a las que no habían podido sentarse con el Ayuntamiento, para conocer su disponibilidad a negociar los términos de un acuerdo en relación con la cesión y/o venta de sus inmuebles vacíos en Chiclana y, en caso de que aceptaran, convocaríamos reuniones conjuntas entre la entidad correspondiente y EMSISA, con la mediación del Defensor en nuestra sede.

El resultado fue que la SAREB aceptó el reto y se desarrolló una sesión de mediación en las oficinas de la defensoría en Sevilla, en la cual el representante de la sociedad nos transmitió información útil y actualizada sobre la misión de la misma, así como los programas de intervención que tenían en marcha, para centrar el debate en las posibilidades de colaboración institucional con este Comisionado y con el Ayuntamiento de Chiclana y, en su caso, plantear alguna medida concreta en relación con la presente queja.

Aceptando la negociación ambas partes, el representante de SAREB expresó su compromiso respecto de analizar las posibles viviendas disponibles en el municipio de Chiclana, ya que es un municipio incorporado entre los de actuación preferente del citado convenio. Con posterioridad, se nos informó de otras reuniones celebradas con carácter bilateral entre ambas partes, que procuraron conjugar sus respectivos intereses pero con la idea principal de dar cobertura a los derechos de las personas más desprotegidas en una materia tan sensible como la vivienda.

El Defensor entiende necesario establecer de manera permanente estos cauces de diálogo y estrecha colaboración entre las administraciones públicas responsables de la gestión de la vivienda y las entidades financieras que puedan acordar, en distintas modalidades de gestión la cesión de algunos inmuebles a aquéllas. De esta queja se desprendió una magnífica relación de colaboración entre la SAREB y otras entidades financieras, como Caixabank, BBVA o Banco Popular, que vienen aceptando la intervención mediadora del Defensor en las quejas que les son propuestas.

Como consecuencia de ello, con posterioridad, SAREB aceptó también negociar con otros municipios, como por ejemplo San Nicolás del Puerto, en Sevilla, las posibilidades de poner en común sus efectivos, en orden a valorar un posible acuerdo venta de inmuebles.

Por otra parte, y con relación a la vivienda, también se desarrolló una mediación que resulta interesante a los efectos de valorar la actuación mediadora del Defensor en 2017. Nos referimos a la queja 17/0666, que



impulsó las negociaciones entre la entidad Buildingcenter, titular de los inmuebles del grupo financiero La Caixa y la Secretaría General de Vivienda de la Junta de Andalucía.

En el marco de la función de defensa de los derechos que tiene atribuidos el Defensor del Pueblo Andaluz, se ofreció esta mediación entre la administración autonómica y la entidad señalada, a efectos de lograr un acercamiento entre ellas que permitiera garantizar el **acceso a la vivienda en régimen de protección a un mayor número de ciudadanos andaluces**, vista la necesidad que se manifiesta en la creciente demanda. Invitadas las partes a abordar este asunto, en el ámbito de sus respectivas competencias, se celebró una única sesión de trabajo conjunta.

El debate partió de la exposición de la entidad privada sobre la importancia del carácter social de la misma y la representante de la Junta de Andalucía expuso, por su parte, que los recursos existentes en materia de vivienda estaban orientados al alquiler social, principalmente, y que la administración estaba inmersa en un proceso de modificación reglamentaria de la norma reguladora de la vivienda protegida, en orden a flexibilizar los trámites necesarios para proceder al cambio de régimen de vivienda libre al régimen de protección oficial, así como a incrementar las posibilidades de alquiler social.

A continuación se relataron los extremos en los que se asienta un convenio marco que la Junta de Andalucía tenía suscrito con la SAREB, justificado por la exclusividad y por la amplitud de la demanda en determinadas zonas geográficas y que se había basado en la encomienda de gestión a la Agencia AVRA para la tramitación de los expedientes, asimilando la vivienda al régimen de VPO.

En el debate se resaltaron los siguientes problemas, como los asuntos más importantes a valorar:

- Las viviendas ocupadas por personas sin título, que dependen de un informe favorable de servicios sociales del ayuntamiento correspondiente y, en caso contrario, quedan excluidas. La cuestión es que los trámites del desalojo y el procedimiento judicial respectivo no puede ser gestionado por la Junta de Andalucía.
- El precio a convenir es clave, dado que la renta media que puede abornarse es de 33 euros, más IBI.
- Finalmente, la localización de las viviendas en municipios donde realmente es más alta la demanda de vivienda de protección oficial.

Tras un fluido debate, se propuso por las partes una colaboración que daría como resultado la negociación bilateral que permitiera superar el ámbito de las actuaciones específicas para solventar un problema social concreto, y se asumieron compromisos mutuos para compartir información necesaria y avanzar en esos acuerdos.

Como colofón al análisis cualitativo antes expuesto, la defensoría quiere dejar constancia en este informe anual de la necesaria labor de información y formación que, en materia de mediación, debe acometerse en orden a impulsar la participación de las distintas administraciones públicas en la solución de controversias con la ciudadanía, así como en los conflictos intercompetenciales en el seno de la propia Administración.

Como se desprende de los ejemplos antes citados, la labor de prevención de conflictos futuros, el empoderamiento de colectivos con más dificultades para ejercer su autodefensa en los problemas que protagonizan con las administraciones, y el factor de aprendizaje que se deriva de las intervenciones de mediación, tanto para la ciudadanía como para los poderes públicos, hacen de la mediación del Defensor del Pueblo Andaluz un importante elemento que, más allá de la gestión y solución -en su caso- de las quejas, contribuye a la gobernanza y al desarrollo social de Andalucía.

3. OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA

3.2 Datos estadísticos sobre las consultas



3.2.4 Distribución de consultas atendiendo a las materias

3.2.4.1. Personas en situación de pobreza y exclusión social

La crisis sigue presente en el día a día de nuestros vecinos.

En 2017, cerca de 600 andaluces y andaluzas se han dirigido a nosotros por consultas relacionadas con las prestaciones del Programa de Solidaridad, conocidas popularmente como **Salario Social**. Dichas peticiones de información vienen motivadas fundamentalmente por las **demoras de más de un año**, que se siguen produciendo **en el reconocimiento de dichas prestaciones** en las provincias de Cádiz, Sevilla, Málaga y Córdoba, así como por los retrasos en el cobro mensual cuando ya están aprobados los expedientes.

La situación es desesperante para muchas familias, que ven cómo el único ingreso que pueden obtener no se abona y se incumplen los plazos establecidos por las disposiciones en vigor. Son personas, que como dice el **Decreto** que lo regulaba se encuentran en situación de falta de todo tipo de ingresos y que procuran poner los medios necesarios para la erradicación de la marginación y la desigualdad en Andalucía. Las personas que nos llaman nos exponen que se sienten **“ciudadanos de segunda, nunca les informan cuando van a cobrar, y no saben como van a poder comer.”**

Como señalamos han sido muchos los escritos y comentarios en redes sociales sobre la situación desesperante de estas familias sin ingresos y que **según su norma reguladora deberían haberse resuelto en el plazo de dos meses** y que en muchos casos que han llegado hasta nosotros han tardado, en ocasiones, entre 8 y 12 meses.

“Cádiz es una vergüenza con los pagos del salario, señor defensor haga usted algo por el pueblo por dios, que tenemos que sobrevivir”; “De verdad que esto es una vergüenza 6 meses esperando una ayuda que es para gente que no tienen nada de nada y aquí una con pequeños y una familia monoparental... desesperada sin saber que hacer ya..mis hijos tienen que comer vestir por lo menos lo necesario... como yo, muchísima gente... pero quien esté agarrado a esto ya te digo... que se mueren de hambre...”

“Tengo 31 años y parado de larga duración con 2 niños. Me ayudan mis familiares pero ellos tampoco están bien. Solicité el salario hace 1 año y dos meses y me dicen que mi expediente esta en comisión. Yo mientras tanto no puedo pagar las facturas de agua ni de luz. No puedo hacer frente a mi situación”.

Se quejan de la cuantía que perciben y de los descuentos que se le hacen: *“Cómo es posible que me hayan descontado del salario social 200 € de la manutención alimenticia de mi único hijo, menor de edad, siendo el único dinero del que disponemos? Me parece totalmente injusto que hagan estás cosas. Tanto tiempo esperando, 10 meses, y ahora esto”.*

Muchos ciudadanos se muestran igualmente disconformes por la falta de regularidad en los pagos, ya que no tienen una fecha determinada para abonar la prestación: *“¿Cuándo pagan este mes, yo el alquiler lo tengo que pagar el día 1 de cada mes y si no es así me echan de mi casa”.*

Creemos, desde la Oficina de Información, que deben de mejorar y articular los canales de comunicación y orientación de los ciudadanos para informarse del estado de sus expedientes en las distintas Delegaciones Provinciales de la Consejería de Igualdad y Bienestar Social.

Los Servicios Sociales se encuentran colapsados para tramitar las ayudas y subvenciones y poder informar y atender a las personas que acuden, solicitando ayudas ante la falta de ingresos y la necesidad de abonar los gastos de luz, agua y alimentación para sus hijos. Los ciudadanos se quejan de que no reciben atención de los servicios sociales, que tienen que esperar colas, que solo atienden dos días a la semana, etc. La realidad es que cuando nos ponemos en contacto con estos profesionales apreciamos todo el cariño y esfuerzo que dedican día a día a intentar resolver los graves problemas que se les plantean.

En las reuniones que mantenemos en nuestras visitas comarcales, el Defensor del Pueblo Andaluz manifiesta



su orgullo por el trabajo que desarrollan los trabajadores sociales. *“Estamos hablando del corazón del sistema, el que le da un horizonte al ciudadano. Y que hay que dar pasos a innovar en el sistema y coordinar los servicios sociales con el resto de las administraciones”.*

No obstante, el personal de los Servicios Sociales nos trasmite su situación: “Falta de recursos humanos y materiales, masificación, no realizan labores de intervención sino que se sienten meros tramitadores de ayudas y subvenciones, inseguridad en el trabajo, falta de planificación, no adecuación de las ratios, no elaboración de un mapa de recursos.

Los propios trabajadores nos transmiten sus reflexiones: Desde los Servicios Sociales de una Comarca nos decían: *“Hoy en día estamos asistiendo a un gran retroceso en los servicios, en las prestaciones que se llevan a cabo y en la mentalidad de afrontar las problemáticas, ausentes de creatividad y sobre todo porque se esta dejando de creer en las potencialidades y capacidades de las personas. Se pagan recibos, se dan alimentos, pero esto no es una intervención profesional”.*

En otra reunión que mantuvimos con los Servicios Sociales Comunitarios nos exponían: *“Ante la crisis no se abordan los problemas importantes de las madres y mujeres, de los malos tratos, porque se va a que se le ayude económicamente y además para eso debe pedir cita y esperar una media de 3 meses para ser atendida por un profesional del trabajo social”.*

“Hay que dotar a los servicios para capacitar a la persona al objeto de que sea auto suficiente y dejar que los servicios sociales sean necesarios para la vida de las personas. No debemos de perder la paciencia y la capacidad para seguir reivindicando cuales son las funciones del trabajo de trabajadores sociales”.

Nos dicen que dado el carácter asistencialista que tienen en la actualidad los Servicios Sociales, se abandona la intervención comunitaria, que entienden que debe ser prioritaria, que los equipos deben ser un agente de cambio, que conoce, interpreta e interviene en la realidad y sus problemas, que deben de ser un elemento vertebrador del tejido social, favoreciendo la creación de redes sociales y potenciando las ya existentes, inspirados en los principios de planificación, participación, carácter integral y continuidad de la atención; interdisciplinariedad, intersectorialidad, proximidad, empoderamiento, desarrollo comunitario, coordinación y cooperación interadministrativa.

A pesar de los planes que se aprueban por parte de la Comunidad Autónoma y los esfuerzos de Diputaciones Provinciales y Ayuntamientos, lo cierto es que las ayudas disponibles no resultan suficientes para paliar la situación de crisis a que se enfrentan las familias y la desesperación que nos transmiten en sus consultas.

“Soy madre de un joven de 23 años harto de echar currículum y ¿para qué? Creo que es una forma de deshacerse de las personas, porque no es posible que de ningún lado lo llamen y de uno que lo hicieron le daban 300 euros mes y horas indefinidas. Para sacarse el b1 de inglés y estar un poco preparado tampoco le dan ayuda, tiene que ser universitario. Sólo quiere empezar su vida y valerse por sí mismo pero ¿donde están esas oportunidades? porque a la vez que trabajan no lo enseñan ¿como pueden pedir experiencia si no dan oportunidades? Es muy injusto, se ve que como toda la vida por enchufe no es un superdotado tampoco es incapacitado pero no es persona de músculos ni robusto pero quiere trabajar tiene eso sí buena presencia y desparpajo al público pero



ni eso. Ese es mi caso que está muy desilusionado y yo como madre veo que se viene abajo”

En estos casos, remitimos a las personas al servicio de orientación laboral, a la Red Eures, Servicios Sociales comunitarios y mostrar nuestro apoyo y absoluta comprensión ante este problema que, por desgracia, afecta a muchas personas en nuestra Comunidad y sobre todos a nuestros jóvenes.

3.2.4.2 Vivienda

El problema de la vivienda sigue sin resolverse en nuestra Comunidad. Algunas zonas de Andalucía se encuentran en una situación de emergencia habitacional que no deja de crecer. Son muchas las familias que tienen problemas para acceder a una vivienda digna, un derecho que, según el Artículo 47 de la Constitución Española, tienen todas las personas en nuestro país.

A principios de año, se informaba en los medios que en la ciudad de Cádiz existían casi 7.000 personas registradas como demandantes de una vivienda. En la rueda de prensa que llevamos a cabo en marzo de 2017 durante nuestra visita a la ciudad, **el Defensor manifestó**: *“la necesidad de coordinar respuestas conjuntas y crear una hoja de ruta que sea capaz de acabar con este grave problema de la vivienda y de la infravivienda”*.

No sólo pasa en Cádiz, sino que en muchas localidades andaluzas faltan viviendas adecuadas. Observamos cómo continúa el lanzamiento derivado de **desahucios por impago de rentas de alquiler y desalojos por ocupaciones de vivienda tanto públicas como privadas**.

Frente a esta situación, nos seguimos encontrando con una administración pública que carece de medios para satisfacer las necesidades de alojamiento de la población con menores recursos económicos. *“No disponemos de viviendas en alquiler social”* nos contestan los Ayuntamientos a nuestras solicitudes de informes de necesidad de vivienda, y constatamos que no se ponen todos los medios y medidas que puedan permitir el desarrollo pleno y responsable del derecho a la vivienda. No se dan soluciones definitivas, sólo provisionales y alejadas de lo que podemos entender por “un techo digno”.

Las cosas se complican cuando aparecen **problemas de desahucio, malos tratos y falta de ingresos**: *“Una madre acude ante nuestra Institución con sus dos hijos de 7 y 15 años respectivamente y unas maletas con sus enseres personales. Ha estado recogida unos días en casa de una amiga pero ya no puede estar más tiempo por lo que se encuentran en la calle. Ha cobrado el salario social y lo tiene ahorrado pero nadie le quiere alquilar una vivienda. Quiere volver a su municipio, y quiere que le ayuden desde los servicios sociales comunitarios a acceder a una de las viviendas vacías que ella dice que hay en su localidad y por las que podría hacer frente al pago de un alquiler social asequible a sus ingresos económicos. Tiene a su padre mayor que vive solo, pero que tampoco quiere ayudarle también por miedo.”*

Se realiza una intervención desde la Oficina con la unidad móvil de urgencia del Ayuntamiento de Sevilla y le ofrecen la posibilidad de tener comida en un bar y de una noche en un hostel con quien tienen un convenio. Nos comunica que esta es la única ayuda que pueden ofrecerle a la interesada dado que al estar empadronada en otra localidad, son los servicios sociales de allí los responsables de las intervenciones.

Contactamos con los Servicios Sociales Comunitarios y le damos traslado de la situación de urgencia de la interesada y sus hijos menores. Al final el Ayuntamiento le ha concedido una ayuda para la vivienda y actualmente está trabajando en una empresa de limpieza.

Una de las ayudas que está prevista en los vigentes Planes de Vivienda, tanto estatal como autonómicos como son **las ayudas al alquiler** para personas con ingresos limitados y situación de vulnerabilidad, siguen tramitándose con retraso y sin que al parecer haya visos de que se resuelva.

Ya lo manifestábamos en nuestro informe del año 2016 con respecto a las ayudas al alquiler de 2015. Este año ha vuelto a ocurrir, y eso que nos garantizaron desde la Consejería que iban a estar pagadas todas las ayudas en septiembre. Hemos tenido que volver a realizar otro **Comunicado** para que se agilizaran y resolvieran dichos pagos. En él reclamábamos que cerca de 14.000 familias con derecho a las ayudas estaban a octubre sin poder cobrar unas ayudas que debían haberse resuelto en febrero de 2017. A final



de año muchas de ellas todavía seguían sin percibir estas ayudas tan fundamentales.

Los comentarios y consultas que nos hacen las personas solicitantes de estas ayudas muestran la situación de hartazgo e indignación por la forma de tramitar estas ayudas: *“señor DPA, es de urgencia estas ayudas las cuales se están demorando demasiado en el tiempo, necesitamos su apoyo para que den respuesta de una vez, que en otros sitios ya se pagaron y aquí en Andalucía siempre somos los últimos”.* *“Día 3 de Octubre y aún sin las listas, ¿vais a poner las listas de una puñetera vez? esto es desesperante y mientras tanto las ayudas a altos cargos, esas sí que van perfectas y sin retrasos...mejor me callo”.*

*“Señores del DPA **cuanto tiempo mas van a permitir que sigan engañando a la gente**, inventando documentación inexistente, excesiva burocracia, todo para demorar los plazos de pago, otra pregunta quiero hacerles, si Hacienda multa a la gente por hacer la declaración de la renta fuera de plazo para poder soñar con acceder a la ayuda al alquiler, ¿quien va a pagar la multa? ¿es un truco para demorar mas los plazos y a la gente le aparezca que tienen deudas y así demorar mas el tiempo de pago de la ayuda?”.*

“Sr. DPA me cuesta trabajo creer que después de vuestras peticiones al consejero de Fomento y Vivienda aún no tengan respuesta de ellos es que no se puede hacer nada más? no se le puede exigir de alguna forma que le den una respuesta? yo creo que los ciudadanos merecemos un respeto al fin y al cabo somos los que los votamos y están ahí gracias al pueblo y por tanto merecemos una respuesta que digan cuando se pagarán esas ayudas si es en octubre noviembre en diciembre una fecha concreta ellos deben de saberlo que no nos tengan en esta incertidumbre, exigimos una respuesta ya”.

*“Otro año esperando ayudas miserables, **cuando me llegue será para una casa que ya no tengo**, y este año ¿se acabo la ayuda? prometían y prometían... Pero solo hay dinero para ellos, con lo que ganan en un mes yo vivo todo un año. Y todavía tengo que demostrar que soy pobre. Que no puedo ni me dejan salir de la miseria, que no puedo sacar a mis hijos de esta pobreza, que solo puedo subsistir si un hombre me mantiene... gracias por unas migajas de ayuda que nunca llega a tiempo”.*

Consultas que desde la Oficina de Atención intentamos orientar de la mejor manera posible ya que tampoco tenemos posibilidad de ofrecerle otra respuesta que la escucha y todas las actuaciones que desde el Defensor estamos realizando.