

MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE QUEJAS

1. FASE DE REGISTRO DE ENTRADA.

Con carácter general, la documentación que se reciba en la Institución habrá de ser registrada de entrada conforme al siguiente procedimiento:

1.1 Registro de personas.

En un primer término habrá que verificar si la persona en nombre de la cual se presenta el escrito se encuentra ya registrada en la base de datos, requiriéndose a tal efecto realizar una búsqueda.

Si se identificara a la persona en cuestión entre los resultados obtenidos, procederá analizar si los distintos campos de la base de datos se encuentran debidamente cumplimentados y actualizados.

Realizado tal proceso y llevadas a cabo las actualizaciones pertinentes, se registrará de entrada el documento en cuestión a nombre de la persona física o jurídica que lo promueva.

Para el supuesto en que no se localizase a la persona en cuestión entre los resultados obtenidos, en tal caso procederá darla de alta en la base de datos.

En el proceso de registro habrá de identificarse oportunamente la persona promotora de la queja (física o jurídica) y, junto con ello, la persona representante y/o terceros afectados en el supuesto en que éstos constasen. En ningún caso deberá confundirse a la parte promotora con su representante, o viceversa.

1.2 Identificación de queja nueva.

Analizado el historial de expedientes de la persona promotora de la queja, el Registro determinará en un primer término si el escrito recibido afecta a un asunto ya planteado por dicha persona o si se trata de una queja nueva.

En el primer caso, incluirá el escrito en el expediente en cuestión, salvo que se encuentre cerrado y haya transcurrido más de un año sin que se haya realizado actuación alguna sobre el mismo por parte de la Institución.

En los demás supuestos, se identificará como posible queja nueva y se trasladará a la Secretaría General para su correspondiente decretación, que llevará aparejada la asignación al Área y adjuntía competente en función de la materia y, junto con ello, una comunicación al servicio de mediación en el supuesto en que el asunto planteado fuese susceptible de ser abordado a través de técnicas mediadoras.

2. FASE DE ADMISIÓN A TRÁMITE / INADMISIÓN

2.1 Alta de queja.

El acuerdo de alta de la queja supone la incoación del expediente.

El mismo puede ser adoptado de oficio (por iniciativa de la propia Institución) o a instancia de parte (a través de una solicitud planteada por terceros).

2.1.1 De oficio.

A partir de la toma en conocimiento de circunstancias de las que pudiera derivarse la lesión o la puesta en peligro de derechos y libertades de la ciudadanía previstos en el Título I de la Constitución o en el Título I del Estatuto de Autonomía para Andalucía, el Defensor podrá acordar, por iniciativa propia, la incoación de un expediente de queja.

Actuación:

I000o: Diligencia para la apertura de queja de oficio.

Desde el Área competente se elaborará una propuesta de incoación de queja de oficio (**I000o**) cuya validación por parte de la Adjuntía correspondiente y por el Defensor supondrá, de forma automática, la apertura del expediente de queja, con la asignación del número que le corresponda, así como su admisión a trámite, dando paso a la fase de investigación, de resolución o de cierre de la queja.

Por razones de urgencia, que habrán de constar debidamente justificadas en la diligencia de apertura, se podrá agilizar el trámite descrito de tal manera que la propuesta de incoación de queja pase directamente del Área al Defensor, sin que se requiera por tanto la validación de la Adjuntía.

Secuencia de trámites:

- a) Elaboración de diligencia para la apertura de queja de oficio, validada por el perfil de Asesor/a de Área: **Actuación I000o**.
- b) Validación / modificación / rechazo por parte de la Adjuntía asignada (sólo para supuestos no hayan sido declarados urgentes).

La validación por parte de la Adjuntía supondrá el traslado de la propuesta al Defensor.

A través de la modificación, la Adjuntía podrá introducir en la propuesta los cambios que estime pertinentes, que serán trasladados al Defensor para su oportuna valoración. La existencia de tales cambios deberá aparecer de forma resaltada para facilitar la tenencia en consideración.

El rechazo, por su parte, supondrá la devolución de la propuesta al Asesor/a del Área para que se modifique o para que se desista de la misma. En el supuesto en que existiese discrepancia entre el Área y la Adjuntía, la misma habrá de ser trasladada al Defensor para su resolución.

c) Validación / modificación / rechazo por parte de titular de la Institución.

La validación por parte del Defensor supondrá la apertura de la queja con la asignación, a la misma, de un número de expediente.

A través de la modificación, el Defensor podrá introducir en la propuesta los cambios que estime pertinentes. La existencia de tales cambios deberá aparecer de forma resaltada para facilitar la tenencia en consideración.

El rechazo, por su parte, supondrá la devolución de la propuesta al Asesor/a del Área para que se modifique o para que se desista de la misma. Asimismo, podrá devolver la propuesta al Área cuando no aprecie las razones de urgencia que hubieran impedido el conocimiento del asunto por parte de la Adjuntía.

2.1.2 A instancia de parte.

A partir de la recepción de una comunicación dirigida por terceros, el Área correspondiente procederá a evaluar las circunstancias puestas de manifiesto en la misma al objeto de determinar su posible consideración como queja.

Tal evaluación habrá de hacerse (i) tras la decretación que la Secretaría General le haga al Área de una determinada comunicación recibida de terceros y (ii) con ocasión de las entradas de documentación que el Área reciba en expedientes que sean de su competencia.

2.1.2.1 Evaluación tras decretación.

Tras la decretación al Área de una comunicación recibida de terceros, el Asesor/a procederá a evaluarla al objeto de determinar:

- Si la misma tiene la consideración de queja.
- Si versa sobre un asunto de su competencia.

Si concurriesen tales circunstancias, el Asesor/a la dará de alta como queja nueva, lo que llevará aparejado la codificación de tal documento como actuación **1000** y la asignación automática de un número de expediente de queja.

Si la entrada no versara sobre un asunto de la competencia de tal Área, el Asesor/a la devolverá a la Secretaría General para su nueva decretación o la remitirá al Área que estime competente.

Si la entrada versara sobre un asunto de su competencia pero no mereciera la consideración de queja, en tal caso el Asesor/a la dará de alta como consulta o como asunto general.

Finalmente, si la entrada versara sobre un asunto de su competencia pero mereciese su incorporación a algún expediente ya tramitado o en tramitación, en tal caso el Asesor/a llevará a cabo la incorporación directamente o, en su caso, la remitirá al Registro General solicitando la incorporación a dicho expediente.

Actuación:

I000: Alta de queja, a instancia de parte.

Secuencia de trámites:

- a) Alta de la entrada como queja nueva. Desde el perfil del Asesor/a se determinará que la entrada merece la consideración de queja nueva, lo que llevará aparejado la codificación de tal documento como actuación **I000** y la asignación automática de un número de expediente de queja.
- b) Generación automática de acuse de recibo: Una vez se haya codificado la entrada recibida como I000 (alta de queja a instancia de parte), la aplicación generará de forma automática un acuse de recibo que no precisará de validación.

El acuse de recibo se codificará de la siguiente manera:

TSAR: Acuse de recibo general¹.

En el caso de las quejas presentadas a través de correo electrónico, el acuse de recibo se empleará también para informar acerca del alta que, en su caso, deba hacer la persona interesada en la sede electrónica.

2.1.2.2 Evaluación sobre entrada en expediente.

En el supuesto en que a través de un escrito incorporado a un expediente de queja la parte afectada expresara circunstancias que merecieran ser analizadas en el curso de un nuevo expediente de queja, el Asesor/a de Área o Técnico encargado de la tramitación procederá a darlo de alta como queja nueva, lo que llevará aparejado la codificación de tal documento como actuación I002 y la asignación automática de un número de expediente de queja.

Actuación:

I002: Alta de queja, a instancia de parte, sobre documento incorporado a expediente.

¹ Se propone la desaparición del TSIN, de tal forma que se adopte un modelo de acuse de recibo unificado.

Secuencia de trámites:

- a) Alta de la entrada como queja nueva. Desde el perfil de Asesor/a de Área o Técnico se determinará que la entrada registrada en una queja de su competencia merece la consideración de queja nueva, lo que llevará aparejado la codificación de tal documento como actuación **1002** y la asignación automática de un número de expediente de queja.

En el supuesto en que el asunto planteado en la queja no resultase de la competencia del Área, antes de generar la actuación 1002 tratará la cuestión con el Área que estime competente al objeto de que sea ésta la que analice el documento registrado y, en su caso, genere el alta de la queja nueva.

- b) Generación automática de acuse de recibo: Una vez se haya codificado la entrada recibida como 1002 (alta de queja a instancia de parte, sobre documento incorporado a expediente), la aplicación generará de forma automática un acuse de recibo que precisará de validación. Éste será susceptible de supresión, si bien en el siguiente escrito que se remita a la parte interesada habrá de informársele puntualmente acerca de la apertura del nuevo expediente, pudiendo disponerse de modelos específicos para ello.

El acuse de recibo se codificará de la siguiente manera:

TSAR: Acuse de recibo general.

En el caso de las quejas presentadas a través de correo electrónico, el acuse de recibo se empleará también para informar acerca del alta que, en su caso, deba hacer la persona interesada en la sede electrónica.

2.2 Admisión a trámite / Inadmisión / Remisión.

2.2.1 En quejas de oficio.

La apertura de una queja de oficio llevará aparejada su admisión a trámite y el consiguiente inicio de alguna de las siguientes fases del procedimiento de tramitación de quejas (investigación, resolución o cierre).

2.2.2 En quejas iniciadas a instancia de parte.

Tras llevar a cabo el alta de la queja, el Área competente valorará si la misma puede ser admitida a trámite. A tal efecto deberá evaluar lo siguiente:

- Si los hechos descritos en la queja hacen presumir la existencia de lesión o puesta en peligro de derechos y libertades de la ciudadanía comprendidos en el Título I de la Constitución y/o en el Título I del Estatuto de Autonomía para Andalucía.

- Si dicha lesión o puesta en peligro pudiera derivar de la actuación o de la inacción de algún organismo o entidad sujeta a la supervisión del DPA, o incluso del cumplimiento riguroso de una norma aprobada por alguna Administración Pública de Andalucía que provoque situaciones injustas o perjudiciales.
- Si concurre alguna de las causas de inadmisión previstas en la Ley del DPA.
- Si el asunto planteado ya está siendo objeto de análisis en otro expediente de queja (quejas repetidas).

En función del resultado del análisis valorativo inicial procederá²:

- Solicitar subsanación. En el supuesto en que la información aportada por la parte interesada no resultase suficiente para realizar la evaluación descrita, procederá interesarle la aportación de los datos que se requieran para ello. Si finalmente dichos datos no fuesen aportados, se entenderá que la parte interesada se ha desistido de la queja.
- Inadmitir. La queja se inadmitirá cuando concorra alguna de las causas previstas en la Ley del DPA.
- Remitir. Cuando el análisis de los hechos descritos en la queja no competa al DPA sino a otra Defensoría, el expediente se remitirá a la que resulte procedente.
- Acumular. Cuando los hechos planteados en la queja resulten coincidentes con los que estén siendo objeto de análisis en otro expediente, en tal caso procederá su acumulación por razones de economía procesal.
- Admitir a trámite. Procederá admitir a trámite la queja cuando, no concurriendo causa de inadmisión, aquella describa unos hechos que hagan presumir la existencia de lesión o puesta en peligro de derechos y libertades de la ciudadanía comprendidos en el Título I de la Constitución y/o en el Título I del Estatuto de Autonomía para Andalucía, que deriven de la actuación o de la inacción de algún organismo o entidad sujeta a la supervisión del DPA, o incluso del cumplimiento riguroso de una norma aprobada por alguna Administración Pública de Andalucía que provoque situaciones injustas o perjudiciales.

² A efectos de la estadística que se genere para el Informe Anual procederá distinguir, como categorías independientes, las quejas admitidas a trámite, las quejas inadmitidas, las quejas remitidas y los desistimientos. Asimismo, conviene llamar la atención sobre el hecho de que las remisiones y los desistimientos pueden producirse tras el acuerdo de admisión a trámite, si bien convendría hacer un cómputo conjunto de este tipo de actuaciones.

2.2.2.1 Solicitud de subsanación (ampliación de datos).

Tras el envío del acuse de recibo, el Área competente dirigirá a la parte interesada escrito solicitando la aportación de la información que resulte imprescindible para poder valorar la admisibilidad a trámite de la queja.

No procederá por tanto el recurso a este trámite para solicitar información que no tenga dicha consideración de imprescindible, toda vez que la misma habría de ser solicitada, en su caso, a través de la actuación “**TSEI** (escrito al interesado)”.

Actuaciones:

TSAD: Solicitud de subsanación / ampliación de datos.

SRAD: Reitero de la solicitud.

EADT: Subsanación aportada por la parte promotora de la queja.

ICCP1 + CNDS: Cancelación de la solicitud de subsanación + cierre por desistimiento.

Secuencia de trámites:

- a) Remisión a la parte interesada de solicitud de subsanación (**TSAD**).
- b) Posibilidad de reiterar la solicitud de subsanación (**SRAD**). La misma podrá plantearse en tantas ocasiones como se estime pertinente, en atención a las circunstancias particulares que concurren en cada caso. No obstante lo anterior, con carácter general tan sólo se cursará una reiteración.
- c) La subsanación aportada por la parte interesada será codificada por el Área como **EADT**. A partir de la misma, procederá llevar a cabo la valoración acerca de la admisibilidad a trámite de la queja.
- d) En el supuesto en que la parte interesada no atendiese la solicitud de subsanación, se entenderá que se desiste de la queja. En tal caso procederá cancelar la solicitud de subsanación mediante la generación de la actuación ICCP1 y, seguidamente, acordar el cierre por desistimiento (**CNDS**³). No obstante lo anterior, si antes de procederse al cierre de la queja se recibiese respuesta a la solicitud de subsanación, ésta deberá ser analizada para actuar consecuencia.

Por consiguiente, en estos supuestos el flujo de la queja sería el siguiente:

I00 – I002 → TSAR (7 días) → TSAD (30 días) → SRAD (30 días)

³ Procederá suprimir la actuación CNCD (no completa datos). Asimismo, CNDS no se encuadrará como causa de no admisión a trámite, sino como categoría independiente.

Opción a)

EADT → (fase de cierre por no admisión o fase de investigación)

Opción b)

ICCP1 → CNDS (28 días)

2.2.2.2 No admisión a trámite.

La no admisión a trámite de la queja procederá en aquellos supuestos previstos en la Ley.

Actuaciones⁴:

CNAN: Anónima. Procederá en aquellos supuestos en los que no se disponga de datos identificativos de la parte promotora de la queja.

CNAS: Sin dirección de contacto. Procederá en aquellos supuestos en los que no se disponga de datos de contacto de la parte promotora de la queja.

CNEI: No irregularidad. Procederá cuando de la fundamentación de la queja no se deduzca indicio de lesión o puesta en peligro de derechos o libertades.

CNMA: Más de 1 año. Procederá cuando la queja se presente tras haber transcurrido más de 1 año desde que la parte promotora tuviera conocimiento de los hechos objeto de la misma.

CNMF: Mala fe. Procederá cuando se advierta mala fe.

CNPT: Perjuicio a terceros. Procederá cuando la tramitación de la queja irroque perjuicio al legítimo derecho e tercera persona.

⁴ Se procederá a la supresión de las siguientes actuaciones:

- CNCD: Supone un desistimiento, y éste como tal se configura como categoría aparte, no como no admisión/rechazo de la queja.
- CNDS: Se configura como categoría aparte, no como no admisión/rechazo de la queja.
- CNNU: La anulación de una queja no debe ser asimilada a un rechazo de queja. Si no hay queja, no puede haber inadmisión de la misma. Con respecto a las anulaciones se propone: i) de una parte, que los número de expedientes de queja no sean definitivos en tanto en cuanto el Defensor no acepte el alta de la queja; y ii) que ante supuestos de errores, se recodifiquen los números de expedientes (Ej. Q16/25 pasa a ser E16/25, liberándose así el Q16/25 que será asignado a otra queja).
- CNJP: Se inserta dentro de la categoría más genérica de “Sin competencia”.
- CNSL: La tenencia de interés legítimo no se previene en la Ley DPA. Procedería la reconducción a las demás categorías de inadmisión.
- CNSR: Procedería la reconducción a la categoría CNEI.

La supresión de estos códigos de cierre no debe suponer necesariamente la eliminación de modelos de escritos de cierre, ya dispuestos en la aplicación, que podrían seguir siendo utilizados.

CNSC: Sin competencia. Procederá en aquellos supuestos en los que los hechos objeto de la queja excedan del ámbito competencial del DPA y la queja no sea susceptible de remisión a otra Defensoría.

CNSI: Sub iudice. Procederá en aquellos supuestos en los que los hechos objeto de la queja estén pendientes de resolución judicial.

CNSP: Sin pretensión. Procederá en aquellos supuestos en los que no se deduzca pretensión.

Secuencia de trámites:

Remisión a la parte interesada de escrito de cierre de expediente por no admisión a trámite, con la codificación que resulte procedente.

Por consiguiente, en estos supuestos el flujo de la queja sería el siguiente:

I00 – I002 → TSAR (7 días) → (Subsanación, en su caso) → (actuación de cierre por no admisión) (28 días)

2.2.2.3 Remisión de la queja.

Cuando el análisis de los hechos descritos en la queja no competa al DPA sino a otra Defensoría, el expediente se remitirá a la que resulte procedente.

Actuaciones:

CCRD: Remisión de la queja a Institución competente (escrito dirigido a parte promotora de la queja).

FCRD - FCRE⁵: Remisión de la queja a Institución competente (escrito dirigido a la Institución). En el caso del Defensor del Pueblo estatal, el código de actuación que se deberá emplear será **FCRE**.

Secuencia de trámites:

a) Remisión a la parte interesada de escrito informativo acerca de la remisión practicada. (**CCRD**)

b) Remisión del asunto a la Institución competente. (**FCRD - FCRE**)

Por consiguiente, en estos supuestos el flujo de la queja sería el siguiente:

I000 – I002 → TSAR (7 días) → (Subsanación, en su caso) → CCRD + (FCRD - FCRE) (28 días)

2.2.2.4 Acumulación de quejas (quejas repetidas).

Si se recibiera una queja que describa la misma problemática planteada en otra que esté siendo tramitada y que afecte a la misma Administración, en tal

⁵ En la actualidad, esta actuación aparece de baja.

caso procederá señalarlas como “repetidas”, siendo posible acordar la acumulación de expedientes para agilizar la tramitación.

En tal caso, en las quejas recibidas con posterioridad se insertará una actuación de acumulación “**TSAC**” a partir de la cual se informará a la parte interesada acerca de las actuaciones supervisoras que se estén llevando a cabo y del acuerdo adoptado de acumulación de expedientes.

La inserción de tal actuación permitirá que en el tal expediente (“queja hija”) queden referenciadas las actuaciones que se hayan llevado a cabo en el expediente de queja al que haya quedado “acumulado” (“queja madre”).

Asimismo, quedarán reflejadas aquellas otras actuaciones que en el futuro se inserten en la “queja madre”, incluido el cierre; todo ello, mientras persista la acumulación. De todas las actuaciones que se sigan deberá informarse a las partes promotoras de las quejas.

Si dejasen de concurrir las circunstancias que justificaron la acumulación de expedientes, en tal caso procederá insertar la actuación “**SRPF**” (finalizar acumulación), que permitirá la tramitación independiente de los expedientes de queja.

I000 – I002 → TSAR (7 días) → (Subsanación, en su caso) → TSAC (opera la acumulación) → (duplicado de actuaciones de “queja madre”) → SRPF (en su caso)

3. FASE DE INVESTIGACIÓN

3.1 Consideraciones generales.

Acordada la admisión a trámite de la queja, se iniciará seguidamente la fase de investigación. No obstante, en el supuesto en que se estimase que se dispone de la información y documentación suficiente para emitir un pronunciamiento sobre el asunto objeto de la queja o fijar un posicionamiento institucional al respecto⁶, en tal caso se podrá pasar directamente a la fase de Resolución (3).

La fase de investigación irá orientada a esclarecer los hechos objeto de la queja, a cuyo efecto se cursarán las pertinentes solicitudes de información o de respuesta a los organismos oportunos. De las mismas se dará cuenta a la parte promotora en el supuesto en que se tratara de expedientes iniciados a instancia suya.

En el supuesto que durante la tramitación de las quejas se obtuviera la información interesada, la misma habrá de ser calificada de tal manera que la petición inicial de información se entenderá satisfecha, siendo preciso proseguir

⁶ El posicionamiento institucional sólo procederá en quejas iniciadas de oficio en las que concurren las circunstancias que se describen en las Instrucciones aprobadas al efecto.

la tramitación del expediente con las actuaciones que correspondan en cada caso.

Actuaciones (la secuencia dependerá del caso particular):

(Respecto de la Administración):

TSPI: Petición de información, cursada a la autoridad o funcionario/a competente.

TSPR: Petición de respuesta a escrito dirigido a la Administración por la parte promotora de la queja.

TS1R: Reitero primero de la solicitud de información.

TS2R: Reitero segundo de la solicitud de información.

TC1A: Contacto telefónico primero.

TSaV: Advertencia, en la que se señale que la falta de respuesta puede provocar una declaración de actitud hostil o entorpecedora.

TSSJ⁷: Traslado al superior jerárquico, dando cuenta de la falta de respuesta y de la advertencia cursada. Se trata de una comunicación informativa, de tal manera que la tramitación de la queja se sigue con el organismo o autoridad a la que se trasladó el TSPI.

TC2A: Contacto telefónico segundo.

ICCP: Cancelación de petición de información cursada a la Administración.

TERI: Recepción de informe. Respuesta de la Administración que satisface plenamente la solicitud de información cursada.

TERP: Recepción parcial. Respuesta de la Administración que NO satisface plenamente la solicitud de información cursada.

(Respecto de la parte promotora de la queja):

TSAT-TSEI: Escrito dirigido a la parte interesada informando de actuación seguida en el expediente. En el caso del TSAT, se tratará de una comunicación informativa de la admisión a trámite de la queja. Con carácter general, será necesario informar puntualmente a la parte promotora de la queja acerca de todas las actuaciones que se lleven a cabo en el expediente.

TSPAI: Petición de alegaciones. La misma procederá en todos aquellos casos en los que, atendiendo a las circunstancias concurrentes en la investigación, se estimase que las alegaciones de la parte promotora de la queja pueden ayudar a conformar una mejor opinión de la Institución del Defensor acerca de las

⁷ Confirmar si procede o no.

cuestiones objeto de análisis. En el caso de quejas repetidas, la posibilidad de formular alegaciones podrá hacerse extensiva a todas las personas promotoras.

SIPAI: Impulso a petición de alegaciones. Procederá dirigirlo una vez transcurridos 30 días desde el envío del TSPAi, siempre y cuando se siga estimando precisa la aportación de las alegaciones.

ERPAi: Recepción de alegaciones.

EPPAi: Recepción parcial de alegaciones. No responde a todas las cuestiones planteadas.

ICCPa: Cancelación de petición de alegaciones.

Secuencia de trámites:

- **Procedimiento general:**

- **Peticiones de informe.**

- Paso 1: la actuación de partida se concretará en una petición inicial de información (TSPI) cursada al funcionario o autoridad competente una vez la queja haya sido admitida a trámite (TSAT, en caso de queja iniciada a instancia de parte, o I000o, en caso de queja de oficio).
- Paso 2: transcurridos 30 días desde la salida del TSPI sin que se hubiese obtenido respuesta (TERI), se generará una actuación de reitero primero (TS1R).
- Paso 3: la desatención del reitero primero (TS1R) motivará la generación de un reitero segundo (TS2R) a los 30 días de la fecha de salida del TS1R.
- Paso 4: la falta de respuesta al TS2R merecerá un contacto telefónico TC1A con la autoridad o funcionario al que se le dirigió la petición inicial de información o, al menos, con alguna persona vinculada a tal autoridad o funcionario, que ostente competencias para la resolución del asunto objeto de la queja o para la dación de cuentas sobre lo actuado por la Administración. Dicho contacto telefónico tendrá por cometido la puesta en conocimiento de los hechos objeto de análisis, de la petición de información cursada, de los reiteros formulados y de la necesidad de obtener respuesta.

El mismo se realizará por alguno de los técnicos del Área encargada de la tramitación de la queja a los 30 días de la fecha en la que se registrara de salida el TS2R.

Deberá dejarse constancia de los siguientes aspectos: quién ha llevado a cabo la gestión, la fecha en la que se ha realizado, la persona con la que se ha contactado y el resultado de la misma.

Al objeto de que exista uniformidad de criterio a la hora de entender convenientemente realizado el trámite, éste habrá de estimarse cumplido en los supuestos siguientes:

- Cuando el contacto se haya podido realizar, directamente, con la autoridad o funcionario al que se cursó la petición de información.
 - Cuando el contacto se haya realizado con alguna persona vinculada a la autoridad o funcionario en cuestión, que ostente competencias para la resolución del asunto objeto de la queja o para la dación de cuentas sobre lo actuado por la Administración.
 - Cuando se hayan realizado, al menos, dos intentos de contacto telefónico con la autoridad, funcionario o persona vinculada a éstos, que hayan resultado infructuosos.
- Paso 5. Si transcurridos 7 días desde el trámite TC1A persistiese la falta de respuesta, antes de impulsar una posible Advertencia (TSAV) habrá de evaluarse la situación al objeto de determinar si procede:
- A) Dictar un pronunciamiento sobre los hechos objeto de la queja a partir de la documentación e información disponible.

A este respecto, en el supuesto en que hubiesen sido varios los organismos consultados, cabrá evaluar la suficiencia de la información disponible en atención a la proporcionada por otras autoridades o funcionarios.

Asimismo, procederá evaluar la oportunidad de emitir un pronunciamiento partiendo de la premisa de que la falta de respuesta de la Administración consultada supone un reconocimiento tácito, por parte de ésta, de la veracidad de los hechos puestos de manifiesto por la parte promotora de la queja.

- B) Proseguir interesando respuesta a la solicitud inicial de información al estimarla estrictamente necesaria para evaluar la situación y emitir un pronunciamiento al respecto.

En el proceso de toma de decisión habrán de tenerse en cuenta, al menos, los siguientes aspectos:

- la entidad del problema analizado.
- la información disponible sobre el caso.
- el número de quejas tramitadas con esa Administración.
- el grado de colaboración habitual ofrecido.

- que en aplicación de criterios de congruencia se entendiese estrictamente necesaria la información inicialmente interesada.
- que la autoridad o funcionario requerido ya hubiese aportado información relevante sobre los hechos objeto de la queja, de tal manera que la ausencia de respuesta afectase a requerimientos adicionales planeados por la Institución.

Considerando lo anterior, a partir de este Paso 5 y en función del resultado del proceso decisorio que se siga, se plantearán dos cauces alternativos de tramitación que se describen seguidamente:

Para la Opción A (se entiende posible dictar un pronunciamiento):

- Paso 6 A. Si tras el análisis de la situación se entendiese posible emitir un pronunciamiento sobre los hechos objeto de la queja, en tal caso procederá en primer término cancelar la cadena de petición de información con la autoridad o funcionario afectado mediante la generación de un ICCP. En el mismo se señalará cuál haya sido el resultado del proceso decisorio seguido y se justificará la oportunidad de seguir la tramitación conforme a esta Opción A.

Para casos de cancelaciones múltiples de cadenas de petición habrá de procederse conforme a lo dispuesto en las excepciones al procedimiento general (letra B).

- Paso 7 A. Tras la cancelación de la cadena de petición (ICCP), el Área correspondiente generará la actuación que proceda en función de la valoración que haya merecido la información disponible sobre la queja. Tal actuación habrá de ser una Resolución o un cierre del expediente, debiendo contener en todo caso una expresión crítica por la deficiente colaboración ofrecida al Defensor⁸.

En el supuesto en que la cancelación de la cadena de petición se hubiese hecho extensiva a distintos organismos conforme a lo dispuesto en las excepciones al procedimiento general (letra B), las actuaciones subsiguientes que se generen podrán ser replicadas a todos o a algunos de dichos organismos.

Por consiguiente, en el caso de la Opción A, el flujo de la queja sería el siguiente:

TSPI (30 días)→ TS1R (30 días)→ TS2R (30 días)→ TC1A (7 días)→
ICCP→ TSR_ o C_

⁸ Ejemplo de expresión crítica en Anexo.

Para la Opción B (NO se entiende posible dictar un pronunciamiento):

- Paso 6 B. Si tras el análisis de la situación realizado en el Paso 5 se concluyese que la información requerida resulta estrictamente necesaria para poder dictar un pronunciamiento en la queja y que, por ende, procede seguir interesando su aportación, en tal caso habrá de dirigirse Advertencia (**TSAV**) a la autoridad o funcionario en cuestión. La misma deberá enviarse a los 7 días desde la fecha en la que se entendiese realizado el TC1A. Junto con ella procederá remitir, en el mismo plazo, un TSSJ informando al superior jerárquico, caso de existir, acerca de la falta de respuesta.
- Paso 7 B. Si transcurridos 30 días desde el envío del TSAV persistiese la falta de respuesta, el Adjunto o Adjunta correspondiente realizará un nuevo contacto telefónico **TC2A** con la autoridad o funcionario al que se le dirigió la petición inicial de información o, al menos, con alguna persona vinculada a tal autoridad o funcionario, que ostente competencias para la resolución del asunto objeto de la queja o para la dación de cuentas sobre lo actuado por la Administración.

Dicho contacto telefónico tendrá por cometido la puesta en conocimiento de los hechos objeto de análisis, de la petición de información cursada, de los reiteros formulados, de la advertencia y de la estricta necesidad de obtener respuesta.

Deberá dejarse constancia de los mismos aspectos señalados para el TC1A, esto es: quién ha llevado a cabo la gestión, la fecha en la que se ha realizado, la persona con la que se ha contactado y el resultado de la misma.

Los criterios para entender satisfactoriamente realizado el trámite serán coincidentes a los señalados para el trámite TC1A (Paso 4).

- Paso 8 B. Si transcurridos 7 días desde el TC2A persistiese la ausencia de respuesta, en tal caso procederá efectuar la Declaración de Actitud Entorpecedora (**TSAE-FI18**) de la autoridad o funcionario en cuestión.

Junto a ella habrá de dirigirse oficio a la Presidencia del Parlamento de Andalucía (**TSBP**) remitiendo la declaración de entorpecimiento dictada en la queja para su cumplida publicación en el Boletín Oficial del Parlamento de Andalucía.

No obstante lo anterior, y para el supuesto en que la persona titular de la Institución lo estimara oportuno, antes de efectuar la declaración de entorpecimiento podrá realizarse alguna gestión adicional ante la autoridad o funcionario competente, orientada a satisfacer el requerimiento de información cursado. Dicha actuación deberá ser efectuada por parte del propio titular o del personal que designe de su Gabinete, debiendo quedar constancia en el expediente de queja tanto de la oportunidad de tal gestión como de la actuación llevada a cabo. A

tal efecto, procederá insertar una Diligencia así como, en su caso, la actuación que se efectúe (contacto telefónico, visita a la Administración, etc.), de la que también deberá informarse a la parte promotora de la queja.

Por consiguiente, en el caso de la Opción B, el flujo de la queja sería el siguiente:

TSPI (30 días)→ TS1R (30 días)→ TS2R (30 días)→ TC1A (7 días)→ TSAV (30 días)→ TC2A (7 días)→ TSAE-FI18-TSBP

A continuación se incorpora un cuadro resumen de las actuaciones descritas:

Paso	Actuación	Cuándo procede	Códigos	Plazos
Paso 1	Petición inicial de información	Tras admisión a trámite	TSPI TSAT/I000o	
Paso 2	Reitero 1	Cuando hayan transcurrido 30 días desde TSPI y no se haya recibido información	TS1R-TSEI	30 días desde TSPI
Paso 3	Reitero 2	Cuando hayan transcurrido 30 días desde TS1R y no se haya recibido información	TS2R-TSEI	30 días desde TS1R
Paso 4	Contacto telefónico 1	Cuando hayan transcurrido 30 días desde TS2R y no se haya recibido información	TC1A-TSEI	30 días desde TS2R
Paso 5	Evaluación de situación para determinar si cabe resolver sobre el asunto (Opción A) o si la información interesada resulta imprescindible para ello (Opción B).	Cuando hayan transcurrido 7 días desde TC1A y no se haya recibido información	Trámite sin código	7 días desde TC1A
Opción A	Paso 6A Cancelación de la petición cursada.	Cuando, transcurrido 7 días desde TC1A, se haya concluido que cabe resolver a pesar de no disponer de la información interesada.	ICCP	7 días desde TC1A
	Paso 7A Actuación que proceda en atención al análisis de la situación puesta de manifiesto en la queja.	Tras cancelar la petición de informe y evaluar la situación.	El que proceda en función de la actuación	7 días desde TC1A

Opción B	Paso 6B	Advertencia de declaración entorpecimiento	Cuando, transcurrido 7 días desde TC1A se haya concluido de que es imprescindible disponer de la información interesada para poder resolver.	TSAV-TSEI (TSSJ)	7 días desde TC1A
	Paso 7B	Contacto telefónico 2	Cuando hayan transcurrido 30 días desde TSAV y no se haya recibido información.	TC2A-TSEI	30 días desde TSAV
	Paso 8B	Declaración de actitud entorpecedora	Cuando hayan transcurrido 7 días desde TC2A y no se haya recibido información.	TSAE-FI18-CI18-TSBP	7 días desde TC2A

- Recepciones de respuesta y peticiones de alegaciones.

- Recepción de respuesta. En el supuesto en que se recibiese respuesta de la Administración durante el transcurso de los plazos previamente indicados (TERI – TERP), la misma habrá de analizarse para determinar si satisface o no la petición de información cursada.

Para controlar la idoneidad de las actuaciones, la calificación como TERI únicamente procederá respecto de respuestas aportadas por las Administraciones que atiendan convenientemente las solicitudes de información cursadas.

En aquellos supuestos en que la respuesta facilitada tan sólo atendiera parcialmente a la solicitud de información cursada, la misma habrá de calificarse como TERP (Recepción Parcial de informe), debiendo interesarse la aportación del resto de información, caso de ser ésta necesaria para la resolución de la queja.

De igual modo, será posible dirigir nueva petición de informe (TSPI) en el supuesto en que, tras recibir un TERI, se estimase necesaria la obtención de información adicional a la requerida inicialmente.

- Petición de alegaciones. En el caso en que se estime necesario conocer la valoración de la parte promotora de la queja acerca de la respuesta facilitada a por la Administración, procederá darle cuenta de la misma e interesarle alegaciones (TSPAi).
- Impulso a petición de alegaciones. Si transcurridos 30 días desde el envío del TSPAi la parte interesada no hubiese facilitado respuesta, procederá dirigirle un impulso a la petición de alegaciones SIPAi siempre y cuando se siga estimando preciso disponer de las mismas.
- Si transcurriesen otros 30 días sin obtener respuesta a la petición de alegaciones, en tal caso procederá cancelarla mediante una actuación ICCPa y pasar a la fase de resolución o cierre, según se estime que corresponda.

- En el supuesto en que se recibiese respuesta a la solicitud de alegaciones dentro de los plazos previamente indicados, procederá determinar si la misma responde o no a todas las cuestiones planteadas. En el supuesto que satisfaga plenamente la solicitud de respuesta, procederá la calificación como ERPai. En caso contrario, la respuesta se calificará como EPPAi y podrá dirigirse nuevo escrito de alegaciones en relación con aquellas cuestiones que no hubiesen sido atendidas.

- **Excepciones al procedimiento general:**

A) Quejas cuyo objeto sea propiciar la respuesta a escritos (TSPR).

Cuando la intervención del Defensor del Pueblo Andaluz tenga como causa la presunta ausencia de respuesta, por parte de las Administraciones Públicas de Andalucía, a escritos presentados por la ciudadanía, se estima aconsejable implementar criterios adicionales de agilización en la tramitación de expedientes.

De este modo, si transcurridos 30 días desde el TS1R persistiese la ausencia de respuesta, en tal caso procederá cancelar la cadena de petición de información con la autoridad o funcionario afectado mediante la generación de un ICCP en el que se señalará la oportunidad de evitar una dilación excesiva en la resolución de un asunto de esta índole.

Seguidamente, el Área correspondiente generará una Resolución en la que se parta de la presunción de la veracidad de los hechos descritos por la parte promotora de la queja en cuanto a la ausencia de respuesta a sus escritos; ello, teniendo en cuenta la ausencia de argumento de contrario planteado por la Administración afectada⁹.

Por consiguiente, en estos supuestos el flujo de la queja sería el siguiente:

TSPR (30 días)→ TS1R (30 días)→ ICCP → TSR_

B) Sustitución de reiteros telefónicos por comunicaciones escritas.

En aquellos supuestos en los que en atención al número de organismos afectados en la queja la realización de actuaciones de reitero telefónico (TC1A y TC2A) puedan provocar disfunciones graves en la gestión de expedientes, las mismas podrán ser sustituidas por comunicaciones escritas.

A este respecto, y sin menoscabo del análisis que proceda realizar de casos particulares, dicha opción estará habilitada en quejas en las que el número de organismos afectados sea superior a 15.

⁹ Ejemplo de Resolución en Anexo.

En estos casos, y con la codificación (TS1A y TS2A), se remitirán las correspondientes comunicaciones escritas reiterando los requerimientos de información efectuados¹⁰.

C) Réplicas de cancelaciones de peticiones de información.

En aquellos supuestos en los que el número de organismos afectados en la queja sea superior a 15, que tras el Paso 5 se haya entendido oportuno seguir la Opción A y que, en consecuencia, hayan de introducirse diversas actuaciones de cancelación de peticiones de información ICCP, podrá actuarse de la siguiente manera:

- En la carpeta de uno de los organismos afectados se insertará una diligencia en la que se dé cuenta de la situación del expediente y se justifique el trámite a seguir.
- La diligencia insertada habrá de generar un P/D que será calificado como ICCP.
- Tras ello, tanto diligencia como actuaciones que se deriven de ella podrán ser replicadas en los demás organismos afectados.

Cuando concurriesen causas justificadas, el proceder descrito se podrá seguir en quejas en las que el número de organismos afectados no sea superior a 15.

D) Tránsitos de la Opción B a la Opción A.

Cuando en una queja existan varios organismos afectados, se haya dirigido Advertencia (TSAV) a uno o varios de esos organismos y, tras ello, se obtuviese información que se estimara suficiente para emitir un pronunciamiento sobre los hechos objeto de la queja, en tal caso procederá cancelar las peticiones de información que estén pendientes y, a partir de ahí, generar la actuación de Resolución o cierre, según proceda, en atención a la valoración que hubiese merecido la información obtenida.

La cancelación de las solicitudes de informe que estén pendientes de respuesta podrá realizarse conforme al proceso descrito en la letra B) anterior en aquellos supuestos en los que el número de organismos afectados sea superior a 15; ello, sin menoscabo del análisis que pueda efectuarse de supuestos concretos que pudiesen merecer un tratamiento análogo.

E) Quejas repetidas.

Si durante la tramitación de una queja se recibieran otras que describiesen la misma problemática y que afectasen a la misma Administración, en tal caso procederá señalarlas como “repetidas”, siendo posible acordar la

¹⁰ Ejemplos en Anexo.

acumulación de expedientes para agilizar la tramitación. Ver apartado 2.2.2.4.

4. FASE DE RESOLUCIÓN.

4.1 Consideraciones generales.

Concluida la fase de investigación o en los supuestos indicados en el párrafo primero del apartado 2.1 anterior (antes siquiera del inicio de la fase de investigación se estima que se dispone de la información y documentación suficiente para emitir un pronunciamiento sobre el asunto objeto de la queja o fijar un posicionamiento institucional al respecto), procederá evaluar si a la vista de la documentación e información disponible en el expediente se advierte alguna lesión o puesta en peligro de derechos y/o libertades de la ciudadanía.

En tal caso, el Área formulará propuesta de Resolución que habrá de acomodarse a las especificaciones que se indican a continuación.

Asimismo, con respecto a las quejas que tenga por objeto propiciar la respuesta a escritos (TSPR), procederá la formulación de propuesta de Resolución cuando concurriesen las circunstancias descritas en el apartado 2 anterior (Fase de investigación. Excepciones al procedimiento general. Falta de respuesta a escrito TSPR).

Actuaciones (la secuencia dependerá del caso particular):

(Respecto de la Administración):

- Resoluciones.

TSRG: Recomendación general. Se insta a la Administración que realice una actuación o adopte un comportamiento determinado.

TSRS: Sugerencia. Sin observarse necesariamente un incumplimiento normativo, se sugiere a la Administración que adapte sus criterios interpretativos de las disposiciones de aplicación, que modifique tales disposiciones o que apruebe otras nuevas.

TSRL¹¹: Recordatorio de deberes legales (se incluye el deber de dar respuesta a escritos). A través del mismo se amonesta a la Administración o al funcionario por el incumplimiento, comprobado en el expediente de queja, de un deber u obligación legal. Podrá ir acompañado de otras resoluciones.

TSRP-TSRR: Resolución de posicionamiento – Resolución repetida. Este tipo de Resoluciones no tiene por cometido interesar una respuesta de los organismos destinatarios para conocer si aceptan o no una determinada Resolución, sino simplemente trasladar un posicionamiento institucional acerca de una determinada problemática. Considerando este propósito, se

¹¹ Se propone la supresión de TSRD, ya que el incumplimiento de dar respuesta a escritos es un incumplimiento de un deber legal que merece el consiguiente recordatorio.

prevé que estas actuaciones sean dictadas en quejas iniciadas de oficio, en las que haya un número ingente de organismos afectados (en principio, a partir de 15). Asimismo, toda vez que el contenido de la Resolución de posicionamiento sería uniforme para todos los organismos afectados, se estima que a efectos de cómputo tan sólo procedería identificar una, ya que las demás serían repetidas. De este modo, procede la inserción de una sola actuación TSRP, de tal forma que el resto de resoluciones deberán ser señaladas como TSRR (resolución repetida).

- **Impulso a las Resoluciones.**

Dejando a salvo los supuestos de TSRP-TSRR que no requieren respuesta, con carácter general el Defensor interesará que por parte de las Administraciones se responda a las Resoluciones dictadas, indicando si las aceptan o no y, en su caso, los fundamentos en los que sustenten su discrepancia.

De este modo, en el supuesto en que no se obtuviese respuesta en el plazo inicialmente previsto, será necesario llevar a cabo las siguientes actuaciones de impulso.

TS1I: Impulso primero a la solicitud de respuesta a la Resolución.

TC1R: Contacto telefónico primero para interesar respuesta a la Resolución.

TS2I: Impulso segundo a la solicitud de respuesta a la Resolución.

TSSJn: Traslado al superior jerárquico, dando cuenta de la falta de respuesta a la Resolución. Se trata de una comunicación informativa, de tal manera que la tramitación de la queja se sigue con el organismo o autoridad a la que se trasladó la Resolución. Se envía junto con el TS2I.

- **Recepción de respuesta o cancelación.**

ICCPr: Cancelación de petición de respuesta a Resolución.

TERRc: Recepción de respuesta a Resolución.

TERRr: Recepción de respuesta a Resolución en la que la Administración traslada su no aceptación. Se acompaña, en su caso, de TSSJr.

TSSJr: Traslado al superior jerárquico dando cuenta de la falta de aceptación. Se trata de una comunicación informativa, de tal manera que la tramitación de la queja se sigue con el organismo o autoridad a la que se trasladó la Resolución.

(Respecto de la parte promotora de la queja):

TSEI: Escrito dirigido a la parte interesada informando de actuación seguida en el expediente. Con carácter general, será necesario informar puntualmente a la

parte promotora de la queja acerca de todas las actuaciones que se lleven a cabo en el expediente de queja.

TSPAr: Petición de alegaciones frente a la respuesta que la Administración haya dado a la Resolución. La misma procederá cuando se estime que la respuesta de la parte interesada resulta necesaria para determinar la procedencia del cierre de la queja y su tipología (aceptación, no aceptación, etc.).

SIPAr: Impulso a petición de alegaciones. Procederá dirigirlo una vez transcurridos 30 días desde el envío del TSPAr, siempre y cuando se siga estimando precisa la aportación de las alegaciones.

ERPAr: Recepción de alegaciones.

EPPAr: Recepción parcial de alegaciones. No responde a todas las cuestiones planteadas. Procederá interesar nuevo escrito de alegaciones en el supuesto en que se siga estimando necesaria la respuesta de la parte interesada en relación con aquellas cuestiones que no hubiesen sido objeto de respuesta.

ICCPc: Cancelación de petición de alegaciones la respuesta dada a Resolución.

Secuencia de trámites:

- Paso 1: la actuación de partida se concretará con la formulación de una Resolución (TSRG, TSRS, etc.) dirigida a la autoridad competente.
- Paso 2: transcurridos 30 días desde la salida de la Resolución sin que se hubiese obtenido respuesta (TERRc - TERRr), se generará una actuación de impulso primero (TS1I).
- Paso 3: la falta de respuesta al TS1I merecerá un contacto telefónico TC1R con la autoridad a la que se dirigió la Resolución o, al menos, con alguna persona vinculada a tal autoridad que ostente competencias para la resolución del asunto objeto de la queja o para la dación de cuentas sobre lo actuado por la Administración. Dicho contacto telefónico tendrá por cometido la puesta en conocimiento de los hechos objeto de análisis, de la Resolución formulada, del Impulso 1 y de la necesidad de ofrecer respuesta.

El mismo se realizará por alguno de los técnicos del Área encargada de la tramitación de la queja a los 30 días de la fecha en la que se registrara de salida el Impulso 1.

Deberá dejarse constancia de los siguientes aspectos: quién ha llevado a cabo la gestión, la fecha en la que se ha realizado, la persona con la que se ha contactado y el resultado de la misma.

Al objeto de que exista uniformidad de criterio a la hora de entender convenientemente realizado el trámite, éste habrá de estimarse cumplido en los supuestos siguientes:

- Cuando el contacto se haya podido realizar, directamente, con la autoridad a la que se dirigió la Resolución.
 - Cuando el contacto se haya realizado con alguna persona vinculada a la autoridad en cuestión, que ostente competencias para la resolución del asunto objeto de la queja o para la dación de cuentas sobre lo actuado por la Administración.
 - Cuando se hayan realizado, al menos, dos intentos de contacto telefónico con la autoridad, que hayan resultado infructuosos.
- Paso 4. Si transcurridos 7 días desde el trámite TC1R persistiese la falta de respuesta, en tal caso procederá dirigir un Impulso 2 (TS2I) a la autoridad a la que se formuló la Resolución y, en su caso, un TSSJn al superior jerárquico dando cuenta de las circunstancias concurrentes.
- Paso 5. Si pasados 30 días desde el envío del TS2I y, en su caso, TSSJ persistiese la falta de respuesta a la Resolución, en tal caso habrá de deducirse la falta de aceptación de la Administración. De este modo, procederá insertar una actuación de cancelación ICCPr y la consiguiente actuación de cierre (Fase de cierre).

No obstante lo anterior, y para el supuesto en que la persona titular de la Institución lo estimara oportuno, antes de proceder al cierre de la queja, podrá realizarse alguna gestión adicional ante la autoridad o funcionario competente, orientada a obtener respuesta a la Resolución. Dicha actuación deberá ser efectuada por parte del propio titular o del personal que designe de su Gabinete, debiendo quedar constancia en el expediente de queja tanto de la oportunidad de tal gestión como de la actuación llevada a cabo. A tal efecto, procederá insertar una Diligencia así como, en su caso, la actuación que se efectúe (contacto telefónico, visita a la Administración, etc.), de la que también deberá informarse a la parte promotora de la queja.

- Recepción de respuesta. En el supuesto en que se recibiese respuesta de la Administración durante el transcurso de los plazos previamente indicados (TERRc – TERRr), la misma habrá de analizarse para determinar si supone o no la aceptación de la Resolución.

Para controlar la idoneidad de las actuaciones, la calificación como TERRc únicamente procederá respecto de respuestas aportadas por las Administraciones de las que se derive la aceptación de las Recomendaciones, Sugerencias y/o Recordatorios formulados. En tal caso, será oportuno el tránsito a la fase de cierre.

En el resto de supuestos, la respuesta de la Administración habrá de calificarse como TERRr (Resolución rechazada) que merecerá, bien el traslado al superior jerárquico (caso de que exista), bien el cierre de las actuaciones con esa Administración (fase de cierre).

- Petición de alegaciones. En el caso en que se estime necesario conocer la valoración de la parte promotora de la queja acerca de la respuesta facilitada a la Resolución, procederá realizarle un traslado de la misma y una petición de alegaciones (TSPAr).
- Impulso a petición de alegaciones. Si transcurridos 30 días desde el envío del TSPAr la parte interesada no hubiese facilitado respuesta, procederá dirigirle un impulso a la petición de alegaciones SIPAr siempre y cuando se siga estimando preciso disponer de las mismas.
- Si transcurriesen otros 30 días sin obtener respuesta a la petición de alegaciones, en tal caso procederá cancelarla mediante una actuación ICCPc y pasar a la fase de cierre.
- En el supuesto en que se recibiese respuesta a la solicitud de alegaciones dentro de los plazos previamente indicados, procederá determinar si la misma responde o no a todas las cuestiones planteadas. En el supuesto que satisfaga plenamente la solicitud de respuesta, procederá la calificación como ERPAr y el consiguiente tránsito a la fase de cierre. En caso contrario, habrá de interesarse nuevo escrito de alegaciones en relación con aquellas cuestiones que no hubiesen sido objeto de respuesta.

5. FASE DE CIERRE

5.1 Consideraciones generales.

Una vez concluida a la fase de investigación o, en su caso, la de resolución, procederá acordar el cierre de las actuaciones con la Administración supervisada.

En el supuesto en que tal cierre suponga la conclusión de las actuaciones en la queja, en tal caso habrá de remitirse un escrito a la parte promotora dando cuenta de lo actuado e informando del cierre del expediente (conforme a los códigos de actuación que se señalan a continuación). Ambas actuaciones de cierre, la dirigida a la Administración y la remitida a la parte promotora de la queja, habrán de tener un contenido y significado análogo para garantizar su plena congruencia.

Si por el contrario el cierre con la Administración supervisada no conllevara el cierre del expediente, en tal caso procederá informar a la parte interesada acerca del cierre operado con dicha Administración, prosiguiendo con las actuaciones que se estimen pertinentes.

Al objeto de determinar la procedencia y tipología del cierre, procederá llevar a cabo un análisis valorativo de todas las circunstancias que concurran en la queja, a resultas del cual deberá determinarse la categoría en la que, en su caso, quepa subsumir el cierre.

- Aceptación. Esta categoría alude a los cierres que se deriven de la solución del problema (o vías de solución) o de la aceptación de la Resolución dirigida a la Administración.
- Inclusión en Informe Anual. En ella se insertan aquellas actuaciones de cierre que requieran ser recogidas en el Informe Anual.
- Detección de causa que impida la continuidad de la tramitación de la queja. Esta categoría engloba los cierres que obedezcan a la detección, tras la admisión a trámite de la queja, de alguna circunstancia análoga a las causas de inadmisión que impida la continuidad de la tramitación del expediente.
- Desistimiento. En esta categoría se incluirán los cierres que se deriven de la expresión de la voluntad de desistirse, planteada por la parte promotora de la queja. Tal desistimiento puede producirse en cualquier momento de la tramitación del expediente.
- Remisión. Aquí se insertarán los cierres que lleven aparejado el envío de la queja a otra Administración, organismo o institución que resulte competente.

Actuaciones:

Aceptación:

FAAP: Cierre con la Administración supervisada. Se estima que el problema ha sido solucionado.

CAAP: Cierre con la parte promotora de la queja. Se estima que el problema ha sido solucionado.

FAAR¹²: Cierre con la Administración supervisada. Se estima que ha aceptado la Resolución que se le dirigió.

CAAR: Cierre con la parte promotora de la queja. Se estima que la Administración ha aceptado la Resolución que se le dirigió.

FAVS: Cierre con la Administración supervisada. Se estima que el problema se encuentra en vías de solución.

CAVS: Cierre con la parte promotora de la queja. Se estima que el problema se encuentra en vías de solución.

Inclusión en Informe.

FI15: Cierre con la Administración supervisada. El asunto se remite al Ministerio Público.

¹² Se propone la supresión de las actuaciones FAAS y FARS por cuanto que las mismas se entienden subsumibles en otras categorías (FAAP o FAAR).

CI15: Cierre con la parte promotora de la queja. El asunto se remite al Ministerio Público.

FI18: Cierre con la Administración supervisada. Se estima que entorpece la labor del Defensor del Pueblo Andaluz, dándose cuenta al Parlamento. Deberá ir precedido de una cancelación de las peticiones de informe cursadas (ICCP).

TSAE: Notificación de actitud entorpecedora.

TSBP: Inclusión en el BOPA.

CI18: Cierre con la parte promotora de la queja. Se estima que la Administración entorpece la labor del Defensor del Pueblo Andaluz, dándose cuenta al Parlamento.

FI29: Cierre con la Administración supervisada. No acepta la Resolución que se le dirigió. Se da cuenta al Parlamento. Cuando la no aceptación se deduzca de la falta de respuesta a la Resolución, en tal caso la actuación deberá ir precedida de una actuación de cancelación de la petición de respuesta (ICCP).

TSTI: Notificación de inclusión en informe anual.

CI29: Cierre con la parte promotora de la queja. La Administración no acepta la Resolución que se le dirigió. Se da cuenta al Parlamento.

Improcedencia de la continuidad de la tramitación¹³.

FRNI: Cierre con la Administración. No irregularidad.

CRNI: Cierre con la parte promotora de la queja. No irregularidad.

FRPT: Cierre con la Administración. La tramitación de la queja podría irrogar perjuicio al legítimo derecho de tercera persona.

CRPT: Cierre con la parte promotora de la queja. La tramitación podría irrogar perjuicio al legítimo derecho de tercera persona.

FRSC: Cierre con la Administración. Sin competencia. Procederá en aquellos supuestos en los que los hechos objeto de la queja excedan del ámbito competencial del DPA y la queja no sea susceptible de remisión.

¹³ Se propone la supresión de los siguientes códigos de cierre:

- CRED-FRED: cierre por envío de denuncia. Se integra en la categoría más genérica de CCRDO-FCRDO (remitida a otra Administración).
- CRJP-FRJO: jurídico-privada. Se integra en la categoría más genérica de CRSC-FRSC (sin competencia).
- CRSR-FRSR: sin recurrir. Se integra en la categoría más genérica de CRNI-FRNI (no irregularidad).

CRSC: Cierre con la parte promotora de la queja. Sin competencia. Procederá en aquellos supuestos en los que los hechos objeto de la queja excedan del ámbito competencial del DPA y la queja no sea susceptible de remisión.

FRSI: Cierre con la Administración. Sub iudice. Procederá en aquellos supuestos en los que los hechos objeto de la queja estén pendientes de resolución judicial.

CRSI: Cierre con la parte promotora de la queja. Sub iudice. Procederá en aquellos supuestos en los que los hechos objeto de la queja estén pendientes de resolución judicial.

FRDT: Cierre con la Administración. Discrepancia técnica con respecto a la Resolución dirigida.

CRDT: Cierre con la parte promotora de la queja. Discrepancia técnica de la Administración con respecto a la Resolución que le fuera dirigida.

Desistimiento.

FRDS: Cierre con la Administración. Desistimiento de la parte promotora de la queja.

CRDS: Desistimiento de la parte promotora de la queja.

Remisión.

FCRDO: Cierre con la Administración. La queja se remite a otra Administración, organismo o institución.

CCRDO: Cierre con la parte promotora de la queja. El expediente se remite a otra Administración, organismo o institución.

Secuencia de trámites:

Remisión a la Administración del escrito de cierre que proceda, con la codificación adecuada.

En el supuesto en que se acuerde además el cierre del expediente, en tal caso procederá remitir a la parte promotora de la queja escrito de cierre, con la codificación adecuada y congruente con el/los demás cierres operados.

Si no se fuera a acordar el cierre de la queja, habrá de remitirse a la parte interesada escrito informando del cierre enviado a la Administración (TSEI), prosiguiendo con el resto de actuaciones que procedan en el expediente.

6. OTRAS ACTUACIONES Y CUESTIONES DE INTERÉS:

Para llevar a cabo un control *ex ante* sobre la adecuada tramitación de los expedientes de queja, la dirección de la Institución podrá requerir que la introducción de determinadas actuaciones por las Áreas vayan precedidas de un proceso previo de revisión y validación por una persona o personas designadas por la Institución.

Actuaciones que se pueden insertar en cualquier momento de la tramitación (ver diagrama de flujo)¹⁴:

IDPR: Documento adjunto de prensa.

EINFa: Entrada aportando información.

TCAV: Visita de la Administración.

TCTF: Contacto telefónico.

TCVA: Visita a la Administración.

TEAR: Entrada acuse de recibo.

TERD: Recepción de otros documentos.

TSED: Envío de denuncia.

TSTF: Traslado al Ministerio Público.

TSOE: Otros escritos a la Administración.

ICON: Consulta del interesado.

EINFp: Entrada aportando información.

TCIV: Visita del interesado.

TCVI: Visita al interesado.

TCVL: Visita al lugar de los hechos.

TEEI: Escrito del interesado.

TERDc: Recepción de otros documentos.

TSEI: Escrito al interesado.

Diligencias:

¹⁴ Posibilidad de reducir estas actuaciones.

Con carácter general, todos los trámites de la tramitación de las quejas habrán de documentarse por escrito. Ello, sin menoscabo de que algunos puedan realizarse a través de medios telefónicos o mediante gestiones presenciales. De tales gestiones telefónicas y/o presenciales se dejará constancia en el expediente a través de Diligencia de las que se derivarán los correspondientes trámites internos coincidentes con las actuaciones que se indican en las presentes instrucciones.

Reaperturas.

Si tras haberse acordado el cierre de la queja se tuviera conocimiento de nuevas circunstancias que motivaran la reapertura del expediente, procederá insertar la actuación ABRE en la que se justificará la decisión adoptada, y tras ella se llevarán a cabo las actuaciones que procedan en la fase de investigación o de resolución.

La reapertura de expedientes no procederá en el supuesto en que hubiese transcurrido un tiempo considerable desde la adopción del acuerdo de cierre (con carácter general, 1 año). En tales casos habrá de iniciarse un nuevo expediente de queja.

Quejas relacionadas.

Si durante la tramitación de una queja se recibieran otras que describan una problemática que guarde relación con el que esté siendo objeto de análisis en otro expediente, pero que no merezca la calificación de “repetida”, en tal caso procederá señalarlas como “relacionadas”, mereciendo una tramitación independiente aunque sensible a la existencia de tal relación.

Seguimientos.

Aquellas quejas que se cierran con la codificación CAVS merecerán la realización de acciones de seguimiento TSEG orientadas a determinar si finalmente el problema ha sido o no objeto de solución.

A tal efecto, se dispondrá de un sistema automático de alarma que recuerde a las Áreas la necesidad de llevar a cabo tales acciones de seguimiento.

7. CUMPLIMENTACIÓN DE QUEJAS.

Para la tramitación de quejas será necesario cumplimentar los campos que se señalen como obligatorios en la herramienta dispuesta por la Institución. La cumplimentación de los demás campos será aconsejable.

Al objeto de dicho proceso de cumplimentación se desarrolle de la mejor manera posible, a continuación se detalla el propósito de los principales campos que se recogen en la pantalla principal de quejas.

Queja: Hace referencia al número de expediente que hubiese sido asignado tras el proceso de alta. El mismo hará referencia a los dos últimos dígitos del año en

que se registre la queja (por ejemplo, en el año 2018 se indicará “18”), seguido de una barra “/” y del número de expediente.

Estos números se asignarán de forma correlativa, empezando por el número “0001”, atendiendo al orden en el que las quejas se den de alta.

F. alta: La fecha de alta se asignará de forma automática por la aplicación de gestión de queja. Hará referencia a la fecha en la que se hubiese producido la incoación del expediente de queja.

Tipo: El tipo de queja hará referencia a si la misma se ha promovido de oficio o a instancia de parte.

Individual / Asociativa: Este campo indicará si la queja ha sido promovida por una persona física a título particular o por un colectivo, de tal manera que las primeras se señalarán como “individuales” y las segundas como “asociativas”. En el caso de quejas promovidas por entidades de cualquier noción plural o grupal (entidades, colectivos, sociedades, personas jurídicas, instituciones o grupos informales de promotores), serán identificadas como “asociativas”.

Institución: Se hará referencia a la Institución encargada de la tramitación del expediente: “Defensor del Pueblo Andaluz” o “Defensor del Menor de Andalucía”.

Referencia: En la misma se contendrá una breve descripción del objeto de la queja, utilizando para ello palabras o metadatos que faciliten su localización.

Adjuntía: Hace referencia al Adjunto o Adjunta asignado a la queja. Tal asignación responderá, a priori, al reparto de materias que haya sido acordado por la dirección de la Institución. No obstante, podrán acordarse excepciones en supuestos justificados y cuando la persona titular de la Institución haya decidido avocarse la competencia para la dirección de la tramitación de la queja.

Área: Hace referencia al Área encargada de la tramitación del expediente de queja. La asignación se realizará en función de la materia afectada, conforme al reparto acordado por la dirección de la Institución.

Técnico/a: Hace referencia al técnico/a al que la Asesoría del Área haya asignado la queja para su tramitación. Este perfil también podrá ser asumido por dicha Asesoría del Área cuando ésta lo estimase oportuno.

Operador/a: Hace referencia a la Jefatura de Negociado o a la persona Oficial de Gestión asignada para la tramitación del expediente.

Interés IA: A través de este campo se permite indicar si el asunto objeto de la queja resulta de interés para ser tratado en el Informe Anual que se elabore. En tal caso se indicará el año en el que se desee tratar tal asunto. Su cumplimentación será en todo caso potestativa.

Tramitación: Permitirá indicar si el asunto debe ser tramitado con carácter urgente.

Acceso Abierto / Reservado: Este campo permitirá calificar el expediente de queja como “reservado”. En tal caso, el acceso al mismo quedará restringido exclusivamente a las personas que hayan sido señaladas como autorizadas para su conocimiento y tramitación.

Intervención: Este campo se cumplimentará de forma automática por la aplicación y responderá a la técnica que haya sido empleada para la tramitación del expediente (supervisión, mediación o intermediación). De este modo, en el supuesto en que hubiese sido acordada la realización de actuaciones mediadoras, de manera automática se señalará tal tipo de intervención. Si por el contrario hubiese sido acordada la tramitación de la queja a través de un proceso de intermediación, será esta opción la que se indique. Si en el expediente no se hubiesen realizado actuaciones mediadoras o de intermediación, en tal caso se señalará como tipo de intervención la “supervisión”.

Ubicación: Este campo indica dónde se encuentra el expediente de queja en soporte papel y, por ende, la persona o unidad responsable de su custodia.

Municipio afectado: El campo “Municipio afectado” tiene como cometido identificar, de la manera más concreta posible, el lugar en el que se hayan sucedido o se estén sucediendo los hechos objeto de la queja, independientemente de que la incidencia potencial de éstos pueda ser provincial, regional o nacional.

En este sentido, para cumplimentar el campo “municipio afectado” habrá que analizar previamente los hechos concretos que se planteen en la queja y, a partir de los mismos, aplicar los siguientes criterios en el orden que se señala a continuación:

1. Cuando el asunto objeto de la queja tenga incidencia municipal o supramunicipal y sea posible identificar el municipio concreto en el que se hayan sucedido o se estén sucediendo los problemas planteados, habrá de señalarse tal municipio.
2. Cuando el asunto objeto de la queja tenga incidencia supramunicipal y no sea posible identificar un municipio específico en el que se estén sucediendo los problemas, en tal caso habrá de señalarse la provincia cuando ello resulte factible.
3. Cuando el asunto objeto de la queja tenga incidencia supraprovincial y no sea posible identificar un municipio o, en su defecto, una provincia específica en la que se estén sucediendo los problemas, en tal caso habrá de señalarse la Comunidad Autónoma.
4. Cuando el asunto objeto de la queja tenga incidencia suprarregional y no sea posible identificar un municipio o, en su defecto, una provincia o una Comunidad Autónoma específica en la que se estén sucediendo los problemas, en tal caso habrá de señalarse “España”.

5. En aquellos casos en los que, en aplicación de los criterios expresados previamente no sea posible identificar un municipio, una provincia, una comunidad autónoma o el Estado, procederá señalar “Sin municipio afectado”.

Por consiguiente, el municipio afectado no tiene por qué coincidir con el lugar desde el que se nos remita la queja, habida cuenta que este dato se obtiene de las direcciones que sean facilitadas por la persona que promueva el expediente.

Firmantes: Para aquellos supuestos en los que existan varias personas promotoras de la queja, procederá señalar el número de firmantes de la misma.

PERSONAS: Este campo permitirá identificar a las personas afectadas en el expediente de queja y el rol desempeñado por cada una de ellas. Así, podrá indicarse si la persona tiene la consideración de promotor/a, representante o tercero afectado¹⁵. En el caso de las quejas promovidas por personas jurídicas, serán éstas las que sean identificadas como promotoras, señalándose como representante a la persona física que la represente.

ORGANISMOS: En este campo se identificarán aquellos organismos y entidades afectados en el asunto objeto de la queja, independientemente de que se le vaya a dirigir comunicación o no. En relación con el Defensor del Pueblo del Estado y demás instituciones análogas a las que puedan remitirse expedientes de queja, procederá indicar expresamente que no están afectados, para evitar así posibles equívocos en cuanto a organismos sujetos a nuestra intervención supervisora, mediadora o intermediadora.

MATERIAS: Se señalará la materia o materias afectadas en el asunto objeto de la queja. Por parte de la dirección de la Institución se decidirá el reparto de éstas entre Áreas y Adjuntías.

MATERIAS Transversales: Este campo permitirá identificar materias transversales afectadas en el asunto objeto de la queja, que pudieran ser comunes a todas las Áreas. Sin menoscabo de otras que se pudieran acordar por la dirección de la Institución, son materias transversales las siguientes: crisis, discapacidad, igualdad de género, inmigración, mayores y menores. En el supuesto en que no se identifique ninguna de ellas de forma expresa, la aplicación señalará por defecto la opción “sin materia transversal alguna”.

¹⁵ Se sugiere la posibilidad de reducir las categorías existentes a las tres antedichas.

ANEXO:

Ejemplo de Resolución para supuestos de falta de respuesta a TSPR.

“Estimado/a Sr/a.:

Una vez más nos ponemos en contacto con usted en relación con la queja registrada en esta Institución bajo el número de referencia arriba indicado en la que la parte afectada exponía una serie de hechos que podrían tener la consideración de lesivos para determinados Derechos y Libertades reconocidos en el Título primero del Estatuto de Autonomía para Andalucía, especialmente para el derecho a la buena administración, contenido en el artículo 31 de la citada norma.

En este sentido, habiendo realizado un exhaustivo análisis de la documentación e información obrante en el expediente, consideramos preciso formularle Resolución concretada en lo siguiente:

“ANTECEDENTES:

Con fecha (completar) fue registrada de entrada en este Comisionado del Parlamento de Andalucía comunicación remitida por (completar), a través de la cual nos exponía lo siguiente:

(completar).

Que hasta la fecha no ha recibido respuesta a tal escrito.

Reunidos cuantos requisitos formales resultan exigidos por el apartado primero del artículo 16 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, esta Institución acordó admitir a trámite la queja y, consiguientemente, solicitar a esa Administración que resolviese expresamente, sin más dilaciones, el escrito presentado por el interesado, informándonos al respecto.

A pesar de haber transcurrido un plazo más que prudencial desde la remisión de la mencionada solicitud y de haber reiterado la misma en dos ocasiones, hasta la fecha no se ha obtenido respuesta de ese organismo.

De tales circunstancias no cabe más que extraer la existencia de un reconocimiento tácito de los hechos expuestos por la parte promotora de la queja.

En base a los antecedentes descritos procede realizar a la Administración actuante las siguientes

CONSIDERACIONES:

Única.- De la obligación de resolver a cabo de las Administraciones Públicas.

El apartado primero del artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, previene:

“La Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación.

En los casos de prescripción, renuncia del derecho, caducidad del procedimiento o desistimiento de la solicitud, así como de desaparición sobrevenida del objeto del procedimiento, la resolución consistirá en la declaración de la circunstancia que concurra en cada caso, con indicación de los hechos producidos y las normas aplicables.

Se exceptúan de la obligación a que se refiere el párrafo primero, los supuestos de terminación del procedimiento por pacto o convenio, así como los procedimientos relativos al ejercicio de derechos sometidos únicamente al deber de declaración responsable o comunicación a la Administración”.

Asimismo, el apartado sexto de dicho artículo 21 dispone lo siguiente:

“El personal al servicio de las Administraciones Públicas que tenga a su cargo el despacho de los asuntos, así como los titulares de los órganos administrativos competentes para instruir y resolver son directamente responsables, en el ámbito de sus competencias del cumplimiento de la obligación legal de dictar resolución expresa en plazo.

El incumplimiento de dicha obligación dará lugar a la exigencia de responsabilidad disciplinaria, sin perjuicio de la que hubiere lugar de acuerdo con la normativa aplicable”.

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 29, apartado 1, de la Ley 9/1983, del Defensor del Pueblo Andaluz, se le formula la siguiente RESOLUCIÓN:

Recordatorio: De los deberes legales contenidos en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Recomendación: Consistente en la necesidad de dar respuesta, a la mayor brevedad posible, al escrito identificado por la parte promotora de la queja, que resulta objeto de la presente intervención del Defensor del Pueblo Andaluz”.

Ejemplo de expresión crítica ante la falta de respuesta a TSPI.

“Con fecha @@Fecha_pi interesábamos de ese organismo el envío del preceptivo informe solicitado en el curso de la investigación del expediente de queja que se tramita con el número de referencia que se indica en el encabezamiento de este escrito.

La petición de ese informe no ha sido atendida, por lo que, como conoce, nos hemos visto obligados a reiterar en dos ocasiones dicha petición con fechas @@Fecha_r1 y @@Fecha_r2 (se remiten copias de los documentos citados).

Esta Institución debe manifestar de manera expresa la deficiente atención que ha prestado a las labores de investigación. Debemos señalar la demora en atender las solicitudes que le hemos dirigido en sucesivas ocasiones, junto a la falta de respuesta a la cuestiones requeridas para analizar el caso concreto. Esa situación ha provocado un retraso innecesario y perjudicial en la tramitación del expediente a lo que se suma la dificultad para evaluar con mayor detalle los motivos de la queja.

Creemos oportuno significar ante todo esta valoración, esperando que tal incidente producido en el presente expediente de queja no derive en una falta de colaboración que motive la adopción de medidas reprobatorias formales.

En cuanto a la cuestión analizada en el presente expediente de queja y a pesar de la falta de información concreta que le ha sido solicitada, esta Institución debe ofrecerle sus valoraciones [SIGUE EL TEXTO]”

Ejemplos de TS1A y TS2A

A título meramente ilustrativo, tales actuaciones podrían ser del siguiente tenor:

TS1A:

“Con fecha [Fecha de petición] interesamos de ese organismo la aportación de informe en relación con la queja arriba señalada (se adjunta copia del citado escrito).

Como quiera que no obtuvimos la información necesaria, procedimos a solicitarla de nuevo mediante sendas comunicaciones de fecha (fecha de TR1R y TS2R).

Dado que persiste la falta de respuesta, por medio de la presente le reiteramos nuestra petición que esperamos sea atendida con carácter preferente y urgente, en un plazo no superior a quince días según

preceptúan los artículos 18.1 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz.

Para cualquier duda o comentario, puede ponerse en contacto con nosotros en el teléfono y en las direcciones que se indican abajo”.

TS2A:

“Con fecha [Fecha de petición] interesamos de ese organismo la aportación de informe en relación con la queja arriba señalada (se adjunta copia del citado escrito).

Como quiera que no obtuvimos la información necesaria, procedimos a solicitarla de nuevo mediante diversas comunicaciones de fecha (fecha de TR1R, TS2R y TS1A).

Dado que persistía la falta de respuesta, con fecha (fecha de TSAV), y al amparo de lo dispuesto en el artículo 18.2 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, le dirigimos Advertencia formal de que su falta de colaboración «podrá ser considerada por el Defensor del Pueblo como hostil y entorpecedora de sus funciones haciéndola pública de inmediato y destacando tal calificación en su informe anual o especial, en su caso, al Parlamento de Andalucía».

Asimismo le indicamos que el artículo 26.3 del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor del Pueblo Andaluz prevé que «las actitudes que fueran declaradas hostiles y entorpecedoras a la labor investigadora del Defensor del Pueblo Andaluz serán dadas a conocer públicamente por éste mediante la inserción de la resolución declarativa de dicha actitud en el Boletín Oficial del Parlamento de Andalucía».

A pesar de lo anterior sigue sin obtenerse la información que se le interesó, razón por la cual le requerimos una vez más que nos la aporte con carácter urgente, evitando así la adopción de las medidas que le han sido anunciadas”.