



## 2. Administraciones Públicas, Tributarias y Ordenación Económica

### 1.1 ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, TRIBUTARIAS Y ORDENACIÓN ECONÓMICA

1.1.1 Introducción	4
1.1.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	5
1.1.2.1 Administraciones Tributarias	5
1.1.2.1.1 Tributos cedidos a la Junta de Andalucía	5
1.1.2.1.2 Bonificaciones, beneficios y exenciones en las Ordenanzas Fiscales municipales	9
1.1.2.1.3 El Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU)	10
1.1.2.1.4 Tasas y Precios Públicos	12
1.1.2.1.5 Los procedimientos de revisión en garantía de los derechos del contribuyente	13
1.1.2.2 Administraciones Públicas y Ordenación Económica	13
1.1.2.2.1 Transparencia	14
1.1.2.2.1.1 Administración local	14
1.1.2.2.1.2 Administración autonómica	16
1.1.2.2.2 Protección de datos personales	17
1.1.2.2.3 Administración electrónica	19
1.1.2.2.4 Organización Local	20
1.1.2.2.5 Contratación en el Sector Público	22
1.1.2.2.6 Expedientes administrativos por supuesta responsabilidad patrimonial de las Administraciones Públicas de Andalucía	23
1.1.3 Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones	24

### ESTE TEMA EN OTRAS MATERIAS

#### 1.3 DEPENDENCIA Y SERVICIOS SOCIALES

1.3.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	25
1.3.2.2 Personas con discapacidad	25
1.3.2.2.4 Administración tributaria	25

#### 1.5 EMPLEO

1.5.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	26
1.5.2.1 Quejas relativas al acceso al empleo público	26
1.5.2.1.1 La reserva del dato relativo a la discapacidad	26
1.5.2.2 Quejas relativas a la provisión temporal (bolsas)	28
1.5.2.2.2 Transparencia en la gestión de las bolsas de empleo público	28



<b>1.6 POLÍTICAS DE IGUALDAD DE GÉNERO</b>	
1.6.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	30
1.6.2.4 Administración Tributaria	30
<b>1.7 JUSTICIA</b>	
1.7.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	30
1.7.2.1 Justicia	30
1.7.2.1.1 Quejas motivadas por dilaciones indebidas: una panorámica provincial	30
<b>1.9 MENORES</b>	
1.9.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	31
1.9.2.2 Maltrato a menores	31
1.9.2.4 Medidas de protección; acogimiento familiar, acogimiento residencial y adopciones	32
1.9.2.4.1 Acogimiento residencial	32
1.9.2.4.3 Adopción nacional e internacional	33
<b>1.10 SALUD</b>	
1.10.1 Introducción	34
1.10.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	35
1.10.2.7 Derechos de los usuarios	35
1.10.2.8 Farmacia	36
<b>1.11 CONSUMO</b>	
1.11.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	36
1.11.2.2 Otras cuestiones relacionadas con Consumo	36
<b>1.12 URBANISMO</b>	
1.12.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	38
1.12.2.1 Urbanismo	38
1.12.2.1.5 Los responsables públicos debieran responder con su patrimonio cuando, como consecuencia de sus acciones u omisiones, se daña el erario público	38
<b>2. SERVICIO DE MEDIACIÓN</b>	
2.3 Experiencias mediadoras en 2016	40
2.3.3 En barriadas	40
<b>4. QUEJAS NO ADMITIDAS Y SUS CAUSAS</b>	
4.2 De las quejas remitidas a otras instituciones similares	41
4.2.1 Administraciones públicas, administraciones tributarias y ordenación económica	41



<b>4.3 De las quejas rechazadas y sus causas</b>	<b>41</b>
4.3.2 Duplicidad	41
4.3.3 No irregularidad	41
4.3.4 Jurídico-privadas	42
4.3.5 Sin competencia	42
4.3.6 Sub-iudice	42
4.3.7 Sin interés legítimo	42
4.3.8 Sin recurrir previamente a la administración	42



# 1.1 ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, TRIBUTARIAS Y ORDENACIÓN ECONÓMICA

## 1.1.1 Introducción

El presente Capítulo está dedicado a relatar las actuaciones desarrolladas por esta Defensoría, a lo largo del ejercicio 2016, en relación con los ámbitos de gestión de las administraciones Públicas, con especial incidencia en la Administración Local; en relación con la ordenación económica; y en relación con la administración tributaria.

Se incluyen, por tanto, asuntos concernientes a industria, turismo, comercio, fomento (subvenciones y ayudas), contratación del sector público, bienes de titularidad pública, administración electrónica, protección de datos, transparencia, participación y buena administración, así como organización local, donde se sitúan cuestiones atinentes a la supervisión y control externo de los actos o procedimientos de las Administraciones Locales, demarcación municipal, fórmulas asociativas locales y entidades locales autónomas, así como la prestación de servicios locales.

Dada su amplitud, son diversos los derechos constitucionales y estatutarios que enjuicamos afectos en las actuaciones que se describen a continuación, pudiendo resaltarse el **derecho a disponer de un sistema tributario justo**; el **derecho a la protección de datos de carácter personal**; el **derecho a la participación**; el **derecho de acceso a la información** y el **derecho a la buena administración**.

Sin menoscabo de hacer un análisis pormenorizado de las cuestiones que consideramos más destacadas, si nos parece oportuno reseñar, en el ámbito de las administraciones tributarias, la **modificación introducida en la regulación del Impuesto Sobre Sucesiones** y Donaciones por el Decreto-ley 4/2016, de 26 de julio, de medidas urgentes relativas al Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones (BOJA 1 de agosto de 2016, número 146, convalidado en Sesión de la Diputación Permanente de 23 de agosto de 2016 (BOPA 294, de 5 de septiembre).

Entre las modificaciones introducidas merece ser destacada el establecimiento de una **nueva reducción autonómica por la adquisición mortis causa e intervivos de una explotación agraria**. Esta reducción propia será de aplicación tanto a parientes directos como a los asalariados agrarios con determinados requisitos. Además, se reduce el periodo de mantenimiento de la explotación adquirida de diez a cinco años. Su finalidad es facilitar la sucesión de la explotación agraria a fin de lograr la continuidad de dichas actividades económicas en el territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

En todo caso, la medida de mayor calado por el número de personas potencialmente beneficiarias de la misma es el **aumento del mínimo exento en las herencias recibidas** por sujetos pasivos parientes directos (del Grupo I y II), que pasa de 175.000 euros a 250.000 euros. **Además**, para bases liquidables incluidas de entre 250.000 y 350.000 euros **se crea una reducción variable**, de hasta 200.000 euros **que corregirá el denominado error per saltum en el tramo de la tarifa**, para sujetos pasivos de los Grupos I y II. En ambos supuestos, siempre que su patrimonio preexistente esté comprendido en el primer tramo de los previstos en el artículo 22 de la Ley 29/1987, de 18 de diciembre.

Por lo que se refiere al ámbito de la transparencia pública, debemos reseñar el inicio de actividades por parte del **Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía**. Consejo instituido por la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía, que lo configura como la máxima autoridad de control en la Comunidad autónoma en materia de Transparencia y de Protección de Datos.

Este Consejo viene desarrollando una importante actividad en el área de transparencia desde el segundo trimestre de 2016, habiendo dictado ya numerosas resoluciones en materia de acceso a la información pública y en materia de publicidad activa, y respondido a consultas sobre esta materia con pronunciamientos de gran interés y sólidos fundamentos.

En materia de **protección de datos** sigue vigente lo dispuesto en la Disposición transitoria tercera del Decreto 434/2015, de 29 de septiembre, por el que se aprueban los Estatutos del Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía, que en su primer apartado señala lo siguiente:



«El Consejo asumirá las funciones en materia de protección de datos que tiene atribuidas de conformidad con lo que establezcan las disposiciones necesarias para su asunción y ejercicio por la Comunidad Autónoma. En tanto se lleve a cabo la aprobación y ejecución de dichas disposiciones continuarán siendo ejercidas por la Agencia Española de Protección de Datos»

A la presente fecha esta materia sigue en manos de la Agencia Española de Protección de Datos.

La estructura del nuevo organismo queda integrada por la Dirección, que presidirá la Comisión Consultiva, y por la propia Comisión Consultiva como órgano de participación, asesoramiento y consulta. Respecto de la Comisión Consultiva de Transparencia y Protección de Datos, que incluye entre sus componentes a una persona representante de la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz, debemos señalar que a la presente fecha se acaban de publicar los nombramientos de sus miembros.

## 1.1.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

### 1.1.2.1 Administraciones Tributarias

#### 1.1.2.1.1 Tributos cedidos a la Junta de Andalucía

Han sido muy numerosas las quejas recibidas a instancia de parte en 2016 sobre tributos cedidos por el Estado a la Comunidad Autónoma de Andalucía, principalmente sobre el **Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados** (ITPAJD), y sobre el **Impuesto de Sucesiones y Donaciones** (ISD).

Lo anterior, debido a la reiterada conflictividad y controversia que continúa suscitando la aplicación del procedimiento de comprobación de valores en la gestión y recaudación de ambas figuras impositivas, pero mayoritariamente sobre la utilización del referido procedimiento por parte de la Administración Tributaria en las liquidaciones por el ITPAJD.

Así, baste con reseñar las quejas tratadas durante 2016 respecto de la comprobación de valores por este Impuesto: Así, las quejas 15/2194; 15/4908; 15/5214; 15/5570; 16/272; 16/2126; y la 16/5475, en las que los contribuyentes denuncian cómo se han visto sometidos a un procedimiento de **comprobación de valores por la Agencia Tributaria de Andalucía**, que tras la adquisición de un bien a través de cualesquiera de los medios previstos en la Ley en relación con el ITPAJD, considera que el valor declarado no coincide o no se ajusta al "valor real" de éste.

En bastantes casos, el procedimiento de comprobación de valores concluye en Resolución por la que se acuerda que efectivamente el valor comprobado es superior al valor declarado, procediéndose a liquidar al contribuyente por la diferencia existente entre ambos valores, declarado y comprobado.

Por lo general, los contribuyentes afectados se quejan de que la Administración tributaria parece ignorar las consecuencias de la crisis económica en el mercado inmobiliario, destacando el hecho de que muchas compraventas se están teniendo que formalizar por un precio que en la práctica es inferior al valor fijado por la Administración; si bien -según las quejas recibidas- la misma utiliza unos valores catastrales que son anteriores a la crisis del sector y aplica a los mismos unos coeficientes correctores que en vez de adaptar el valor del bien a unos precios reales en descenso, lo incrementan aún más.

Lo anterior dificulta la obligación de pago de las liquidaciones giradas por esta vía a los contribuyentes, que ven cómo son embargadas sus cuentas, salarios, y hasta el bien objeto de la comprobación, que con frecuencia constituye su domicilio familiar.

Consideramos que en la situación descrita se deberían **adoptar medidas para acompañar la actuación tributaria a la realidad actual del mercado inmobiliario**. Si bien es cierto que la Administración autonómica



carece de competencias para revisar los valores catastrales, que son los que se utilizan para el cálculo de la base liquidable del ITPAJD, es más cierto que los coeficientes que se aplican al valor catastral del bien para la obtención de la referida base liquidable sí son establecidos por la Agencia con plenas competencias.

Ahora bien, en cuantas ocasiones nos hemos dirigido a la Agencia Tributaria solicitando informe para control de la legalidad de sus actos de gestión tributaria consistentes en la comprobación de valores en relación con el ITPAJD, desde la misma, se fundamentan sus actuaciones en el principio de legalidad que debe presidir todo el sistema tributario, y así fundamenta estos actos de comprobación de valores en las previsiones establecidas por el artículo 57 de la Ley General Tributaria, sobre la posibilidad de la Administración de comprobar el valor de las rentas, productos y bienes y demás elementos determinantes de la obligación de tributar, pudiendo emplear para ello entre otros métodos -siendo el más común- el de la estimación por referencia a los valores que figuran en los registros oficiales (Catastro, en el caso de inmuebles), aplicando un coeficiente multiplicador determinado reglamentariamente.

Considera la Agencia Tributaria de Andalucía -lo que compartimos- que en la forma indicada, siempre en el marco de aplicación de la legalidad vigente y actuando en cumplimiento de los mandatos Constitucionales y Estatutarios, debe velar especialmente por evitar el fraude fiscal con objeto de conseguir la efectiva y eficiente aplicación de los recursos a su cargo.

En los impuestos cedidos (el ITPAJD lo es) la Agencia autonómica evidencia la dificultad existente para determinar la base imponible de tales impuestos, definida por la normativa tributaria estatal básica como el "verdadero valor" de los bienes y derechos transmitidos.

Para hacer más efectivas las competencias y medidas fiscales asumidas por las Comunidades Autónomas en materia de tributos cedidos, éstas empezaron -en ejercicio de las competencias propias- a regular con mayor precisión y tratando de actuar de la forma más objetiva posible para la determinación del "valor real" de los bienes inmuebles, basándose principalmente en la utilidad que permiten las nuevas tecnologías para el tratamiento masivo de información.

Ello, ha permitido a las Comunidades Autónomas que cuentan con competencias en la materia, como Andalucía, la aprobación de sucesivas Órdenes de aplicación de coeficientes multiplicadores respecto del valor catastral y de mercado de los inmuebles, con objeto de determinar el "valor real" que será el tenido en cuenta por la Administración tributaria.

En casos de litigio, tanto en vía extraordinaria de revisión económico administrativa, como en vía contencioso administrativa, la mayor parte de las veces se reconoce la corrección jurídica y la suficiencia de la motivación cuando la Agencia Tributaria utiliza ese método de comprobación de valores.

En caso de discrepancia con el valor así determinado el contribuyente podrá instar un expediente de tasación pericial contradictoria. No obstante, la experiencia acumulada en las quejas tramitadas nos lleva a concluir que tal expediente únicamente prosperará en vía administrativa y jurisdiccional si existen circunstancias objetivas relacionadas con el propio inmueble -estado de ruina, deterioro significativo, etc.- que puedan acreditarse documentalmente, mientras que resultarán desestimadas aquellas pretensiones que pretendan basarse únicamente en la discrepancia con el valor catastral del bien o en la consideración de los coeficientes multiplicadores como inadecuados respecto de que el contribuyente considera como "valores reales de mercado".

Esto supone que aquellos contribuyentes que alegan contra los valores resultantes de la comprobación de valores alegando mera disconformidad de los mismos con los precios efectivamente pagados por la transmisión del bien o con lo que ellos consideran el "valor real de mercado", vean mayoritariamente desestimadas sus pretensiones, tanto en vía administrativa, como jurisdiccional.

Algo similar ocurre con aquellos que solicitan tasación pericial contradictoria del bien, cuando no disponen de elementos objetivos que acrediten una circunstancia especial del inmueble que lo diferencie de los restantes bienes ubicados en la misma zona y justifique su menor valor. También en este caso las pretensiones de los contribuyentes son objeto de desestimación, con el agravante de que los gastos derivados de la tasación pericial les son cargados incrementando así el coste del proceso.



Siendo así las cosas, parece que lo más acertado sería que los contribuyentes obligados a declarar por estos tributos incluyeran en sus declaraciones liquidaciones un valor del bien idéntico al que resultará de aplicar el modelo previsto en el art. 57.1,b) in fine de la Ley General Tributaria, esto es, **valor catastral incrementado en el coeficiente multiplicador que resulte de aplicación en el municipio donde radique el inmueble**. Cualquier declaración liquidación que se aparte de estos parámetros será, casi con absoluta certeza, objeto de un expediente de comprobación de valores que se saldará con la expedición de una liquidación complementaria, a la que habrá que sumar el importe de la correspondiente sanción y los intereses de demora, que serán elevados habida cuenta el retraso con el que suelen iniciarse y resolverse estos procedimientos.

Únicamente tendría sentido fijar un valor diferente al determinado por este modelo en la declaración liquidación en aquellos supuestos en que existiesen elementos objetivos que acrediten una circunstancia especial del inmueble que lo diferencie de los restantes bienes ubicados en la misma zona y justifique su menor valor. Y en tal supuesto, deberá el contribuyente estar presto para aportar los documentos justificativos de tales elementos objetivos y, en su caso, solicitar la oportuna tasación contradictoria.

Pese a esta evidencia, son muy numerosas las quejas que esta Institución debe tramitar todos los años en relación con procedimientos de comprobación de valores derivados de liquidaciones del ITPAJD o del ISD, en los que el promotor de la queja se limita a reseñar su disconformidad con el valor determinado por la Administración por considerar el mismo carente de fundamento y alejado del que consideran el “valor real de mercado” del bien.

En bastantes ocasiones, los contribuyentes han actuado de buena fe reseñando en la declaración liquidación el valor efectivo de la transmisión, mostrándose sorprendidos porque la Administración tributaria pretenda imponerles un valor diferente e indignados por el hecho de verse sancionados por un supuesto incumplimiento de sus deberes tributarios.

Nuestra labor en relación a estos expedientes incluye una componente pedagógica al explicar a los contribuyentes cuál es el procedimiento estándar seguido por la Administración tributaria para determinar el valor de los bienes objeto de transmisión y aclararles la conformidad a derecho del mismo y las escasas probabilidades de que prospere cualquier procedimiento de recurso en relación con los mismos.

En una mayoría de casos los contribuyentes nos trasladan su total desconocimiento de esta realidad, la falta de información recibida al respecto durante el proceso de declaración liquidación y su convicción de haber cumplido de buena fe sus deberes tributarios.

La reiteración de casos similares, un año tras otro, nos lleva a plantearnos la conveniencia de que por parte de **la Administración tributaria andaluza se adopten medidas para posibilitar que los contribuyentes en los tributos cedidos del ITPAJD e ISD dispongan, en el momento de formular su declaración liquidación, de información precisa sobre cuáles son los valores que la Administración considera que corresponden a efectos fiscales al bien objeto de liquidación**, incluyendo las advertencias correspondientes sobre las consecuencias que podría depararles la fijación de valores distintos a los así determinados e información sobre los casos en que podría aceptarse un valor diferente, los procedimientos para acreditarlo y el coste de dichos procedimientos.

A tal fin, en aras de la protección de los derechos y garantías de los contribuyentes contemplados en el artículo 34 de la Ley General Tributaria, y muy especialmente del derecho a ser informado y asistido por la Administración tributaria en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, la Oficina del Defensor del Pueblo Andalúz inició actuaciones de oficio en la **queja 16/5094**, en la que ya hemos formulado **Sugerencia** respecto de la Agencia Autonómica con la finalidad de que diseñen modelos informativos que acompañen o complementen los documentos de declaración liquidación en los que se contengan los extremos informativos y advertencias antes mencionados. Asimismo, hemos pedido que se facilite esta información presencialmente a quienes acudan a las dependencias tributarias para cumplimentar sus deberes tributarios en tales impuestos, y se remitan las mismas por vía telemática a quienes utilicen este medio.

En otro orden de cuestiones, y por lo que al ISD se refiere, igualmente en el pasado ejercicio 2016 hemos recibido un amplio número de quejas en las que los contribuyentes muestran sus críticas generales a la normativa autonómica reguladora del mismo, por considerar que da un **tratamiento excesivamente**



**gravoso a las herencias y donaciones**, comparándola negativamente con la regulación existente en otras Comunidades Autónomas que entienden menos gravosa y mas justa, demandando su urgente modificación.

Tal es el caso de la queja 15/5895, queja 16/1327, queja 16/1278, queja 16/1279, queja 16/1282, queja 16/1284, queja 16/1285, queja 16/1286, queja 16/1287, queja 16/1329, queja 16/1625, queja 16/1628, queja 16/1629, queja 16/1650, queja 16/1659, queja 16/1669, queja 16/1670, queja 16/1671, queja 16/1703, queja 16/2228, queja 16/2627, queja 16/2995, y queja 16/6100, entre otras.

En ellas hemos comunicado a las personas interesadas cuál era el régimen jurídico de aplicación en cada momento y la inexistencia de irregularidad en la actuaciones administrativas seguidas, por considerar que las liquidaciones practicadas, lo fueron en forma acorde a la normativa y la regulación vigentes para ese tributo en Andalucía.

Las diferencias en el ISD son consecuencia de la configuración autonómica del Estado que otorga a los entes territoriales libertad y autonomía para decidir sobre sus propios ingresos y gastos, en cuya virtud y en aplicación del principio de corresponsabilidad fiscal de las Comunidades, estas han de compartir con el Estado la responsabilidad política inherente al establecimiento de los tributos para financiar su gasto público.

Una amplia doctrina interpretativa del Tribunal Constitucional, así como la jurisprudencia del Tribunal Supremo sobre la autonomía legislativa y financiera de las Comunidades Autónomas, entiende que no tiene por qué ser contraria a los principios constitucionales de igualdad y capacidad económica la diferencia de trato en las mismas, y que el ejercicio de las potestades de exacción de tributos y su nivel, así como de potestades normativas, mientras no excedan de lo atribuido, no resultan contrarios al principio de igualdad, sino que están amparados en la capacidad normativa de las mismas, otorgada conforme a los preceptos constitucionales.

Como conclusión, hemos de añadir que las Comunidades Autónomas tienen atribuidas competencias normativas en el ISD conforme a la Ley Orgánica 8/1980, de 22 de septiembre, de Financiación de las Comunidades Autónomas, desarrollada en la Ley 22/2009, de 18 de diciembre, por la que se regula el sistema de financiación de las Comunidades Autónomas, sin que en principio, la regulación que promulguen en la materia deba considerarse contraria a los principios constitucionales y preceptos constitucionales.

No obstante, y junto a las quejas recibidas, esta Institución contemplaba con preocupación las informaciones relativas al **aumento significativo en el número de personas que venían renunciando a herencias en Andalucía por no poder hacer frente al pago de los tributos** correspondientes, así como las noticias que apuntaban a un creciente número de contribuyentes que estarían cambiando su lugar de residencia a otras Comunidades Autónomas con políticas tributarias mas laxas en relación a este impuesto.

De acreditarse la certeza de estas informaciones creemos que sería necesario abrir un periodo de reflexión acerca de las inequidades que pueden derivarse de la coexistencia dentro del Estado de regímenes tributarios autonómicos excesivamente dispares que introducen situaciones de evidente discriminación entre unos contribuyentes y otros en función de su lugar de residencia.

A este respecto, consideramos necesario que, dentro del respeto a las legítimas diferencias que en materia de política tributaria puedan tener las Comunidades Autónomas, se busquen fórmulas que limiten estas diferencias a unos márgenes que no impliquen situaciones de grave discriminación entre los contribuyentes, ni propicien prácticas de evasión fiscal que sólo benefician a los mas pudientes y perjudican a los más débiles.

Todas estas consideraciones fueron incluidas en el Informe Anual correspondiente a 2015 que se presentó por esta Institución al Parlamento de Andalucía, para su debida toma en consideración por parte de los representantes de los distintos Grupos Políticos con representación parlamentaria.

En este sentido, nos congratulamos porque, finalmente, mediante el **Decreto-ley 4/2016, de 26 de julio, de medidas urgentes relativas al Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones** (BOJA 1 de agosto de 2016, número 146, convalidado en Sesión de la Diputación Permanente de 23 de agosto de 2016 (BOPA 294, de 5 de septiembre), se vinieron a **adoptar las modificaciones tributarias requeridas** para el desarrollo del objetivo planteado por el Gobierno Andaluz, en la vertiente de los ingresos tributarios.



En concreto, en el Texto Refundido de las disposiciones dictadas por la Comunidad Autónoma de Andalucía en materia de tributos cedidos, aprobado por Decreto Legislativo 1/2009, de 1 de septiembre, se incluyen dos modificaciones:

En primer lugar, se modifica la mejora de la reducción estatal de la base imponible para las adquisiciones mortis causa de la vivienda habitual del causante, de modo que se elimina el límite máximo de aplicación y se establece una escala que hace depender el porcentaje de la reducción del valor real del inmueble adquirido por cada sujeto pasivo, con la finalidad de dar mejor cumplimiento al **principio de capacidad contributiva**.

Además, se reduce el periodo de mantenimiento del inmueble heredado de diez a tres años.

En segundo lugar, se crea una **nueva reducción autonómica por la adquisición mortis causa e inter vivos de una explotación agraria**, por medio de la que se flexibiliza el requisito exigido en la normativa vigente de ejercicio de la actividad agraria de manera personal y directa por el transmitente, y se suprime el de que constituya su principal fuente de renta. Además, se reduce el periodo de mantenimiento de la explotación adquirida de diez a cinco años. Esta reducción propia será de aplicación tanto a parientes directos como a los asalariados agrarios con determinados requisitos.

Su finalidad es facilitar la sucesión de la explotación agraria a fin de lograr la continuidad de dichas actividades económicas en el territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Las medidas, relacionadas con la capacidad económica de los contribuyentes han venido a modificar el régimen jurídico autonómico del SD, dotándolo, a nuestro juicio, de mayor igualdad y progresividad y en suma, de una mayor justicia económica y social.

Este cambio regulatorio se ha plasmado en la **reforma del ISD**, tramitada posteriormente con la Ley 10/2016, de 27 de diciembre, del Presupuesto de la Comunidad para el ejercicio 2017, que entró en vigor el 1 de enero de 2017, y que ha venido a **mejorar las reducciones y los requisitos de acceso a las bonificaciones**, de manera que se ha aumentado el mínimo exento en las herencias recibidas por sujetos pasivos parientes directos (del Grupo I y II), estableciendo un mínimo exento que pasa de 175.000 euros a 250.000 euros, siempre que el patrimonio preexistente esté comprendido en el primer tramo de los previstos en el artículo 22 de la Ley 29/1987, de 18 de diciembre, básica del ISD.

Además, para bases liquidables incluidas de entre 250.000 y 350.000 euros se crea una reducción variable, de hasta 200.000 euros que corregirá el denominado error per saltum en el tramo de la tarifa, para sujetos pasivos de los Grupos I y II, siempre que su patrimonio preexistente esté comprendido en el primer tramo de los previstos en el artículo 22 de la Ley 29/1987, de 18 de diciembre.

### 1.1.2.1.2 Bonificaciones, beneficios y exenciones en las Ordenanzas Fiscales municipales

En esta materia tratamos en 2015 la queja 14/3800 en la que el interesado nos planteaba que tras formular solicitud de aplicación de las bonificaciones fiscales que por el **Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI)** se establecían en la Ordenanza Fiscal correspondiente del municipio de **Yunquera (Málaga)** no había recibido contestación alguna.

El promovente presentó escrito de queja el 29 de julio de 2014, del que se desprendía que en fecha 24 de febrero de 2012, había solicitado previamente del Ayuntamiento (Patronato de Recaudación Provincial) el reconocimiento y aplicación de la bonificación prevista en el artículo 2.2, a) de la entonces vigente Ordenanza Fiscal del IBI, respecto de una de las viviendas de protección oficial que, promovidas hacía unos veinte años, ocupaba mediante contrato de alquiler celebrado con la Junta de Andalucía.

Así mismo, en su escrito de queja y documentación adjunta, el interesado planteaba la falta de respuesta de la -entonces- Gerencia Provincial de EPSA en Málaga a su solicitud de 10 de abril de 2012, en la que pedía documentación acreditativa de la calificación definitiva como viviendas de protección oficial de aquella en que tenía fijada su residencia y domicilio, para acreditarlo al Ayuntamiento.



Lo anterior, con la finalidad de obtener las bonificaciones que por el IBI se establecían en la Ordenanza Fiscal antes referida. Al no tener respuesta, volvía a reiterar su solicitud el 2 de abril de 2014 ante la Agencia autonómica (AVRA).

En fecha 9 de julio de 2015, tras admitir a trámite la queja, recibíamos el informe del Ayuntamiento de Yunquera, que en síntesis indicaba que atendiendo a la realidad socio-económica del municipio optó por no regular la bonificación prevista para el IBI en el artículo 74.2 quáter del Real Decreto Legislativo 2/2004, por el que se aprobó el TRLRHL, conforme a la redacción dada por la Ley 16/2012, de 27 de diciembre; no siendo por tanto aplicable aquella bonificación en el término de Yunquera como instaba AVRA.

Tras la recepción de los informes recibidos de los organismos actuantes, la formulación de alegaciones por el interesado y la valoración y estudio de todo el material obrante en las actuaciones, efectuábamos nuestras consideraciones respecto al régimen jurídico de aplicación y con fecha 19 de julio de 2016 formulábamos la **Resolución** procedente, efectuando Recordatorio del deber de cumplir determinados preceptos constitucionales y legales de aplicación.

Así como recomendando la revocación de los actos administrativos y acuerdos desestimatorios de la solicitud formulada por el interesado instando el reconocimiento y aplicación de la bonificación prevista en la Ordenanza Fiscal del IBI, al momento de su solicitud. Formulando igualmente Sugerencia, en el sentido de que se procediera a valorar el posible establecimiento en la Ordenanza Fiscal correspondiente de la bonificación que junto con el interesado venía demandando AVRA.

Finalmente recibíamos en la referida **queja 14/3800** la respuesta de la Administración municipal concernida que posibilitó el cierre de las actuaciones al entender que se aceptaban nuestras resoluciones.

Con ocasión de la tramitación de la queja 14/4138, el interesado nos indicaba que tras haber pasado a situación de retiro por inutilidad física e insuficiencia de condiciones psicofísicas para el servicio, formuló al Ayuntamiento de San Fernando (Cádiz) **exención en el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica prevista para los de titularidad de personas con discapacidad reducida**, solicitudes que le fueron denegadas, así como desestimado el recurso de reposición igualmente presentado, por entender el Ayuntamiento que sólo resultaba de aplicación dicha exención a las personas que acreditasen al menos un 33% de discapacidad, sin aceptar la equivalencia con tal condición de las personas en situación de incapacidad permanente, como era el caso del promotor de la queja.

Disconformes con esta interpretación jurídica del Ayuntamiento de San Fernando, formulamos **Resolución**, instándole a adoptar los acuerdos necesarios para el reconocimiento al interesado de la exención fiscal que solicitaba desde el ejercicio de 2013.

Asimismo, formulamos Sugerencia a la Corporación municipal instándole a incluir en la correspondiente Ordenanza fiscal reguladora del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica la consideración de suficiencia a efectos de la acreditación de un grado de discapacidad del 33% o superior, de los certificados acreditativos de la condición de pensionistas de la Seguridad Social por incapacidad permanente en el grado de total, absoluta o gran invalidez, y los acreditativos de la condición de pensionistas de clases pasivas que tengan reconocida una pensión de jubilación o de retiro por incapacidad permanente para el servicio o inutilidad para el mismo.

Dichas resoluciones no fueron aceptadas inicialmente por el Ayuntamiento lo que motivó la inclusión de la queja en el Informe Anual al Parlamento. Si bien posteriormente el Ayuntamiento nos contestaba accediendo a conceder la exención que solicitó el interesado para el ejercicio 2016 y siguientes.

### 1.1.2.1.3 El Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU)

Básicamente la mayor parte de los expedientes que hemos tramitado en relación al **Impuesto de Plusvalía** (IIVTNU), lo fueron sobre la exención legal incluida finalmente en la modificación del artículo 105 de la Ley



Reguladora de las Haciendas Locales, tras la convalidación de las previas reformas normativas producida mediante la Ley 18/2014, de 15 de octubre, de aprobación de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia.

Al respecto, como hemos venido exponiendo repetidas veces, el Defensor del Pueblo Andaluz valoró muy positivamente la referida **exención de pago del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (Plusvalía) por las transmisiones realizadas con ocasión de la dación en pago a una entidad financiera de la vivienda habitual** del deudor hipotecario, por cuanto beneficiaban a personas que habrían llegado a esa situación por su precaria situación económica.

Sobre esta cuestión hemos formulado **Resolución** el pasado año, en relación con solicitud de exención denegada por el Organismo Provincial de Asistencia Económica y Fiscal de la Diputación de Sevilla (OPAEF), que finalmente resultó aceptada por el OPAEF, por lo que resolvimos el cierre de actuaciones en la queja el correspondiente expediente de **queja 14/3557**.

Por su parte, la **queja 15/4167**, promovida también a instancia de parte, trataba sobre la misma cuestión -exención denegada por dación en pago de vivienda habitual-, pero afectaba en esta ocasión al Patronato de Recaudación Provincial de la Diputación de Málaga, que había denegado la aplicación de dicha exención a la persona promotora de la queja por considerar que no concurría el requisito del empadronamiento continuado de la misma en la vivienda objeto de dación en pago durante los dos años anteriores a la misma.

Por el citado organismo, tras solicitarle el correspondiente informe, se nos respondía que recientemente habían tenido conocimiento del Informe de la Dirección General de Tributos, recaído en la Consulta (IE) 0626-15, en la que, en relación con el requisito del empadronamiento en la vivienda habitual, se señala:

*“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.”*

A la vista del contenido de este informe el Patronato nos indicaba que habían requerido a la interesada para que aportara la documentación acreditativa de las razones por las que cambió su empadronamiento unos meses antes de producirse la dación en pago.

A este respecto, la persona nos informó que había contestado al requerimiento del Patronato explicando que la única razón del cambio de domicilio antes de hacerse efectiva la dación en pago fue el deseo de iniciar cuanto antes una nueva vida, que le llevó a alquilar una nueva vivienda y empadronarse sin esperar al lanzamiento de su anterior domicilio.

Estimando más que razonables las razones expuestas por la interesada, indicamos al Patronato que dábamos por concluidas nuestras actuaciones en la confianza de que las mismas serían aceptadas y reconocida la exención.

En la queja 14/5740, la Administración gestora y recaudadora del IIVTNU, que había denegado inicialmente la exención por dación en pago de la vivienda habitual resultó ser el Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra, al cual hubimos de formular la oportuna **Recomendación** en el sentido de que una vez acreditado el cumplimiento de los requisitos necesarios, reconociera el derecho de la persona promotora de la queja a ser beneficiaria de la exención prevista en el artículo 105.1.c) del Texto Refundido de la Ley Reguladora de Haciendas Locales, procediendo de oficio a la devolución de los ingresos indebidamente percibidos en concepto de IIVTNU.



Resolución que fue aceptada por el Ayuntamiento, comunicándonos el mismo que procedía a estimar la solicitud de rectificación de autoliquidación en concepto de Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, y a reconocer a la parte interesada el derecho a la devolución de ingresos indebidos.

Razón por la que consideramos como aceptada la resolución y el asunto como solucionado, archivando las actuaciones en la referida [queja 14/5740](#).

### 1.1.2.1.4 Tasas y Precios Públicos

Hemos finalizado en el pasado ejercicio 2016 la tramitación de diversas quejas que planteaban una **posible discriminación en la exacción de tasas** -principalmente por la recogida de residuos- al cobrarse un importe mayor a los sujetos pasivos no residentes que a los sujetos pasivos empadronados en el Municipio de que se tratare.

Así, la queja 13/3399 y la queja 14/3798, promovidas respecto del Ayuntamiento de Benalmádena (Málaga); y la queja 14/0079, promovida respecto del Ayuntamiento de Torremolinos (Málaga).

Esta Institución considera no conforme a derecho este **trato diferenciado en el ámbito tributario en función de la condición de residente del sujeto pasivo**, motivo por el cual, hemos formulado a las Administraciones implicadas las oportunas Resoluciones instándoles a revisar las decisiones adoptadas y a adaptar las ordenanzas fiscales a la legalidad vigente. Sirva como ejemplo la **Resolución** formulada en la queja 13/3399, afectante al Ayuntamiento de Benalmádena.

Lamentablemente, no recibimos respuesta por parte del Ayuntamiento a las resoluciones dictadas, lo que motivó la inclusión de este expediente y del tramitado en la queja 14/3798 en el Informe Anual al Parlamento de Andalucía.

En la [queja 14/0079](#), por contra, el Ayuntamiento de Torremolinos sí nos facilitó respuesta aun cuando la misma era contraria a la aceptación de nuestra Resolución por cuanto, pese a no decirlo expresamente, se evidenciaba que persistía en el reconocimiento de un beneficio fiscal en los tributos locales condicionado al requisito de estar empadronado en el municipio el sujeto pasivo.

Una decisión que nos parece censurable, no sólo porque contradice la opinión de esta Institución, sino que es contraria a la posición expresada por los Tribunales de Justicia en diversos pronunciamientos. Por tal razón, resolvimos la inclusión en el Informe Anual al Parlamento de Andalucía de los expedientes reseñados.

Durante la tramitación de la queja 14/1045 tuvimos ocasión de valorar una actuación administrativa que, a nuestro juicio, evidenciaba un excesivo afán recaudatorio, sin tomar suficientemente en consideración las circunstancias concurrentes en la persona afectada.

La promotora de la queja exponía que la Diputación de Málaga (Patronato de Recaudación) le giraba a su cuenta bancaria diligencia de embargo, por un importe 73,91 euros, correspondiente a una **deuda en concepto de tasa por un servicio de bomberos** prestado el año 1998 (hacía 16 años) cuyo importe original era de 33,72 euros.

Según acreditaba la interesada no era la primera vez que se le pretendía embargar su saldo en una cuenta corriente en la que únicamente ingresaba el importe de la renta activa de inserción (mensualmente 426 euros) que constituía su única fuente de ingresos. Según indicaba, en enero de 2014, tras presentar la oportuna reclamación cancelaron el embargo; no obstante, otra vez le volvieron a embargar con la cantidad aumentada en febrero de 2014, y le demandaban nuevamente que volviera a presentar ante el citado organismo la documentación justificativa de los ingresos que percibía.

Tras la admisión a trámite y considerando insuficientes las justificaciones aducidas por la Agencia recaudatoria para actuar de aquella forma, dictamos la **Resolución** que consta en las actuaciones, sugiriendo que procedieran a una declaración de fallido de la deudora y de incobrable del crédito.



Esta resolución fue desestimada por el Patronato de Recaudación amparándose en el hecho de que la deuda ya había sido cobrada -como resultado del embargo practicado- por lo que no tenía sentido la declaración de fallido, señalando que la declaración de inembargabilidad del crédito sólo podía hacerse de forma rogada y no de oficio, no habiéndose instado la misma por la interesada.

No podemos compartir esta respuesta, toda vez que la interesada y esta Institución alegaban la situación económica de aquélla y el hecho de que la Administración era concedora de que la situación no iba a cambiar previsiblemente, por lo que no tenía sentido que persistieran en dictar una orden de embargo tras otra, obligando así a la interesada a un continuo peregrinar por la sede administrativa para conseguir la devolución de lo indebidamente cobrado. Entendemos que hubiera sido deseable una actuación administrativa más sensible y acorde con el principio de justicia social.

En cualquier caso y como consideramos no aceptada nuestra Resolución, dimos por finalizada la queja con la inclusión de la misma en el Informe Anual.

### 1.1.2.1.5 Los procedimientos de revisión en garantía de los derechos del contribuyente

En la queja 14/2796, el interesado nos exponía que el Ayuntamiento de Sevilla le habría efectuado embargo por impago de tasa de basura correspondiente al ejercicio de 2003. Considerando que la liquidación por la tasa de basura habría prescrito, formuló recurso de reposición que le fue contestado en noviembre de 2013.

Desestimándose, su pretensión de prescripción de la deuda, porque según mantenía no se produjeron las notificaciones edictales que alegaba la Agencia Tributaria del Ayuntamiento de Sevilla, en especial la de la Providencia de Apremio que según la Administración se habría publicado en el BOP de 5 de marzo de 2005, lo que según el interesado, no se le ha acreditado en modo alguno.

No obstante, y durante el tramite de alegaciones para la instrucción de la queja, el interesado nos comunicaba que en fecha 24 de enero de 2014 habría formulado reclamación económico administrativa ante el Tribunal Económico Administrativo Municipal de Sevilla que no se resolvía nada por el mismo pese al tiempo transcurrido de más de un año; razón por la que decidimos formular la **Resolución** que consta en las actuaciones de la queja respecto del impulso de oficio de todos los trámites por la Administración municipal concernida y respecto a la necesaria dotación de medios personales y materiales del Tribunal Económico Administrativo para que pudiese llevar a cabo sus intervenciones extraordinarias de revisión de la actuación de los órganos de gestión y recaudación tributaria del Ayuntamiento.

En parecidos términos la queja 14/5376, en la que el interesado también respecto del Ayuntamiento de Sevilla y su Agencia Tributaria actuando como órgano de recaudación, habría formulado un recurso de reposición frente a expediente sancionador en materia de sanción de tráfico urbano, que cuya resolución desestimatoria motivó que por su parte interpusiera reclamación económico administrativa ante el Tribunal respectivo municipal que nada resolvía al respecto pese a haber transcurrido más de un año de espera.

Admitida a trámite la queja tras su tramitación nos vimos obligados a formular la **Resolución** que consta en las actuaciones, en forma similar que en el expediente anterior.

Pese a las numerosas resoluciones dictadas debemos denunciar que siguen produciéndose unas dilaciones inaceptables por parte del Tribunal Económico Administrativo Municipal de Sevilla en la resolución de los asuntos que son sometidos a su consideración.

### 1.1.2.2 Administraciones Públicas y Ordenación Económica

En este Informe Anual dedicamos especial atención a las quejas relacionadas con la transparencia pública,



pues consideramos necesario destacar el salto cualitativo que para la democracia local y para la participación ciudadana en la gestión político-administrativa de las Entidades integradas en la Administración Local de Andalucía, ha supuesto la entrada en vigor de la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía, que complementa la normativa básica estatal contenida en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.

### 1.1.2.2.1 Transparencia

Los expedientes tratados en 2016 fueron un total de 89, lo que viene a representar la cuarta parte de los expedientes recibidos en relación a la materia de Administraciones Públicas y Ordenación Económica; siendo la materia de transparencia, participación y buena administración la que ha generado un mayor número de Resoluciones en nuestra actividad de control externo, fundamentalmente de las Administraciones Locales, aunque también se ha visto afectada la Administración Autonómica.

#### 1.1.2.2.1.1 Administración local

Es de justicia reconocer el importante esfuerzo que las entidades locales de Andalucía están desarrollando para dar cumplimiento a las leyes de transparencia, como demuestra el **elevado número de municipios que han aprobado ordenanzas reguladoras en materia de transparencia** y han puesto en funcionamiento los denominados “portales de transparencia”.

Pese a ello, en 2016 hemos asistido a un significativo aumento en el número de quejas referidas a posibles incumplimientos por parte de las Corporaciones Locales de los deberes que esta nueva legislación les impone.

La mayoría de estas quejas denuncian incumplimientos del derecho de acceso a la información, al denegarles los Ayuntamientos sus peticiones de acceso o no responder a las mismas. Sin embargo, una análisis de las peticiones planteadas nos lleva a concluir que lo que subyace en el fondo del problema es un **incumplimiento por la Corporación municipal de las obligaciones de publicidad activa** que estatuyen las leyes de transparencia.

Debemos señalar que un número importante de las quejas tramitadas que afectaban a entidades locales contenían peticiones de acceso a información formuladas antes de la entrada en vigor de las leyes de transparencia, por lo que hubieron de ser tramitadas atendiendo a la normativa reguladora del derecho de acceso a la información vigente en el momento de su presentación, básicamente contenida en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común.

Muchas de estas actuaciones han finalizado con el dictado de una Resolución por parte del Defensor del Pueblo Andaluz, ante el reiterado silencio de las Administraciones Locales a las solicitudes recibidas.

Así sucedía en la queja 14/3145, queja 14/3259 y queja 14/3260, en las que por el representante de una **asociación ecologista de Córdoba** se denunciaba la falta de respuesta a diferentes escritos presentados en junio de 2014 a la Diputación Provincial de Córdoba solicitando el acceso a diversa información y documentación.

De la tramitación de estos expedientes se evidenciaba la falta de respuesta de la Administración Provincial y por tanto el incumplimiento de la obligación de resolver expresamente las solicitudes y escritos de los ciudadanos, por lo que, estimando tal práctica como lesiva 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, formulamos Resoluciones, de las que es muestra significativa la **Resolución** dictada en la queja 14/3260.

Como respuesta a las Resoluciones dictadas, la Diputación Provincial de Córdoba nos contestó que estaba procediendo a dar respuesta a la Asociación interesada trasladándole la información solicitada. A la vista de ello, dimos por finalizadas las quejas considerando que se habían aceptado nuestras Resoluciones.

Otro grupo de expedientes de queja que, con similares pretensiones informativas por los interesados,



tramitamos y resolvimos en forma agrupada fue el integrado por la queja 15/1836, queja 15/1837, queja 15/1838, queja 15/2270, queja 15/2271, queja 15/2272 y queja 15/1273, promovidas todas por una Asociación política ante la Alcaldía Presidencia del Ayuntamiento de **Dos Hermanas (Sevilla), en demanda de diversa información y documentación, relativa a parcelas de gestión político y económico-administrativa del Ayuntamiento y de sus entidades instrumentales y empresas municipales.**

Así, se interesaba información sobre la existencia de normas respecto al uso de locales municipales; información referente a las subvenciones que hubieren recibido las Asociaciones de Vecinos; información de relevancia jurídico-administrativa municipal; y presupuesto ejecutado de la Administración y de empresas municipales.

A pesar de que estas peticiones de acceso a la información se formularon antes de la entrada en vigor de las leyes de transparencia, lo cierto es que toda la documentación demandada formaba parte de la información que el Ayuntamiento estaba obligado a publicar en su portal de transparencia como consecuencia de las obligaciones de publicidad activa que estas normas le imponen.

Por ello, formulábamos las respectivas Resoluciones, consistentes básicamente en Recordatorios y Recomendaciones de respuesta a la mayor brevedad posible a los escritos presentados por los representantes de la Asociación política referida. Sirva, por todas ellas, la **Resolución** formulada en la queja 15/1836.

Asimismo y en paralelo, celebramos una reunión con representantes de la Corporación en la que le trasladamos la conveniencia de dar cumplimiento a sus obligaciones de publicidad activa, lo que posibilitaría dar respuesta a la asociación, facilitándole el enlace al apartado de su portal de transparencia donde apareciese incluida la documentación demandada.

Al respecto, hemos de decir que finalmente el Ayuntamiento nos comunicaba la aceptación de las Resoluciones dictadas (**queja 15/1836**), indicando que había notificado respuesta a la Asociación Política solicitante facilitándole los enlaces del Portal de Transparencia y de su página web en los que podía encontrar y acceder a toda la información solicitada.

El ejercicio del derecho de acceso a información en el ámbito local adquiere matices especiales cuando quien pretende ejercitarlo ostenta un cargo en la Corporación como representante electo, investido por tanto de las prerrogativas propias de los miembros de las corporaciones locales que conceden al mismo un acceso privilegiado a los datos, documentos e informaciones que obren en poder de los servicios de la Corporación y le resulten precisos para el desarrollo de su función. (art. 14 y ss. del RD 2568/1986, Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales).

Nos parece importante aclarar una cuestión en relación a las quejas recibidas por **incumplimientos del derecho de acceso a la información por parte de las Entidades Locales cuando afectan a miembros de la propia Corporación.**

Ocurre que con frecuencia, las quejas recibidas en esta Institución proceden de representantes de los grupos políticos municipales en la oposición y denuncian incumplimientos de la normativa de transparencia por parte del gobierno municipal, al no haber atendido determinadas solicitudes de acceso a información.

Pese a que en los escritos de queja se invocan las leyes de transparencia, lo cierto es que cuando accedemos a los escritos de solicitud de información comprobamos que los mismos se plantearon esgrimiendo la condición de miembro de la Corporación del solicitante y, muchas veces, citando expresamente la normativa de régimen local que ampara y privilegia sus derechos de acceso.

En esos casos, pese a invocar la queja las leyes de transparencia, consideramos que lo procedente es tramitar el expediente atendiendo a las disposiciones locales que regulan específicamente el derecho de acceso de los miembros de la Corporación, dotándolo de un estatus de especial protección.

Por el contrario, si la solicitud de acceso a la información fue presentada amparándose en las leyes de transparencia, aunque el solicitante sea un miembro de la corporación, tramitamos el expediente aplicando lo dispuesto en la legislación de transparencia.



Por último, si el solicitante de información, miembro de la Corporación, ha esgrimido en su escrito de solicitud ambas normativas, aplicaremos siempre aquella que resulte mas beneficiosa a sus intereses.

### 1.1.2.2.1.2 Administración autonómica

Aunque han sido significativamente menos numerosas las quejas recibidas en materia de transparencia que afectaban a la Administración autonómica que las referidas a la Administración local, no por ello, revisten las mismas menor interés o trascendencia.

Particularmente significativa nos parece el asunto tratado en la queja 16/3681 en la que el representante de una **asociación ecologista de Andalucía** exponía que, en cumplimiento de sus obligaciones legales de publicidad activa, en el portal de la transparencia de la Junta de Andalucía se podía encontrar documentación acerca de procedimientos sometidos a trámites de información pública a los que se podía acceder mediante la activación de los correspondientes enlaces web. La sorpresa surgía cuando se comprobaba que la única documentación a la que daba acceso el enlace era al anuncio del BOJA donde se publicaba la apertura del periodo de información pública.

El promotor de la queja entendía que no resultaba suficiente con la publicación del anuncio de información pública, pues de la legislación de transparencia se deducía que **el deber de publicidad activa incluía la obligación de publicar los documentos sometidos al trámite de información pública.**

Tras hacer diversas comprobaciones, observamos que efectivamente en algunos de los enlaces incluidos en el portal de transparencia en relación con procedimientos sometidos al trámite de información pública la única documentación accesible era una remisión o conexión al anuncio del BOJA donde se publicaba el inicio del periodo de información pública.

Principalmente tal incidencia se producía en relación con procedimientos dependientes de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, aunque también afectaba a otras Consejerías, como la Consejería de Fomento y Vivienda.

Tras analizar la legislación vigente en materia de transparencia, consideramos que podíamos estar ante un incumplimiento de las obligaciones establecidas en los artículos 5.4 y 7.e) de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y en el artículo 13.1.e) de la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia de Andalucía, respecto a las obligaciones de publicidad activa.

En efecto, conforme a la norma básica estatal, la obligación sujeta a transparencia ha de ser publicada en las correspondientes sedes electrónicas o páginas web, de forma clara y estructurada, en formato reutilizable -preferentemente- e incluyendo los mecanismos adecuados para facilitar la accesibilidad, interoperabilidad, calidad, su identificación y su localización (artículo 5.4, de la ley 19/2013).

La información de relevancia jurídica a la que se refería el interesado en la queja, es la que el artículo 7.e) de la Ley básica estatal, y el artículo 13.1,e) de la norma autonómica de transparencia, demandan y exigen en idénticos términos; entre otras:

*«e) Los documentos que, conforme a la legislación sectorial vigente, deban ser sometidos a un periodo de información pública durante su tramitación.»*

Es importante reseñar que la dicción literal del precepto pone claramente de manifiesto que **el objeto de la publicidad activa deben ser los documentos que son objeto de información pública**, es decir aquellos que expresan el parecer de la administración y sobre los que el ciudadano puede ejercitar su derecho de participación formulando alegaciones o sugerencias. En ningún caso se cumple el deber de publicidad activa regulado en este precepto facilitando acceso al ciudadano exclusivamente a aquellos documentos que contienen la decisión del órgano administrativo de someter un procedimiento al trámite de información pública.

A este respecto consideramos que conviene tener presente una importante línea jurisprudencial, representada entre otras por las Sentencias del Tribunal Supremo de 8 y 12 de abril, y 26 de diciembre de 2011, en que



han sido anuladas disposiciones generales por incumplir alguna de las obligaciones establecidas legalmente en materia de publicidad durante el periodo de información pública.

Así, entiende el Alto tribunal que el simple hecho de omitir la obligación añadida de publicidad en tablón de anuncios, a pesar de haber cumplido la obligación de publicidad en boletín oficial, o el hecho de que el anuncio del tablón no haya permanecido efectivamente expuesto todos los días del periodo legalmente establecido, supone un **incumplimiento del deber de publicidad legalmente estipulado**. Deber que entronca con los principios constitucionales de publicidad (art 9.3 CE) y participación ciudadana (art. 105.a) que establecen el carácter esencial del trámite de información pública durante la aprobación de disposiciones de carácter general.

En dichos casos, el Tribunal Supremo ha resuelto declarando la nulidad de las disposiciones afectadas por infracción de las obligaciones de publicidad, señalando que, al tratarse de disposiciones que inciden en el patrimonio jurídico de los administrados, los mismos han de tener la posibilidad de alcanzar un cabal conocimiento de su contenido mediante la irrenunciable publicidad, y disponer de un trámite de audiencia en el que puedan ejercitar su derecho de participación. Considerando dicho trámite como esencial en la formación de la voluntad administrativa, al contribuir a garantizar la legalidad, el acierto, y la oportunidad de la opción elegida por la Administración reguladora.

A la vista de dicha línea jurisprudencial y en aras a evitar procedimientos de reclamación que conllevarían la nulidad de los procedimientos en tramitación, consideramos necesario que por la Junta de Andalucía se adopten las medidas necesarias para dar un efectivo cumplimiento a las obligaciones legales que en materia de publicidad activa le impone la vigente legislación reguladora del derecho de acceso a la información y transparencia de las Administraciones públicas.

Por ello, hemos trasladado a la Consejería de Presidencia y Administración Local **Resolución** consistente, por un lado, en un Recordatorio de los deberes legales contenidos en los artículos 5.4 y 7.e) de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el artículo 13.1.e) de la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia de Andalucía. Y por otro lado en las siguientes Recomendaciones:

*“RECOMENDACIÓN 1: Consistente en la necesidad de dictar las instrucciones oportunas para que por parte de los distintos organismos integrantes de la Administración de la Junta de Andalucía se de estricto cumplimiento a los deberes de publicidad activa en relación con la información jurídica, en particular por lo que se refiere a la efectiva publicación de los documentos sometidos a trámite de información pública.*

*RECOMENDACIÓN 2: Que se comprueben los procedimientos actualmente en trámite de información pública al objeto de verificar el cumplimiento efectivo en los mismos del deber de publicidad activa, procediendo, en caso de incumplimiento, a retrotraer los procedimientos al momento inicial de sometimiento al trámite de información pública, incluyendo la publicación íntegra de los documentos objeto de dicho trámite.”*

### 1.1.2.2.2 Protección de datos personales

En relación con la materia de **protección de datos**, aunque han sido varias las quejas tramitadas, nos parece interesante poner de relieve la cuestión planteada por el interesado en la queja 15/5119 denunciando lo que consideraba una actuación de la Administración de Empleo que causaba afección en materia de protección de datos. El problema que denunciaba, en síntesis era el siguiente:

*“En todas las Oficinas de Empleo de Andalucía cuando una persona acude con su cita previa y espera en la sala a ser llamado, aparece en el monitor sus apellidos y la primera inicial de su nombre. No es de recibo que todo el mundo que está también esperando vea la identidad y la persona titular de los datos. Cuando una persona pide cita, se le debería de asignar un número que es el que debería aparecer en la pantalla.”*

Admitida a trámite la queja, solicitamos el informe preceptivo a la Dirección Gerencia del Servicio Andaluz de Empleo, que respondía con la siguiente justificación:



*“Dada la experiencia adquirida, y teniendo en cuenta que las citas se expiden -en la mayoría de los casos- con anterioridad al día de la citación, se considera que el demandante de empleo lleva impreso o memorizado un número asignado a las iniciales provocaría más inconvenientes que ventajas al desconocer, o simplemente no recordar, qué número de orden es el suyo.*

*En este sentido hay que destacar que el sistema de cita previa ofrece a las personas demandantes de empleo dos canales para solicitar la cita, es decir, a través de internet ([www.citaempleo.es](http://www.citaempleo.es)) o telefónicamente (9021000506 ó 955625695). En el caso de obtener la cita por internet, la persona puede imprimirse fácilmente el número de la cita y llevárselo, mientras que en el supuesto de facilitar ese número por teléfono, los operadores y operadoras tendrían mayor dificultad a la hora de que el demandante de empleo anotara bien el número y lo recordara o llevara al día siguiente para la cita.”*

Entendiendo insuficiente esta justificación trasladamos a la Dirección Gerencia del Servicio Andaluz de Empleo un escrito en el que señalamos que son numerosos los servicios de atención al público dependientes de administraciones públicas que utilizan sistemas de **llamamiento público que no implican la revelación de los datos identificativos de las personas llamadas**. Tal es el caso, por ejemplo, de los servicios de atención al público dependientes de la Tesorería General de la Seguridad Social, de los servicios dependientes de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, de los servicios de atención pública de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado dependientes el Ministerio del Interior, de los servicios públicos de atención sanitaria, etc.

En todos estos servicios públicos está implementado un sistema de cita previa similar al existente en los servicios de empleo de Andalucía, pero el llamamiento de las personas para ser atendidos no se realiza exponiendo públicamente los datos identificativos de la persona. El sistema seguido en estos servicios es bastante similar, aunque presente algunas particularidades dependiendo del servicio de que se trate, que básicamente pasa por la instalación en las dependencias de atención ciudadana de una máquina que expide los tiques de turno para ser atendidos presencialmente. Las personas que cuentan con cita previa simplemente tiene que introducir en dicha máquina un dato personal identificativo -normalmente el NIF- y el sistema le facilita una papeleta en la que consta una referencia numérica o alfanumérica que va a ser la que aparezca en la pantalla de información cuando se produzca su llamamiento para ser atendida presencialmente.

Como puede verse se trata de un sistema bastante simple y de uso habitual en numerosos servicios públicos de atención ciudadana, que no comporta vulneración alguna de la confidencialidad de los datos identificativos de la persona usuaria y evita los problemas que aducía el servicio andaluz de empleo para justificar la práctica seguida actualmente y que acertadamente cuestiona la persona promotora de la presente queja.

En base a estos argumentos hemos formulado **Resolución** recomendando **que se implanten en las Oficinas del SAE las medidas técnicas tendentes a garantizar en el sistema de cita previa los derechos a la privacidad, confidencialidad y seguridad de los datos personales**.

También nos parece de interés reseñar la apertura de oficio de dos quejas relacionadas con la protección de datos y afectantes ambas al Ayuntamiento de Sevilla, aun cuando las mismas aun se encuentran en tramitación y no podemos ofrecer la resolución final adoptada en las mismas.

Nos referimos a la **queja 15/4327** iniciada tras tener conocimiento de un **grave fallo de seguridad en la página web de la Agencia Tributaria del Ayuntamiento de Sevilla**, página que a su vez se encuentra alojada en la propia web del Consistorio. Al parecer, desde un enlace indexado por el buscador Google, y simplemente con introducir el DNI se podía acceder a los datos privados de cualquier ciudadano empadronado en el municipio (nombre, direcciones, cuentas corrientes, embargos ...).

Asimismo, es de reseñar la **queja 16/0414** que iniciamos de oficio tras tener conocimiento de la **grabación mediante sistemas de reproducción audiovisual no declarados de las pruebas de alcoholemia que realizaba la Policía Local de Sevilla**.



Según parece dos Intendentes de la Policía Local de Sevilla decidieron, por supuestos motivos de seguridad, colocar dos cámaras, sin pedir permiso alguno, en unas dependencias de la Policía Local de Sevilla, en la habitación de la Oficina de Gestión de Atestados (OGA) a la que son llevados los conductores que han dado positivo en una primera prueba de alcoholemia -la que se realiza con el etilómetro en la vía pública- para someterse a una segunda prueba o contraste de la primera.

En tales dependencias, según la denuncia conocida, la Policía Local grabó ilegalmente a decenas de conductores mientras se sometían a una segunda prueba de alcoholemia.

Como decimos ambas quejas se encuentran todavía en fase de investigación.

### 1.1.2.2.3 Administración electrónica

En materia de **e-administración** nos parece interesante reseñar la queja 16/1295 en la que tuvimos ocasión de tratar las **dificultades de acceso, descarga y utilización de los programas aplicaciones y modelos oficiales incluidos en la página web de la Agencia Tributaria de Andalucía**.

El promotor de la queja exponía que durante varios días estuvo intentando presentar la declaración por el Impuesto de Sucesiones ante la Agencia Tributaria de Andalucía, por vía telemática y se habría encontrado con varias incidencias. En primera lugar, no aparecían incluidos en la página web de la Consejería formularios para descargar y rellenar en pdf. Y, en segundo lugar, el programa de ayuda que facilitaba la página web operaba en formato exe, que solo podía activarse con un sistema operativo propietario, Microsoft Windows, no siendo posible utilizar otros sistemas operativos libres, como los que se podían utilizar para trabajar con la Administración de Justicia, o para presentar declaraciones o actuaciones ante la Agencia Tributaria Estatal.

Tras la admisión a trámite de la queja referida, recibimos un informe de la Agencia Tributaria de Andalucía del que se deducía un reconocimiento de la veracidad de la denuncia recibida, se aducían algunas justificaciones técnicas y se anunciaban futuras mejoras del sistema para atender las peticiones planteadas.

No considerando suficiente la información recibida formulamos **Resolución** a la Agencia Tributaria de Andalucía poniendo en valor el contenido del artículo 6 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, que viene a incluir en su apartado 2 un amplio catálogo de derechos de los usuarios de la e-Administración, entre los que se incluye el siguiente:

«k) A elegir las aplicaciones o sistemas para relacionarse con las Administraciones Públicas siempre y cuando utilicen estándares abiertos o, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos.»

Entiende esta Institución que el citado derecho comporta la facultad de elección del usuario entre sistemas o aplicaciones electrónicas de contenidos y naturaleza abierta (estándares abiertos); o entre aquellos sistemas y aplicaciones que sin ser abiertos, sean de uso generalizado por los ciudadanos.

Se trata de un derecho íntimamente relacionado con el principio de neutralidad tecnológica que se reconoce en el artículo 4, i) de la Ley citada y que potencia la libertad de elección, por los usuarios entre las diversas alternativas en el mercado de las tecnologías.

A este respecto, es importante señalar que la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, de reciente entrada en vigor, establece en el apartado 5 de su artículo 38, al regular las sedes electrónicas, lo siguiente.

«5. La publicación en las sedes electrónicas de informaciones, servicios y transacciones respetará los principios de accesibilidad y uso de acuerdo con las normas establecidas al respecto, estándares abiertos y, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos.»



Por todo ello, hemos trasladado a la Agencia Tributaria de Andalucía una Recomendación instándole a **que sin más demora se introduzcan las medidas técnicas que permitan la utilización de sistemas y programas abiertos y/o de uso generalizado.**

Recientemente hemos recibido la repuesta de la Administración en la que evidencia la aceptación de la Resolución que habíamos formulado, razón por la que hemos procedido al cierre de la queja.

### 1.1.2.2.4 Organización Local

En el expediente de queja 15/0397 se nos planteaba una interesante cuestión relativa a la regulación normativa, organización y **funcionamiento de las Juntas de Distrito del Ayuntamiento de Sevilla y a la participación ciudadana en aquellos órganos**; así como respecto de la gestión descentralizada de los servicios municipales.

El promovente de la queja nos exponía cómo había presentado escrito ante la Junta Municipal de un Distrito Municipal solicitando la modificación del Reglamento Orgánico de las Juntas Municipales de Distrito argumentando su petición en la necesidad de dotar de una gestión democrática más real a la plataforma informática “e-democracia participa sevilla”.

Como quiera que la Administración municipal en un primer momento no facilitaba información ni respuesta, tampoco a esta Institución, debimos formular la **Resolución** correspondiente, recordando la obligación de resolver expresamente los escritos, solicitudes y peticiones que formulen los interesados y la obligación de colaborar con el Defensor del Pueblo Andaluz en sus investigaciones y quejas.

En su respuesta, esta vez sí, a nuestra Resolución, el Ayuntamiento de Sevilla contestaba que el Gobierno de la Ciudad estudiaba la forma de mejorar tanto la participación ciudadana en la web, como la de hacer efectiva la e-participación en las Juntas Municipales de Distrito, para lo que ha formado un grupo de estudio y se ha solicitado ayuda a los fondos FEDER europeos, y de esta manera potenciar esta herramienta novedosa en la ciudad plasmando estos y otros cambios en un nuevo Reglamento Orgánico de las Juntas Municipales de Distrito consensuado con los Grupos Políticos.

Considerando como aceptada la Resolución procedíamos al cierre de la **queja 15/0397**.

Cuestión distinta fue la planteada en la queja 15/1511, referida al funcionamiento de uno de los órganos más importantes de la estructura administrativa local: el **Registro municipal**, en este caso del **Ayuntamiento de Sanlúcar la Mayor (Sevilla)**.

El promotor de la queja nos comunicaba que tras presentar escrito de petición dirigido a la Junta de Gobierno del Ayuntamiento, se procedía a su registro pero se le negaba una copia del mismo, debiendo cumplimentar un modelo formalizado de instancia.

Además se le negaba el registro del mismo escrito dirigido a los distintos Grupos municipales con representación en el Ayuntamiento, motivo por el que realizó reclamación, de la que igualmente se le negaba copia, debiendo finalmente tener que desplazarse a otro Registro para proceder a la presentación de los escritos.

Recibido el informe del Ayuntamiento, manifestaba que no se había negado la admisión de escritos en el Registro, sino que se le había pedido al interesado los presentara más tarde, ya que la persona que se encontraba en ese momento en el registro precisaba consultar previamente a la persona titular de la Secretaría General, la procedencia o no de registrar los escritos dirigidos a los Grupos municipales.

Asimismo, nos informaba el Ayuntamiento que en los escritos aludidos no se efectuaba solicitud alguna que precisara de respuesta, sino que se limitaba el solicitante a hacer una breve reseña de un Proyecto de Investigación Minera manifestando su opinión de que el Ayuntamiento debería oponerse al mismo.

Instruidas nuestras actuaciones formulamos **Resolución** recordando a la Administración municipal el régimen jurídico regulador del derecho de petición y de la admisión en los Registros públicos de los



escritos y solicitudes de las personas interesadas, así como Recomendación en el sentido de que por la Alcaldía se dictasen las Instrucciones o Directrices necesarias para el estricto cumplimiento por los Servicios Administrativos municipales de las normas que regulan el Registro de documentos.

Como quiera que desde la Alcaldía se nos contestó que habían respondido expresamente al interesado y que se había elaborado la Instrucción aconsejada, consideramos que la Administración municipal concernida aceptaba nuestras Resoluciones, por lo que procedimos al cierre de la [queja 15/1511](#).

Mención especial merece el asunto objeto de la queja 15/3015, en la que tratamos de las divergencias y controversias que se suscitan entre los ediles integrantes de los equipos de Gobierno local y los Grupos de la oposición, en cuanto a la [distribución de los despachos y locales municipales](#) para llevar a cabo sus tareas de gestión político-administrativa y, respecto a la dotación de medios personales y materiales necesarios para ello.

En esta ocasión, la queja afectaba al [Ayuntamiento de Fonelas \(Granada\)](#), y el portavoz de un Grupo municipal de oposición exponía que solicitó de la Alcaldía despacho en la sede de la Entidad Local, así como copia de las llaves de acceso al Consistorio, para el acceso y utilización de despacho durante el fin de semana.

Su solicitud resultó denegada por la Alcaldía afirmando la inexistencia de despacho o local disponible para su utilización y manifestando no existir disponibilidad presupuestaria para acometer obras de acondicionamiento. Asimismo, se le denegaban las llaves para el acceso durante el fin de semana.

En su escrito de queja el interesado alegaba conocer la existencia de despachos y locales sin ninguna utilidad en la propia sede Consistorial, y consideraba la denegación de las llaves como inmotivada.

Instruida la queja, formulamos [Resolución](#) sobre el alcance del derecho fundamental a la participación en los asuntos públicos reconocido en el Art. 23 de la Constitución y su traslación al ámbito municipal; así como poniendo de manifiesto nuestra opinión sobre la relevancia del papel representativo de los grupos políticos; considerando necesario motivar y justificar las limitaciones y excepciones al desempeño de su función representativa y, por último la conveniencia de regular el ejercicio de esos derechos en el Reglamento Orgánico propio.

La Resolución que reseñamos en la [queja 15/3015](#) fue aceptada por la Alcaldía Presidencia del Ayuntamiento, entendiendo por nuestra parte que la Alcaldía que dirige el gobierno y la administración municipales, en ejercicio de la potestad de autoorganización, puede fijar los horarios de apertura de la sede político administrativa municipal.

Similares actuaciones realizamos en la queja 15/4749, en esta ocasión a demanda de un Grupo municipal de oposición en la localidad de Almonte (Huelva) que había formulado una serie de escritos en solicitud de acceso a información y documentación municipales, instando también la dotación de medios para el ejercicio de su función representativa y de los derechos y facultades que le corresponderían por aplicación de su estatuto de Concejal.

En la misma formulamos también [Resolución](#) y la Administración municipal contestó aceptandola, razón por la cual procedimos al cierre de la [queja 15/4749](#).

No obstante, dada la insistencia del promotor de la queja solicitando la intervención de esta Oficina con la finalidad de que por los Órganos de Gobierno del Ayuntamiento de Almonte se diera contestación de forma expresa y, además de manera positiva, a las numerosas peticiones de acceso a la información y documentación que planteaba en su condición de representante, consideramos oportuno indicarle que la consecución de una Administración local lo más democrática, transparente y participativa posible, que atienda las pretensiones de los Grupos municipales y Concejales, y prioritariamente de la ciudadanía, es un objetivo común al que todos debemos contribuir y al que no debemos renunciar.

Igualmente, le expresamos nuestra consideración de que el logro de este objetivo requiere de todos la debida medida y sentido común en la utilización de los procedimientos legales para hacer efectivo el derecho de acceso a la información y documentación, de forma tal que no se produzcan situaciones de abuso o



uso excesivo del derecho que supongan una merma importante o una dificultad desproporcionada en el desempeño por la Administración concernida de las funciones que la vigente legislación le encomienda.

Otro asunto especialmente singular fue el tratado en la queja 15/5116, en la que el representante de un Grupo municipal del Ayuntamiento de Cartaya (Huelva), se nos denunciaba lo que consideraba un nombramiento indebido por parte del Pleno municipal de los **vocales que debían representar al municipio en la Mancomunidad de Municipios Beturia**.

Según exponía, la designación de uno de estos dos vocales, contravenía los Estatutos de la propia Mancomunidad y la legislación vigente en esta materia (LAULA), ya que el concejal designado formaba parte de una fuerza minoritaria en la composición del plenario, cuando el nombramiento de vocales debía hacerse en función de la representatividad obtenida por los distintos grupos en las elecciones.

Según manifestaba el referido Portavoz reclamante, su grupo advirtió antes de la celebración de la sesión del Pleno y en el propio Pleno, que se trataba de un acuerdo no ajustado a la legislación vigente y a los propios estatutos de la Mancomunidad.

Este hecho fue denunciado ante la Consejería de Presidencia y Administración Local de la Junta de Andalucía que efectuó un requerimiento al Ayuntamiento de Cartaya, dándole un mes de plazo para subsanar esta irregular situación.

Transcurrido el plazo dado por la Junta de Andalucía, el grupo municipal al que representaba el promovente de la queja, el día 16 de octubre de 2015 habría vuelto a presentar escrito en el Ayuntamiento solicitando la subsanación de la anómala situación.

Como quiera que no se había adoptado acuerdo alguno subsanando la misma, es por lo que solicitaba nuestra intervención.

Admitida la queja y solicitado informe, el Ayuntamiento de Cartaya nos respondió adjuntando copia de un acuerdo por el que se anulaba el nombramiento del representante indebidamente nombrado y se facultaba a la Alcaldía para adoptar las medidas tendentes a hacer efectivo el cumplimiento de lo acordado.

Lo anterior, sin contener prevención alguna o pronunciamiento sobre el nombramiento de representante municipal en la referida Mancomunidad, en sustitución del irregular nombramiento en aquella forma revocado o anulado. Es decir, que se había dejado sin representante en la Mancomunidad al Grupo político reclamante, que tenía legítimo derecho a estar presente en aquel órgano.

En consecuencia formulamos **Resolución**, efectuando el reproche que la adopción de aquel acuerdo merecía e instando al cumplimiento de lo legalmente dispuesto. Coincidiendo con la elaboración de este Informe hemos recibido respuesta de la Alcaldía de Cartaya de la que se deduce la aceptación de la resolución dictada.

### 1.1.2.2.5 Contratación en el Sector Público

El año pasado realizamos de oficio la **queja 16/1087** para trasladar a las entidades integrantes en la Administración Local de Andalucía el posicionamiento de la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz sobre la **inclusión de referencias y cláusulas sociales en los documentos reguladores de la contratación administrativa**; para lo que formulamos la **Resolución** que consta en las actuaciones y que sintetizamos seguidamente.

En la misma incluíamos nuestras consideraciones sobre la positivación de las cláusulas sociales que se habían ido incorporando al Derecho interno por expresa prescripción contenida en las Directivas de la Unión Europea y del Derecho derivado de los Tratados Constitutivos. en el Ordenamiento básico estatal y en el Régimen Local.

Así en el Ordenamiento básico estatal y en el Régimen Local; sabido es que por expresa prescripción de los artículos 2 y 3, del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprobó el Texto



Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, tanto por el ámbito objetivo como por el ámbito subjetivo de aplicación de la referida Disposición Legal, actualmente la misma rige también para los contratos que celebren las Entidades Locales y sus organismos dependientes, considerándose a las Entidades que integran la Administración Local como formando parte del sector público a efectos de las normas de contratación.

Igualmente debe ser tomado en consideración al respecto el Ordenamiento estatutario autonómico y las expresas prevenciones y derechos establecidos en el Estatuto de Autonomía para Andalucía, aprobado por la Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, en su Título I, que establece además un catálogo de derechos sociales y deberes, tendentes a configurar un marco de exclusión de la marginación y discriminación sociales (igualdad de género, atención y protección de personas menores, de jóvenes y mayores, prestaciones sociales y renta básica, atención y ayudas a personas discapacitadas, garantía del derecho al trabajo, promoción pública de viviendas, etc.).

Estableciendo los objetivos y principios básicos de actuación de la Comunidad Autónoma, como el de superar la exclusión social y lograr las mayores cotas de cohesión social, utilizando como medidas instrumentales para ello: el sistema de bienestar público; la atención a los colectivos y zonas desfavorecidas (artículo 14 del Estatuto de Autonomía para Andalucía); estableciendo como principio rector de las políticas públicas la atención social a las personas marginadas, excluidas y discriminadas socialmente (artículo 37.7 del mismo).

Formulando en aquellas actuaciones Sugerencia en el sentido de que por los órganos competentes de todas y cada una de las Entidades que integran la Administración local de Andalucía, se llevare a cabo la aprobación de directrices y de Pliegos de Clausulas Administrativas Generales, con expresa inclusión de cláusulas sociales en la contratación administrativa de tales Entidades y de sus Organismos y Entes instrumentales, como medio de promoción de la estabilidad y sostenibilidad económicas, para mejorar la calidad de vida de la población, así como para tratar de articular en mayor y mejor medida la cohesión social y la igualdad en el ámbito local afectado.

Las numerosas respuestas recibidas hasta la fecha muestran la favorable disposición existente entre las entidades locales andaluzas en orden a incluir cláusulas sociales en sus contratos administrativos.

### 1.1.2.2.6 Expedientes administrativos por supuesta responsabilidad patrimonial de las Administraciones Públicas de Andalucía

Sobre esta materia se ha concluido la tramitación de diversos expedientes, entre los que podemos destacar la queja 15/3704, en la que la interesada denunciaba la falta de respuesta al escrito remitido al **Ayuntamiento de Capileira (Granada)** solicitando la incoación de expediente de **responsabilidad patrimonial por la caída que sufrió en el mirador turístico** de la localidad, al ceder la barandilla de seguridad instalada, que le llevó a precisar asistencia médica.

En la queja citada, ante la falta de respuesta del Ayuntamiento de Capileira, formulamos **Resolución** en la necesidad de dar respuesta, a la mayor brevedad posible, a la afectada. La Administración municipal aceptaba la Resolución que le remitíamos, señalando que se había producido un pronunciamiento de un Juzgado de lo Contencioso Administrativo que compelmía a abonar indemnización por responsabilidad patrimonial a la persona interesada entre el Ayuntamiento y la entidad privada aseguradora del riesgo.

Por su parte, en la queja 15/5664, el interesado formulaba su demanda respecto al **Consortio Parque de Las Ciencias de Granada**, entidad administrativa de naturaleza pública a la que con fecha 16 de abril de 2015 había dirigido escrito, tras un accidente sufrido por su hijo menor de edad durante una visita a las instalaciones del referido Parque.

Dicha solicitud interesaba información acerca de los *“datos de la póliza de accidentes o responsabilidad civil para presentar una reclamación por las lesiones producidas y gastos médicos, cuidados y secuelas futuras”*.



Nuestra **Resolución** en esta queja lo fue en el sentido de que se incoara, sin mayor demora, procedimiento de responsabilidad patrimonial, requiriendo de los promotores del mismo la documentación que estimare necesaria el Consorcio, tramitando y resolviendo dicho procedimiento con la mayor celeridad posible.

Recibida respuesta, en la misma el Consorcio indicaba que por el interesado se ha recibido formalización material de la reclamación de responsabilidad patrimonial, que tramitarían de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido, razón por la cual entendimos como aceptada nuestra Resolución, por lo que procedimos al cierre de la **queja 15/5664**.

## 1.1.3 Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones

Por lo que se refiere a actuaciones de oficio, a continuación se relacionan las que han sido iniciadas a lo largo del año:

- **Queja 16/0414**, dirigida al Ayuntamiento de Sevilla, relativa a la grabación mediante sistemas de reproducción audiovisual no declarados de las **pruebas de alcoholemia que realiza la Policía Local de Sevilla**.
- **Queja 16/1087**, dirigida a los ayuntamientos de los municipios andaluces de más de 20.000 habitantes y las Diputaciones Provinciales, relativa a **Cláusulas Sociales en la contratación administrativa: Municipios y Diputaciones**.
- **Queja 16/5094**, dirigida a la Viceconsejería de Hacienda y Administración Pública y a la Agencia Tributaria de Andalucía, relativa al derecho de información y asistencia por la Administración del contribuyente en **procedimientos de comprobación de valores en los Impuestos cedidos (ITPAJD-ISD)**.

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 a la adopción de las medidas que resulten necesarias en aras de reconocer el mismo tratamiento fiscal en la Ordenanza Fiscal Reguladora de la **Tasa por recogida de residuos sólidos urbanos** a los titulares de los recibos en el municipio de Benalmádena, **con independencia de su condición de empadronados o no**, dirigida al Ayuntamiento de Benalmádena en el curso de las quejas **13/3399** y **14/3798**.
- Resolución relativa a la reclamación de **cuotas impagadas a la Fundación Vía Verde de la Sierra** a los ayuntamientos de Pruna, El Coronil y Montellano, en el curso de la **queja 13/5071**.
- Resolución relativa a la realización de un nuevo estudio de costes económicos para la financiación del servicio (agua y basura), estableciendo una nueva tarifa en condiciones igualitarias para todos los usuarios de los servicios afectados, modificando el precepto correspondiente de cada Ordenanza Fiscal, evitando así los efectos de diferenciación o distinción cuestionados, al no estar plenamente fundamentados en razones vinculadas a la capacidad contributiva de los usuarios, sino finalmente a la circunstancia del empadronamiento, dirigida al Ayuntamiento de Torremolinos en el curso de la **queja 14/0079**.
- Resolución relativa al **embargo por impago de tasa servicio extinción incendios**, para que se proceda a iniciar las actuaciones tendentes a la baja contable de la cantidad inicialmente liquidada y de los consiguientes recargos e intereses, previa declaración de fallido de la deudora y de incobrable del crédito, dirigida al Patronato de Recaudación Provincial. Diputación de Málaga en el curso de la **queja 14/1045**.
- Resolución relativa a la falta de respuesta del Ayuntamiento de Sevilla ante reclamaciones presentadas por la persona promotora de la queja 14/1320. (posteriormente se recibe escrito del ayuntamiento)



- Resolución relativa a que por el Ayuntamiento de San Fernando se adopten los acuerdos necesarios para el reconocimiento al interesado de la **exención fiscal** que solicita desde el ejercicio de 2013, así como que se incluya en la correspondiente Ordenanza fiscal reguladora del **Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica** la consideración de suficiencia a efectos de la acreditación de un grado de discapacidad del 33% o superior, de los certificados acreditativos de la condición de pensionistas de la Seguridad Social por incapacidad permanente en el grado de total, absoluta o gran invalidez, y los acreditativos de la condición de pensionistas de clases pasivas que tengan reconocida una pensión de jubilación o de retiro por incapacidad permanente para el servicio o inutilidad para el mismo, dirigida al Ayuntamiento de San Fernando en el curso de la queja 14/4138. (posteriormente se recibe escrito del ayuntamiento)
- Resolución relativa a la falta de respuesta del Ayuntamiento de Sevilla al recurso de alzada formulado por la persona promotora de la **queja 14/4284**.
- Resolución relativa a la necesidad de dar respuesta a la parte interesada en el Expediente 9/2005 del Área de Economía del Ayuntamiento de Estepona, conforme a las previsiones e informes obrantes en el Expediente 10077527/2010, de la Delegación municipal de Hacienda, resolviendo y notificando a aquélla la resolución recaída, respecto a sus solicitudes relativas a **liquidaciones por IBI -urbana y rústica-, dirigida al Ayuntamiento de Estepona** en el curso de la **queja 14/4492**.
- Resolución relativa a que se reconozca a la promotora del expediente de queja el derecho a ser beneficiaria 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 solicitada por ésta, dirigida al Ayuntamiento de Sevilla en el curso de la **queja 15/0745**.
- Resolución relativa a la falta de respuesta del Ayuntamiento de Almería a escrito presentado sobre el cementerio de San Jose, por la persona promotora de la **queja 15/5172**.

## ESTE TEMA EN OTRAS MATERIAS

### 1.3 DEPENDENCIA Y SERVICIOS SOCIALES

#### 1.3.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

##### 1.3.2.2 Personas con discapacidad

###### 1.3.2.2.4 Administración tributaria

La persona interesada en la queja 16/1579, viuda de 83 años de edad y madre de un hijo afectado por discapacidad del 87%, nos manifestaba su malestar y disconformidad con la aplicación de la normativa autonómica reguladora del Impuesto de Sucesiones y Donaciones que no tiene en cuenta las reducciones en la base imponible de dicho impuesto establecidas por aplicación de la Ley 41/2003, de 18 de noviembre, de **protección patrimonial de personas con discapacidad**, cuando lo que se realiza es la aportación material de un bien inmueble a dicho patrimonio para que constituya la vivienda habitual de la persona discapacitada.

Según nos indicaba al donar la vivienda en la que residían madre e hijo, para que se integrare la misma en el patrimonio protegido de éste, como la donación no se trataba de una aportación dineraria, la Oficina Liquidadora de El Puerto de Santa María gravaba la donación con un importe de 12.642,87 euros, lo que la interesada consideraba excesivo y contrario al espíritu de la normativa estatal de protección patrimonial de las personas con discapacidad; razones por las que solicitaba nuestra intervención y colaboración.



Instado el correspondiente informe sobre este asunto a la Agencia Tributaria de Andalucía, en el mismo se nos comunicaba que no se había presentado autoliquidación/declaración ante ninguna dependencia de la Administración tributaria autonómica.

Por ello, y teniendo en cuenta que en aplicación de las previsiones de la Ley 41/2003, de 18 de noviembre, de protección patrimonial de las personas con discapacidad y de modificación del Código Civil, de la Ley de Enjuiciamiento Civil y de la Normativa Tributaria (básica estatal) que alegaba la interesada, pudiera haber determinado que la misma hubiere realizado sus reclamaciones ante la Agencia Estatal de Administración Tributaria, resolvimos trasladar la queja a la Institución del Defensor del Pueblo del Estado.

## 1.5 EMPLEO

### 1.5.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

#### 1.5.2.1 Quejas relativas al acceso al empleo público

##### 1.5.2.1.1 La reserva del dato relativo a la discapacidad

La discapacidad ha sido ampliamente tratada en nuestra dinámica fiscalizadora, tanto en ámbitos donde rige dicho cupo (acceso ordinario al empleo público fijo o permanente), como en aquellos donde no es preceptiva dicha reserva (bolsas de empleo público temporal como en las contrataciones -temporales- derivadas de las políticas de fomento de empleo), como también en otros aspectos vinculados a la intimidad del dato relativo a la discapacidad y la transparencia en la gestión de cuanto atañe a los aspirantes que participan por dicho cupo en los procesos selectivos o llamamientos.

En relación a **preservar el dato relativo a la discapacidad**, en tanto afecta a la intimidad, esta Institución inició queja de oficio sobre protección de datos de carácter personal de los participantes en los procesos selectivos para el acceso al empleo público promovidos por la Administración de la Junta de Andalucía, especialmente de aquellos datos relativos a la discapacidad de los mismos (**queja 15/1454**).

La Administración de la Junta de Andalucía constituye la parcela mayoritaria del sector público andaluz, representando el 50% de los recursos humanos vinculados a los distintos servicios públicos (docente, sanitario, servicios sociales, administración general, instrumental y de Justicia, etc.), con un total cercano a los **270.000 empleados públicos** (a los que se suman otros tantos pertenecientes a la Administración estatal, local y a las Universidades públicas), volumen profesional que en su dinámica de gestión da lugar a una ingente publicación de datos personales relacionados, fundamentalmente, con los procesos administrativos de selección para el ingreso en el empleo público y de provisión de puestos de trabajo, publicidad que se materializa en distintos medios (boletines y diarios oficiales en internet, sitios web institucionales y en otros medios electrónicos y telemáticos).

Este hecho hace que desde estos medios de publicidad, especialmente en aquellos situados en el espacio de internet, se estén vertiendo un desmesurado volumen de datos personales con una indudable proyección en otros ámbitos que exceden de los puramente administrativos en que se documentan, pudiendo afectar al derecho fundamental a la protección de datos de las personas garantizado por el artículo 14 de la Constitución, y regulado por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

El avance vertiginoso de las **tecnologías de la información y las comunicaciones** permite que a través de sistemas o programas sea posible encontrar información en Internet, a través de los denominados “buscadores” (generales y especializados), herramientas que permiten a los usuarios de estas tecnologías localizar y acceder a la información disponible en internet de manera interactiva, al constar esta en bases de datos en archivos existentes en la red.



En este sentido, constatamos cómo los mecanismos de publicidad y acceso a la información administrativa de los distintos órganos administrativos se materializa no solo con el acceso ordinario a un registro público, sino también mediante la publicidad en tabloneros de anuncios, intranet, espacios privados de internet, tablón de anuncios electrónicos en internet y publicidad a través de los diarios y boletines oficiales, igualmente, en internet.

En lo que a publicidad relacionada con los procedimientos selectivos, los distintos órganos competentes en materia de personal al servicio de la Junta de Andalucía (Instituto Andaluz de Administración Pública -IAAP-, Servicio Andaluz de Salud -SAS-, Consejería de Educación, etc.), tanto en sus fases intermedias de selección como en los resultados finales del proceso, publicitan los distintos actos de tramitación en tabloneros de anuncios, páginas web institucionales y en la propia página web del Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA), publicidad que hace referencia al dato personal relativo a la discapacidad, con expresión, primero, del nombre y apellidos y el Documento Nacional de Identidad (DNI) y, a continuación, el dato relativo a la discapacidad de forma muy variada, según Cuerpos, especialidades y categorías.

Así en los procesos selectivos correspondientes a los Cuerpos y Especialidades de la Administración general se hace referencia a la discapacidad con la referencia "D" en el turno correspondiente, resultando individualmente identificados los aspirantes con discapacidad que hagan valer tal condición a efectos de acogerse al cupo de reserva.

En cuanto al personal docente, de los Cuerpos de Maestros/as del turno de acceso libre se realiza mediante la clave 01 y el turno de discapacidad con la clave 02, mientras que en los Cuerpos y Especialidades de los Profesores de Educación Secundaria y otros Cuerpos (Música, Idiomas, etc.), vienen relacionados conjuntamente en un único listado bajo la expresión "Turno General y Reserva de Discapacidad".

De esta forma los participantes en los Cuerpos de Maestros quedan identificados de forma indirecta, no así los aspirantes al resto de los Cuerpos docentes, en los que los participantes por dicho cupo no resultan identificados.

En cuanto al personal estatutario vinculado a las Instituciones sanitarias, en los procesos selectivos convocados por el Servicio Andaluz de Salud, los participantes se expresan en los distintos turnos a través de las claves "L", "P", "LM" y "LF". La identificación de los participantes por el turno de discapacidad es indirecta mediante la clave correspondiente.

La publicidad de los procesos selectivos relativos a los Cuerpos de funcionarios de la Administración de Justicia, van referidos con expresión de "Sistema Reserva de Discapacitados". Los participantes por el turno de discapacidad aparecen identificados y relacionados en un listado diferenciado.

Por último, en los procesos selectivos del Personal laboral de la Administración general de la Junta de Andalucía, ya se trate de procesos conjuntos (turno libre y turno de discapacidad) o de procesos exclusivos para las personas discapacitadas, la publicidad del dato relativo a la discapacidad va referido con la clave "D". Tanto los participantes de los procesos conjuntos como los exclusivos para personas con discapacidad resultan identificables indirectamente por dicha clave.

Por nuestra parte, tras el análisis del marco regulador de la transparencia y la protección de datos en los procesos selectivos y, especialmente, del dato relativo a la discapacidad de los participantes, constatamos cómo las diversas normas reguladoras del ingreso en el empleo público dependiente de la Junta de Andalucía (ya funcional de la Administración general o de Justicia, personal docente y personal estatutario sanitario) demuestran que los distintos reglamentos de selección o ingreso para cada uno de estos colectivos de servidores públicos, **no establecen ninguna cautela o limitación respecto a la publicidad de los datos personales** derivados de estos procesos, como tampoco del dato específico a la discapacidad de algunos de los aspirantes participantes o seleccionados y nombrados al concluir los procesos selectivos.

Igual apreciación cabe deducir de las bases de las convocatorias, que si bien regulan de manera detallada las distintas fases de los procesos de acceso (solicitudes, requisitos, listas provisionales y definitivas de aspirantes, tribunales y comisiones de selección, fases de las pruebas selectivas, baremos, listas provisionales y definitivas de aprobados, nombramientos, etc.), nada añaden respecto al alcance de los datos personales que han de ser objeto de publicidad en cada una de las fases del proceso selectivo.



En el marco regulatorio expuesto, como en la práctica administrativa resultante de estos procesos, a través de los tribunales o comisiones de selección (listas nominativas de admitidos y excluidos, listas de aspirantes que superan el proceso selectivo – por turnos libre, de promoción interna o de reserva de discapacidad-), se evidencia la inexistencia de un tratamiento homogéneo, siendo la casuística en extremo variada, desde aquellas plenamente respetuosas con una adecuada publicidad de los datos personales y con establecimiento de límites respecto a la publicidad del dato personal relativo a la discapacidad, con otras prácticas inadecuadas de publicidad, con identificación directa de tal circunstancia en los participantes en los distintos procesos selectivos.

La circunstancia del dimensionamiento del Sector Público Andaluz y de elevado número de participantes en las distintas ofertas de empleo público, unido a la intervención de distintos centros directivos y múltiples órganos de selección, nos movió a aconsejar que desde las distintas instancias administrativas se promoviera **una norma o protocolo de actuación, que normalice y dé un tratamiento homogéneo a la protección del dato relativo a la discapacidad en el seno de los procesos selectivos de los empleados públicos.**

En base a lo expuesto, formulamos a las personas titulares de los Centros Directivos competentes en materia de personal, en las Consejerías y Agencias instrumentales de las Consejerías competentes en las materias de Administración Pública, Educación y Salud, Recomendación en el sentido de que se cursen las instrucciones necesarias en orden a que en los procesos selectivos que les afecten, ya de personal con carácter permanente (funcionario, estatutario o laboral) o temporal (bolsas de empleo), la publicidad del dato personal relativo a la discapacidad de las personas participantes en los mismos se realice con la menor injerencia posible.

## 1.5.2.2 Quejas relativas a la provisión temporal (bolsas)

### 1.5.2.2.2 Transparencia en la gestión de las bolsas de empleo público

No suelen ser excepcionales las denuncias relativas al funcionamiento y gestión de la **Bolsa de Empleo Temporal del Servicio Andaluz de Salud**, en relación con la aplicación de la cuota de reserva a favor de personas discapacitadas, supuesto planteado en la **queja 15/1871**.

En ella el interesado, integrante de la Bolsa de Empleo Temporal de puestos básicos del Servicio Andaluz de Salud (Bolsa Única del SAS), manifestaba su discrepancia con la mecánica de funcionamiento de la misma en relación al **cupo de reserva de discapacidad** establecido en la normativa vigente (siete por ciento), por entender que la misma incorpora criterios restrictivos que a la postre implica el incumplimiento de los mandatos legales al caso, concretamente del Pacto de la Mesa Sectorial de Sanidad regulador de la citada Bolsa (Resolución de 21 de noviembre de 2013). En este sentido denunciaba la práctica de gestión del SAS de considerar **el cupo del siete por ciento de los contratos ofertados**, y no de los nombramientos efectivos, de tal modo que el rechazo de un contrato por persona del cupo de discapacidad, dicho contrato se contabiliza dentro de dicho porcentaje, pasando el contrato a ser ofertado a una persona integrante del turno libre, no a otra persona del cupo de discapacidad. Por añadidura, dicho porcentaje se aplica a nivel de centro sanitario, haciendo más restrictivo el sistema.

Frente a este planteamiento, por el SAS se afirma que el cupo de reserva se calcula en función de las ofertas realizadas al turno libre por centro y por categoría, teniendo establecido un programa informático conforme a unos criterios internos que garantizan dicha reserva dentro del turno libre. Mientras no se complete dicho cupo del siete por ciento, el programa seleccionará para las ofertas propuestas a personas candidatas de la reserva de discapacidad hasta su cumplimiento. Además, en el caso de tener el cupo cubierto, y el programa seleccione a un/a candidato/a con mejor puntuación dentro del turno libre, que tenga reconocida discapacidad, contabilizará dentro del cupo. Con esta mecánica el programa informático cubrirá esas ofertas, siempre por orden de puntuación, entre las personas con discapacidad incluidas en los listados para el Centro en cuestión.

Conforme a la información aportada, la aplicación informática que sustenta la gestión de la bolsa, no establece unas pautas numéricas para la selección de candidatas/as con discapacidad de forma predeterminada, esto



es, que de cada “x” ofertas se asigne “y” a dicho cupo; ya que en cada una de las ofertas que se inician se calcula el porcentaje establecido para este cupo sobre el total de ofertas que se realizan al turno libre, siendo varios indicadores los que intervienen simultáneamente, mediante la aplicación de una fórmula matemática:  $(n^{\circ} \text{ de ofertas acumuladas} + n^{\circ} \text{ de ofertas a realizar})$ , multiplicado por el porcentaje establecido legalmente -0,07-, dividido por el  $n^{\circ}$  de profesionales que han aceptado una oferta del turno de discapacidad  $>1$ .

Con arreglo a dicha fórmula y aplicación informática, mientras no se cubra la plaza por dicho cupo, ésta mantiene el cupo por la que se ha reservado (promoción interna temporal, discapacidad o libre); es decir, una oferta pertenecerá al tipo de cupo que le corresponda desde su creación, hasta su asignación o caducidad. De esta manera, esa oferta será cubierta siempre por un candidato/a del cupo correspondiente, salvo que no existan más personas de dicho cupo.

Por otra parte, en relación a la **transparencia del estado de situación de las bolsas**, cabe indicar que, como en el resto de los demás turnos, sobre el cupo de discapacidad existe información disponible y actualizada en la web del SAS, donde se recoge para cada centro, categoría, tipo de vinculación y sistema de acceso, así como la nota de corte de la última persona candidata que ha aceptado una oferta.

Por nuestra parte, como quiera que la controversia se ceñía a la dinámica de funcionamiento del turno de reserva de discapacidad en la bolsa única del SAS, constatamos que en la página web del SAS se publicita, para cada categoría/especialidad y turno (libre, promoción interna y discapacidad) los listados de candidatos (a una determinada fecha de nota de corte de cada ejercicio), dirección o enlace en el que aparecen los mismos ordenados por baremo, con indicación de la experiencia en el Servicio Andaluz de Salud, la puntuación consignada por los aspirantes en el autobaremo de méritos alegados por los mismos y la puntuación definitiva obtenida en cada apartado del baremo (experiencia extramuros del sistema sanitario andaluz – NO SAS-, formación y otros méritos) tras la validación de méritos efectuada por la Comisión de Valoración. Así como listados definitivos de personas excluidas con indicación de la causa de exclusión.

En principio, la circunstancia de que la Bolsa Única del SAS, para cada una de las categorías/especialidades y turnos se sustancie a través de un concreto programa informático configurado a partir de determinados “criterios internos” (no ajustados a pautas numéricas predeterminadas, sino que para cada una de las ofertas que se inician se calcula el porcentaje establecido para este cupo sobre el total de las ofertas que se realizan al turno libre), no plantea sospecha alguna sobre su adecuación a parámetros de legalidad, dada la discrecionalidad administrativa sobre este aspecto.

No obstante, cualquiera que sean esos criterios o indicadores y la forma en que estos se incorporan a una determinada aplicación o programa informático, lo cierto es que los mismos ni se concretan en la normativa de referencia (en la Resolución del SAS reguladora de la Bolsa Única) ni se expresan en la página web del SAS en la que se publicita todo lo relativo a dicha bolsa para cada una de las categorías o especialidades. Tan solo en la información administrativa aportada en el expediente de queja se explicita la dinámica matemática de aplicación del cupo, circunstancia que favorece su opacidad y que, en la medida que afectan y determinan el acceso al empleo público, deben ser objeto de publicidad y transparencia, ya en la propia regulación de la referida bolsa, ya en la propia página web del SAS.

Desde nuestra perspectiva, los datos respecto a la categoría al caso, aconsejaba que por el propio Servicio Andaluz de Salud, en su condición de órganos gestor de las bolsas, se lleve a cabo una evaluación sobre el grado de cumplimiento de la cuota de reserva de discapacidad en la Bolsa Única a nivel global, así como su materialización (y desviaciones) para las distintas categorías, en orden a detectar las disfunciones que pudieran ser imputables a la aplicación de criterios restrictivos incompatibles con el mandato legal en favor de la discapacidad.

Por ello formulamos a la Dirección General de Profesionales del SAS recomendación en el sentido de que se cursaran las instrucciones necesarias en orden a la publicidad y transparencia de los criterios que soportan la aplicación informática de la Bolsa Única del SAS en relación a la reserva o turno de discapacidad, recomendación que fue aceptada favorablemente por el citado organismo.



## 1.6 POLÍTICAS DE IGUALDAD DE GÉNERO

### 1.6.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

#### 1.6.2.4 Administración Tributaria

Recibimos escrito que dio lugar a la queja 16/0520 referente a **denegación de deducción por maternidad en IRPF a pareja homosexual con hijos adoptados**. Por su contenido no entraba en el ámbito específico de las competencias que le vienen atribuidas al Defensor del Pueblo Andaluz en la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, pudiendo resultar afectante a competencias del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

En consecuencia, en aras de la cooperación y coordinación de funciones establecidas con la Defensoría del Pueblo de las Cortes Generales, la queja fue remitida a la misma para que iniciase la investigación correspondiente, si lo estimaba oportuno.

## 1.7 JUSTICIA

### 1.7.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

#### 1.7.2.1 Justicia

##### 1.7.2.1.1 Quejas motivadas por dilaciones indebidas: una panorámica provincial

...

De oficio se decretó la apertura de la **queja 16/1788** al tener noticia, a través de los medios de comunicación, de los trabajos de traslado de los juzgados de San Fernando y sus dependencias a la nueva sede situada en la Calle Real 229, de la localidad isleña. Un paso importante y decisivo para la mejora de las instalaciones, largamente demandadas, pero el problema era que según estas noticias, que no habían sido desmentidas, habían aparecido numerosos **documentos judiciales depositados en contenedores de basura en la vía pública**, que contendrían, por su propia naturaleza, identidades y referencias de alta afección para la protección de los datos de carácter personal.

Esta documentación habría estado abandonada en los contenedores y, posteriormente, manipulada y esparcida por la vía pública quedando a la vista y acceso de cualquier viandante, y si bien las manifestaciones consultadas aducían que se trataba de un incidente del que los propios vecinos alertaron a la policía local —que intervino para su improvisada recogida y devolución a los juzgados— ciertamente nos encontrábamos ante una situación merecedora de una atención singular por la entidad de los valores que se habían visto, cuando menos, amenazados.

Pues bien, del informe remitido al respecto desde la Viceconsejería de Justicia e Interior se desprendía que, constatado lo anterior, había sido imposible la exigencia de responsabilidades disciplinarias por cuanto no había podido constatarse de manera indubitada a ningún empleado público responsable de los hechos en cuestión, concluyéndose que, además, no tuvieron consecuencias de relieve dado que los documentos fueron recuperados en su totalidad e inmediatamente, y redirigidos al Decano de los Juzgados de San Fernando.

...



## 1.9 MENORES

### 1.9.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

#### 1.9.2.2 Maltrato a menores

...

La Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y adolescencia, ha incorporado la Directiva 2011/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de diciembre de 2011, relativa a la lucha contra los abusos sexuales y la explotación sexual de los menores y la pornografía infantil. De esta forma, será requisito para el acceso y ejercicio a las profesiones, oficios y actividades que impliquen contacto habitual con menores, el no haber sido condenado por sentencia firme por algún delito contra la libertad e indemnidad sexual, que incluye la agresión y abuso sexual, acoso sexual, exhibicionismo y provocación sexual, prostitución y explotación sexual y corrupción de menores, así como por trata de seres humanos.

Es por ello que quien pretenda el acceso a tales profesiones, oficios o actividades deberá acreditar esta circunstancia mediante la aportación de una certificación negativa del **Registro Central de delincuentes sexuales**.

La ambigüedad de la regulación del Registro de Delincuentes Sexuales fue denunciada por el Colegio Andaluz de Dentistas (queja 16/1016) quien solicitaba el parecer de esta Institución sobre el alcance y aplicación en la práctica de dicha regulación a quienes ejercen la profesión de dentista y tratan en sus consultas a pacientes menores de edad,

A este respecto informamos al citado colegio profesional que en lo que respecta a aquellos profesionales que ejercen su actividad en el ámbito de las Administraciones públicas dependientes de la Junta de Andalucía, la Secretaría General para la Administración Pública, de la Consejería de Hacienda y Administración Pública dictó la Instrucción 1/2016, de 5 de febrero, que entre otras cuestiones venía a precisar lo siguiente:

*«De acuerdo con la Directiva 2011/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de diciembre de 2011, relativa a la lucha contra los abusos sexuales y la explotación sexual de los menores y la pornografía infantil, traspuesta al derecho español a través del artículo 13.5 de la Ley Orgánica 1/1996, tras la modificación efectuada por la Ley 26/2015, de 28 de julio, ha de entenderse por profesiones o actividades que impliquen el contacto habitual con menores aquellas que supongan contactos directos y regulares con los mismos. Se exige, por tanto, una vinculación más estrecha que la mera atención al público, incluyendo al público menor de edad, al requerirse que el contacto sea regular y directo, y no meramente circunstancial. No obstante, en aras del superior interés de protección al menor, deberá hacerse una interpretación extensiva del concepto de contacto habitual con menores».*

Por otro lado, en el informe del Gabinete Jurídico de la Agencia Española de Protección de Datos (Gabinete Jurídico. Informe 0401/2015), en respuesta a una consulta planteada ante dicha Agencia sobre la **obligación de aportar el mencionado certificado por el personal de una empresa de autobuses** señala lo siguiente:

*«No parece que el espíritu y finalidad del precepto sea abarcar todo tipo de actividades económicas, sino sólo aquellas que “impliquen un contacto habitual”; es decir, según el tenor literal de la ley, no es suficiente que en determinadas profesiones exista un contacto habitual con menores, lo que sucedería en la mayoría de las profesiones destinadas hacia la prestación de servicios para el público en general, sino que la profesión en sí misma implique, por su propia naturaleza y esencia, un contacto habitual con menores. Así, no parece que el mero hecho de poder tener un contacto con menores determine, per se, una limitación para el acceso y ejercicio a determinadas profesiones. Es necesario que la actividad implique en sí misma un contacto habitual con menores, teniéndoles por ejemplo como destinatarios prioritarios de los servicios prestados, por ser por ejemplo servicios específicamente destinados a menores. Por ejemplo, no cabe duda alguna que en el ejercicio de funciones docentes para los menores de edad será aplicable la norma en cuestión. No así en aquellas profesiones que, aun teniendo un contacto habitual con el público en general, entre el que se encuentran los menores de edad, no están por su propia naturaleza destinadas exclusivamente a un público menor de edad, como sucede en el asunto planteado.*



Se trata por tanto de un criterio casuístico, que habrá que valorar para cada puesto de trabajo, y no objetivo o genérico.

Así, en el caso planteado no resulta adecuado que, con carácter general, deba exigirse el certificado en cuestión para el acceso y ejercicio de todos los puestos de trabajo; sólo será necesario en aquellos que cumplan con los requisitos de contacto de carácter directo y regular con menores en el ejercicio ordinario de sus funciones. Así, no parece que a priori todo el personal de las estaciones de servicios o los agentes de ventas sea subsumible en esta situación. Tampoco, con carácter general, todo conductor de autobús o cualquier azafata que preste servicios en los autobuses quedará sometido a la previa certificación negativa. Sí concurriría, por el contrario, la circunstancia en aquellos conductores o azafatas que presten servicios, con carácter directo y habitual, en autobuses que se dediquen al traslado de menores, como sucede en las rutas de los centros de educación infantil, primaria y secundaria o en otros centros, ya sea educativos, deportivos o sociales que presten servicios esencialmente destinados a menores.

En este sentido, el Convenio del Consejo de Europa relativo a la Protección de los Niños contra la Explotación y Abuso Sexual de 25 de octubre de 2007 (Convenio de Lanzarote), que fue ratificado por España mediante Instrumento de 22 de julio de 2010 tiene como objeto, según su artículo 1.a) prevenir y combatir la explotación y el abuso sexual de los niños.

En su labor de prevención, el art. 5.1 señala que “cada parte adoptará todas las medidas legislativas o de otro tipo que sean necesarias para promover la sensibilización en cuanto a la protección y los derechos de los niños por parte de las personas que mantienen un contacto habitual con ellos en los sectores de la educación, la sanidad, la protección social, la justicia y las fuerzas del orden, así como en los ámbitos relacionados con el deporte, la cultura y el ocio”. Por su parte, el apartado 3 del mismo artículo 5 establece la disposición que da lugar al artículo 13.5 de nuestra Ley Orgánica 1/1996, señalando que será aplicable a profesiones cuyo ejercicio conlleve el contacto habitual con niños, si bien de modo más amplio al apartado 1, al no señalar sectores concretos en los que será aplicable. Establece así el art. 5.3 del Convenio de Lanzarote: “cada Parte adoptará, de conformidad con su derecho interno, las medidas legislativas o de otro tipo necesarias para que las condiciones de acceso a las profesiones cuyo ejercicio conlleve el contacto habitual con niños garanticen que los aspirantes a ejercer dichas profesiones no hayan sido condenados por actos de explotación o abuso sexual de niños”.

En segundo lugar, la Directiva 2011/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de diciembre de 2011, relativa a la lucha contra los abusos sexuales y la explotación sexual de los menores y la pornografía infantil y por la que se sustituye la Decisión marco 2004/68/JAI del Consejo contempla también la previsión en la Unión Europea para su trasposición al derecho español, como ha sucedido a través del artículo estudiado. Su tenor literal avala la interpretación que del mismo se ha ofrecido, al hablar de profesiones “que impliquen contactos directos y regulares con menores”: sin delimitar los sectores o actividades a los que será aplicable, se exige por tanto una vinculación más estrecha que la mera atención al público, incluyendo al público menor de edad, al requerirse que el contacto sea regular y directo, y no meramente circunstancial».

Así pues, trasladando el criterio interpretativo utilizado por ambas instituciones al caso concreto que nos ocupa, esto es, el ejercicio de la profesión de dentista, concluimos que para su ejercicio no resulta en principio necesaria la aportación del certificado negativo expedido por el Registro Central de Delincuentes Sexuales. Dicho certificado sería necesario si la actividad de dentista se enfocase con carácter preferente -no ocasional o circunstancial- a pacientes menores de edad, manteniendo con dichos pacientes un contacto directo y regular.

...

## 1.9.2.4 Medidas de protección; acogimiento familiar, acogimiento residencial y adopciones

### 1.9.2.4.1 Acogimiento residencial

...

En el transcurso del año 2016 también abordamos problemas asociados a la **contratación del servicio de gestión de centros de protección de menores**, en concreto, con las licitaciones públicas de los contratos



para la gestión de centros de protección de menores: Las reclamaciones se han centrado en el importante recorte presupuestario, con la consecuente disminución en el número de plazas y la calidad en la atención a los menores.

A este respecto la Dirección General de Infancia y Familias puntualiza que en cada provincia existen diferentes contratos de gestión de servicio público en función de la ubicación y el programa de cada centro de protección, lo cual impide una respuesta uniforme y global a la cuestión. Aún así, se señala que el dispositivo habilitado para el acogimiento residencial ha ido evolucionando acompasado con las modificaciones experimentadas por el Sistema de Protección de Menores, siendo así que en esta década se ha pasado de un sistema basado en convenios de colaboración, que partía de las antiguas entidades de beneficencia, a una **red de centros de protección de menores más articulada, más homogénea** y regida por contratos de gestión de servicio público en aras de la necesaria transparencia y la calidad del servicio, figura ésta -la contractual- que es exigida en numerosos informes del Gabinete Jurídico de la Junta de Andalucía, ya que la protección de menores es una competencia propia de la Administración, por lo que no puede financiarse mediante la figura jurídica de la subvención, que tiene claramente otra finalidad.

También asume la Dirección General que cuantitativamente existen ahora menos plazas de acogimiento residencial que hace diez años, y no solo por la mencionada reordenación del Sistema, sino porque ya desde la entrada en vigor de la Ley 1/1998, de 20 de abril, de derechos y atención al menor, debía tenderse a que los menores no tuviesen una medida de acogimiento residencial, sino de acogimiento familiar, lo que, con la modificación del Sistema de Protección de Menores operada por la Ley 26/2015, de 28 de julio, ya no se trata de un criterio de actuación prioritario, sino de una exigencia legal para los menores de 0 a 3 años (prohibición de ingresos en centros de protección) y una estricta recomendación para los menores de 4 a 6 años, lo que conlleva, lógicamente, la **reducción de plazas de acogimiento residencial en aras de la potenciación del acogimiento familiar**. Por otro lado, el trabajo realizado a través de los Equipos de Tratamiento Familiar con aquellas familias en situaciones de riesgo tendente a prevenir la aparición de situaciones de desprotección ha favorecido que en muchos casos no sea necesaria la separación de los menores de su medio, disminuyendo el número de ingresos en recursos residenciales en unos casos, y en otros ha posibilitado, tras el trabajo realizado con las familias, el retorno después de la institucionalización de los niños

En cuanto a la queja de una reducción del 20 por 100 de la asignación económica y supresión de las ayudas para gastos extraordinarios de los menores, lo que en realidad ha acontecido es que se ha pasado de un sistema de financiación mediante subvenciones a través de convenios de colaboración, en los que se abonaban a un precio las plazas ocupadas y a otro muchos menor las plazas disponibles (cubriéndose aparte esos gastos extraordinarios), a un sistema de contratos de gestión de servicio público, en los que el precio fluctúa en función de las plazas concertadas, estén o no ocupadas en cada momento, puesto que el servicio a prestar por las entidades consiste en la guarda de los menores acogidos, con todas las obligaciones que ello conlleva. Por ello, en este **sistema de contratación se fijan las tarifas en función del programa concreto que desarrolle cada centro** (queja 15/5902 y queja 15/5908).

...

### 1.9.2.4.3 Adopción nacional e internacional

...

Sobre el procedimiento que se sigue para la valoración de idoneidad hemos de reflejar la respuesta dada por la Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales a la Sugerencia que efectuamos en la **queja 14/2998** en la que analizamos un caso en que una familia solicitó la grabación de las entrevistas con el personal evaluador con la finalidad de disponer de un soporte material donde acudir para revisar su contenido.

Al disponer de dicho soporte documental se consigue dotar de máxima transparencia a todo el proceso evaluador. No quedan rincones oscuros a las preguntas que se pudieran haber realizado o al contenido de las respuestas e información aportada durante el desarrollo de las entrevistas.

Además, se garantiza que las personas disconformes con la evaluación puedan recurrirla aportando argumentos contradictorios, máxime si dicha evaluación se centra de forma primordial y decisiva en la



información obtenida de las entrevistas. Al existir esta posibilidad de acceder al archivo sonoro o audiovisual de las entrevistas se facilita la posibilidad de presentar alegaciones y se evita que una de estas alegaciones fuese precisamente de indefensión ante la imposibilidad de probar que lo que se argumenta no tiene fundamento razonable o carece de veracidad.

Pero en el caso analizado, aún disponiendo de dichas grabaciones, nos encontramos con un abierto **enfrentamiento entre profesionales evaluadores y familia evaluada**, siendo así que tras haber solicitado el acceso a la grabación -que en este caso sí existía por petición expresa de la familia- dicho acceso no pudo materializarse ante la negativa para ello del personal evaluador, con fundamento en la protección de sus datos personales.

Por dicho motivo, para evitar casos similares en el futuro, formulamos una Sugerencia para que en la siguiente renovación de los contratos para la gestión del servicio público de información, formación, valoración de idoneidad y seguimientos postadoptivos se modificasen los correspondientes pliegos contractuales para que en su clausulado quedase recogido el derecho de las personas afectadas a acceder sin ninguna cortapisa y en un período de tiempo razonable al archivo en que conste la grabación de las entrevistas realizadas durante el proceso para la valoración de su idoneidad para la adopción.

La respuesta que recibimos de la Dirección General de Infancia y Familias fue en sentido negativo, por lo que ya en 2016 elevamos el asunto a la consideración de la Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales por tratarse del órgano jerárquicamente superior con competencias en la materia. En esta ocasión, la respuesta ha sido favorable aunque precisando que las grabaciones de las entrevistas, estrictu sensu, no forman parte del expediente de adopción, pero conviniendo con esta Institución en la **obligatoriedad de facilitar el acceso a las personas evaluadas**. En este punto nos trasladan el pronunciamiento expreso de la Agencia Española de Protección de Datos declarando la obligación de la entidad gestora del servicio, responsable del fichero en el que constan las grabaciones, de facilitar el acceso a las grabaciones a las personas entrevistadas cuando así lo soliciten.

...

## 1.10 SALUD

### 1.10.1 Introducción

...

Significativamente, el anteproyecto de **Ley de garantías y sostenibilidad del Sistema Sanitario Público de Andalucía**, ha sido sometido a audiencia de diferentes agentes interesados (sindicatos, colegios profesionales, sociedades científicas y asociaciones diversas), habiéndose seguido además una estrategia específica de participación que ha llevado consigo la celebración de diversos foros de diálogo en cada una de las provincias andaluzas, con intervención de entidades ciudadanas, asociaciones de pacientes y grupos de profesionales.

No deja de resultar llamativa la coincidencia temporal entre el proceso participativo desarrollado formalmente como parte del procedimiento de elaboración y aprobación de esta Ley, y unas movilizaciones ciudadanas impulsadas, entre otras razones y según sus promotores, por la falta de diálogo y participación ciudadana en los procesos de toma de decisiones de la Administración sanitaria.

Nos preguntamos si no habría que buscar nuevas fórmulas participativas que trasciendan de los formatos actuales y propicien un debate real entre la ciudadanía, los grupos de interés y el poder público en el proceso de elaboración de aquellas disposiciones de mayor alcance y trascendencia, como sin duda es el caso de la prevista Ley de garantías y sostenibilidad del Sistema Sanitario.



A este respecto, es necesario reseñar que el **proyecto de ley** resultante, que fue **aprobado por el Consejo de Gobierno el pasado 5 de diciembre**, y que debe seguir ahora su andadura parlamentaria, se presenta como un "auténtico contrato social en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía, mediante el que todos los agentes participantes del sistema de salud participen de forma leal en la consolidación y fortalecimiento del propio sistema, teniendo en cuenta el elevado impacto que unas políticas de salud eficaces y un sistema sanitario eficaz y eficiente, tienen sobre la economía de la Comunidad Autónoma, traducido en generación de empleo y riqueza y, especialmente, sobre la salud de las personas y también sobre la propia economía de las familias andaluzas".

...

## 1.10.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

### 1.10.2.7 Derechos de los usuarios

...

Subsistiendo las reclamaciones sobre estos derechos que podríamos considerar convencionales, empiezan a cobrar relevancia otros más novedosos, significativamente el **derecho a la protección de datos de carácter personal**, en muy diversas vertientes.

Así se invoca el mismo en relación con la difusión impropia de información relacionada con el estado de salud de un paciente, más allá del restringido ámbito de personas que pudieran acceder a la misma por verse implicados en su tratamiento. Por ejemplo en la queja 16/1007 se trata de **datos sobre enfermedades de una persona sin hogar** en el anuncio efectuado para su localización por sospecha de padecimiento de grave enfermedad contagiosa. En la queja 15/3309 se sospecha del conocimiento que sobre un determinado episodio asistencial parecen tener el resto de pacientes ingresados en el mismo área del hospital. En la queja 16/1385 lo que se cuestiona es que el volante de derivación para la solicitud de cita de especialistas incorpore datos sobre los **antecedentes patológicos del paciente**. En la queja 16/6211 se denuncia la revelación por parte de un profesional médico del **estado de embarazo de una ciudadana a personas ajenas sin su previa autorización**. En la queja 16/844 lo que se cuestiona es la **remisión indiscriminada de información clínica** (incluidas las anotaciones subjetivas que constan en la historia) a la autoridad judicial, con ocasión de un procedimiento penal. Y por último en la queja 16/4589 se denuncia la entrega por dos veces de la historia clínica correspondiente a otro paciente.

En otros casos lo que se pretende es eliminar un determinado registro de la historia clínica, normalmente relacionado con el padecimiento de enfermedades mentales, mediante el ejercicio del **derecho de rectificación o cancelación**. De esta forma en la queja 15/4168 no se tuvo inconveniente en la eliminación de un determinado diagnóstico (esquizofrenia) por falta de motivación para su constancia en su historia clínica, dado que no se encontró ningún episodio ni tratamiento sugestivo del mismo, aunque el borrado del mismo, al conllevar la desaparición de la trazabilidad de dicho dato, impidió informar al interesado sobre quién lo introdujo, o cuándo.

También reviste interés la solicitud de información epidemiológica que se ventila en la queja 16/1661, pues mediante la misma se denuncia la negativa a proporcionar datos estadísticos de contagios de pacientes por *Klebsiella Pulmoniae* Carbapenemasa. La petición proviene de familiares de pacientes afectados, y la tramitación del expediente les ha permitido conocer el número total de casos declarados al Sistema de Vigilancia de Andalucía, así como el de brotes producidos por la bacteria, aunque la Administración Sanitaria estima que en ninguno de los pacientes afectados se ha evidenciado asociación causal entre infección por KPC y fallecimiento, debiéndose este en los pacientes que han muerto a la presencia de patologías de base de extrema gravedad, determinantes de la evolución y el pronóstico.

Por lo demás, también hemos tenido ocasión de valorar hasta qué punto se satisface el **derecho de un usuario a recibir respuesta escrita a su reclamación en los plazos reglamentariamente establecidos**, pues aun admitiendo la cumplimentación de estos aspectos (tiempo y forma) en la que se emitió al interesado en la queja 15/5551, pensamos que ello no bastaba para que la estimáramos adecuada, pues



tal y como hemos podido comprobar también en otras ocasiones, nos parece que aquella no iba más allá de la realización de proclamas y manifestación de intenciones, pero no analizaba el problema planteado, es decir, si existía o no déficit de medidas de seguridad en la unidad hospitalaria de salud mental del centro, y no se pronunciaba en torno a medidas para combatirlo, en caso de que se apreciara aquel.

La normativa que regula el Libro de Reclamaciones de la Junta de Andalucía, así como el tratamiento que de las mismas se hace en la Carta de Servicios del SAS, obliga a comunicar actuaciones, y en su caso, medidas adoptadas, y no creemos que la respuesta a la reclamación del interesado respete estas prescripciones, y por lo tanto, sirva a la finalidad que debe presidir el sistema de reclamaciones, que no es sino la de detectar deficiencias y tratar de buscarles solución, propiciando al mismo tiempo la participación de los usuarios.

A tenor de lo expuesto, formulamos **Resolución** al hospital recomendando que la formulación de Reclamaciones y Sugerencias por el funcionamiento del servicio sanitario se siga de un análisis pormenorizado del asunto planteado que permita detectar déficits y valorar posibilidades de mejora, de forma que la respuesta emitida a las mismas, más allá de manifestaciones de intenciones, se centre en comunicar las actuaciones indagatorias realizadas y las medidas adoptadas en el caso concreto, sin perjuicio de otro tipo de evaluaciones globales que de manera periódica se puedan llevar a cabo.

En este orden de cosas, la demora en la remisión de algunos de los múltiples informes solicitados en el curso de la queja de oficio 15/5474, que se inició el año pasado sobre el establecimiento de un sistema de reclamaciones y sugerencias en la gestión de los servicios sanitarios públicos, nos ha impedido pronunciarnos de forma generalizada sobre este asunto, por lo que esperamos poder dar cuenta de nuestras actuaciones en el mismo en un próximo informe.

...

## 1.10.2.8 Farmacia

...

En otro orden de cosas la falta de interoperabilidad de la **receta electrónica** ha motivado también algunos conflictos para los usuarios que han pretendido utilizar las mismas en sus desplazamientos fuera de nuestra Comunidad Autónoma (queja 16/0029, queja 16/3502 y queja 16/5209), a los cuales hemos explicado el proyecto que se está llevando a cabo desde el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad en orden a permitir que los ciudadanos puedan llegar a obtener su medicación en cualquier oficina del país, independientemente del lugar donde les hayan realizado la prescripción en dicha modalidad de receta, aunque el mismo aún se encuentra en fase de desarrollo.

...

## 1.11 CONSUMO

### 1.11.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

#### 1.11.2.2 Otras cuestiones relacionadas con Consumo

...

En el campo de la supervisión de la actuación de la Administración de consumo también contemplamos un apartado específico dedicado a analizar los planes y políticas de consumo y, entre otros, el papel que juegan las asociaciones de defensa de las personas consumidoras.

Con ocasión de la **queja 16/2195** precisamente formulábamos Resolución al Ayuntamiento de Córdoba



para que promoviera la participación de las asociaciones de personas consumidoras en la comisión de trabajo creada para la elaboración de las tarifas de EMACSA.

La Asociación que se dirigía a esta Institución denunciaba la exclusión de las asociaciones de consumidores y usuarios en la composición de dicha mesa de trabajo y la respuesta municipal se limitó a justificar el cumplimiento de la normativa exigida para la aprobación de las tarifas de agua así como dar cauce a la participación a través de los grupos políticos y sindicatos.

Entre los argumentos que empleábamos en la Resolución hacíamos referencia al modelo de gobierno abierto que entendemos debe inspirar la toma de decisiones en el ámbito administrativo.

La **participación ciudadana** se configura además como un pilar esencial en los procesos de discusión y determinación de las políticas del agua.

Ya en el Informe Especial **“Los servicios domiciliarios de agua en Andalucía”** (2005) hacíamos referencia a que el carácter esencial del agua y la dimensión colectiva que tiene cualquier proceso de decisión sobre este elemento provoca la necesidad de contar con criterios nacidos desde las aportaciones más enriquecedoras de toda la sociedad afectada. Señalábamos que resultaba necesario mejorar la definición del papel de las asociaciones de consumidores, usuarios y colectivos vecinales o de vocación medioambiental en los procesos de discusión sobre estas políticas. En el más reciente Informe Especial **“Servicios de suministro de agua. Garantías y derechos”** (2015), hemos incluido expresamente entre las Recomendaciones formuladas la propuesta de que se mejoren los mecanismos y cauces de participación ciudadana en la regulación, organización y gestión de los servicios agua.

Asimismo recordábamos que la participación se configura como instrumento no sólo de control de la actuación administrativa sino también como elemento necesario en la fase de toma de decisiones por lo que, una vez se adopta la decisión de dar cabida a la participación en el proceso previo a la presentación de unas tarifas, parece que carece de sentido excluir a un sector que resulta directamente afectado.

A la fecha de cierre de este Informe no hemos tenido ocasión de contar con la respuesta del Ayuntamiento de Córdoba.

Con el convencimiento de la importancia de atender **la voz de las asociaciones de consumidores y usuarios** de Andalucía para conocer y actuar ante los problemas que afectan a este gran colectivo, la propia Institución viene contando con la colaboración de estas asociaciones para la realización de algunas de nuestras actuaciones en materia de servicios de interés general y consumo.

Con objeto de formalizar esta colaboración mutua venimos impulsando la firma de convenios con las distintas asociaciones de consumidores que, sin un contenido económico, pretende servir de cauce para fortalecer los mecanismos de protección de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y promover el empoderamiento de las mismas para que sean artífices de la defensa y promoción de los derechos e intereses que legalmente les corresponden.

Este año pasado el Defensor del Pueblo Andaluz y Facua firmaban un **convenio de colaboración** con objeto de dar cauce a dicha colaboración mutua en favor de las personas consumidoras. Esperamos en próximos años extender estos convenios a otras asociaciones de defensa de los derechos de las personas consumidoras.

...



## 1.12 URBANISMO

### 1.12.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

#### 1.12.2.1 Urbanismo

##### 1.12.2.1.5 Los responsables públicos debieran responder con su patrimonio cuando, como consecuencia de sus acciones u omisiones, se daña el erario público

Esta Institución inició recientemente una línea de actuación cuyo objetivo es llamar la atención y alertar a autoridades y advertir a autoridades y funcionarios de las responsabilidades en que pueden incurrir cuando, por acción u omisión, se permiten actuaciones urbanísticas que, por su ilegalidad, pueden dar lugar a que finalmente se deriven daños o perjuicios. En estos supuestos, si tales daños afectan a las arcas públicas, creemos que, siempre, se debe investigar las posibles responsabilidades en que hayan incurrido aquellas autoridades o funcionarios.

La [queja 15/0748](#) la iniciamos para conocer las gestiones que hubieran realizado el [Ayuntamiento de Castilleja de Guzmán \(Sevilla\)](#) y la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio para cumplir la sentencia por la que se ordena la [demolición del edificio que se construyó para albergar la Escuela de Hostelería](#) en el citado municipio.

Las preguntas a formular, remontándonos al origen, son por qué se concedió licencia de obras para construir el inmueble en unos terrenos que, en su día, fueron objeto de cesión urbanística con destino a zona verde. Posteriormente, por qué se impulsa y aprueba una modificación del planeamiento para “legalizar la situación” cuyo objetivo, según la sentencia dictada, no obedeció a la búsqueda y satisfacción de intereses generales, sino a enmendar una actuación de ilegalidad provocada por el mismo Ayuntamiento. Además, se obviaba así una reiterada jurisprudencia, ya pacífica, que mantiene que el ius variandi de que goza la Administración se ve considerablemente reducido cuando se trata de actuar sobre zonas verdes, lo que exige una motivación excepcional, acreditando y justificando que la elección de la construcción en una zona verde no admitía alternativa alguna.

La consecuencia de este actuar no ajustado a derecho es que se construyó la escuela de hostelería en su mayor parte de los 2.000 m<sup>2</sup> sobre un espacio libre de parques y jardines, en el que solamente se permitían 238 m<sup>2</sup> con destino a equipamientos o sistema de interés público y social, incurriendo así en una clara y patente infracción del orden jurídico urbanístico. Es más, para ello se dispuso de fondos FEDER destinados a la generación de empleo que no han alcanzado el objeto previsto, precisamente en una Comunidad Autónoma que padece un 30% de desempleo. Todo este grave daño patrimonial se verá incrementando con los gastos que se deriven de las propias obras de demolición del inmueble y restauración de la zona.

Todo el inmenso daño patrimonial causado no ha generado responsabilidad personal alguna en ninguna de las Administraciones intervinientes. Esperamos que, al menos, tomen nota de que las modificaciones de planeamiento no pueden ser utilizadas para bendecir irregularidades cometidas por los propios gobiernos locales, sino para servir a los intereses generales, que es el fundamento de tal potestad.

La [queja 15/5671](#) la iniciamos al tener conocimiento del importante número de [sentencias condenatorias que se estaban emitiendo contra el Ayuntamiento granadino de Almuñécar](#), con el consiguiente perjuicio económico que ello supone para las arcas municipales. En la misma, formulamos [resolución](#) a la Alcaldía-Presidencia en la que sugeríamos que, tras analizar y estudiar los convenios que han dado lugar a diversas sentencias condenatorias por temas urbanísticos y determinar si existen indicios de que hubieran sido rubricados y recibida la contraprestación pactada concurriendo dolo, culpa o negligencia grave por parte de autoridades o funcionarios municipales, exija la responsabilidad derivada de sus decisiones de



acuerdo con el contenido del art. 145.2 de la Ley 30/1992, de 26 noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

En la respuesta municipal, el Ayuntamiento nos daba cuenta del acuerdo adoptado por la Junta de Gobierno Local determinando la aceptación de la Sugerencia formulada por esta Institución, añadiendo que se ha dado traslado al Letrado a fin de que emita informe referente a las posibilidades de incoar expediente de responsabilidad patrimonial con indicación de convenio y responsable.

Ante lo que esta Institución entiende como la expresa aceptación de la Sugerencia formulada, suspendimos nuestras actuaciones y procedimos al archivo de esta actuación de oficio, aunque solicitamos a la Alcaldía-Presidencia que nos mantuviera informados del contenido del informe que emitiera al respecto el Letrado Municipal, así como si, como consecuencia de su contenido, se acuerda la incoación de los expedientes de responsabilidad patrimonial que, en su caso, se estimen procedentes.

Al conocer que el **Ayuntamiento de Vera (Almería)** podía verse obligado a **indemnizar a una familia por la demolición de una vivienda que fue declarada ilegalmente construida** en vía judicial, iniciamos la **queja 16/2297** con objeto de formular **Recordatorio** del deber legal de que las autoridades y funcionarios actúen conforme a lo exigido por el ordenamiento jurídico de acuerdo con lo establecido en el art. 103.1 CE y art. 168 LOUA, así como Recomendación con objeto de que, previos los tramites legales oportunos y con objeto de no causar daño a los servicios que se deben prestar a la vecindad, se valore si, en el caso que nos ocupa, han incurrido en responsabilidad las autoridades y funcionarios que informaron y resolvieron favorablemente la licencia otorgada sin haber observado las prescripciones de la LOUA.

Atendiendo a esta Resolución, la Alcaldía nos respondió que, analizados todos los pormenores del supuesto objeto del referido expediente relativo a concesión de licencia urbanística, y dada la gran complejidad jurídica del caso, traducida en las diversas interpretaciones sobre la fecha de entrada en vigor y aplicación de la Ley 7/2002, de 17 de Diciembre, de Ordenación Urbanística de Andalucía, se consideró la inexistencia de responsabilidad exigible alguna a las autoridades y funcionarios del Ayuntamiento de Vera que intervinieron en el proceso, amén de otros intervinientes.

Por último, la **queja 16/5661** la iniciamos sugiriendo a la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio que, partiendo del **inventario de parcelaciones ilegales** existentes y de sus puntuales actualizaciones, elabore una estrategia para que, en colaboración con los Ayuntamientos, se dé cumplimiento a lo establecido en el art. 49 de la LOUA. Esto, lógicamente, sin perjuicio de los supuestos contemplados en la **Ley 6/2016, de 1 de Agosto**, por la que se modifica la Ley 7/2002, de 17 de Diciembre, de Ordenación Urbanística de Andalucía para incorporar medidas urgentes en relación con las edificaciones construidas sobre parcelaciones urbanísticas en suelo no urbanizable (BOJA núm. 150, de 5 de Agosto de 2016).

Por ello, nos hemos dirigido a la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio a fin de remitirle la siguiente Sugerencia, que, a la fecha de cierre de este Informe Anual, estamos pendientes de su respuesta:

*“SUGERENCIA para que, por parte de esa Consejería, a partir del inventario de parcelaciones ilegales existentes y sin perjuicio de sus puntuales actualizaciones, se se elabore una estrategia a fin de que, en colaboración con los Ayuntamientos, se ponga punto final a una situación que nunca debió tener lugar y, sin perjuicio de los supuestos de regularización que proceda, ya por aplicación de la citada reforma de la LOUA, ya porque se trate de parcelaciones anteriores a la entrada en vigor de la LOUA, ejecutadas sobre suelo cuya infracción ha prescrito, se dé cumplimiento a lo establecido en el art. 49 del RDU.*

*Se trataría, en definitiva, a partir de los inventarios existentes de parcelaciones ilegales en cuyos terrenos no haya edificaciones construidas y respecto de las que las posibles infracciones no hayan prescrito, de que se afronte la protección de la legalidad urbanística y el restablecimiento del orden jurídico perturbado en los términos previstos en la ley.*

*Ello escenificaría el compromiso, olvidado durante décadas, de las Administraciones Públicas de Andalucía con el respeto a la normativa urbanística y ambiental protectora del suelo rústico en nuestra Comunidad Autónoma y disuadiría a los infractores y/o presuntos delincuentes de continuar agrediendo tal y como, desgraciadamente, ha venido ocurriendo en nuestra Comunidad Autónoma”.*



## 2. SERVICIO DE MEDIACIÓN

### 2.3 Experiencias mediadoras en 2016

#### 2.3.3 En barriadas

A finales de 2015 tuvo lugar en **Almería**, en la **barriada de El Puche**, un encuentro del DPA con los vecinos, representados por una denominada mesa comunitaria. Dicha reunión se produjo a instancia de la citada mesa, que pretendía trasladarnos la principal problemática del barrio y lo que entendían los vecinos como una falta de respuesta eficaz de las distintas Administraciones Públicas.

De tal visita se dedujeron conclusiones de diversa índole que, finalmente, dieron lugar a que esta Defensoría instara a dichas administraciones a trabajar de manera específica para lograr alguna fórmula de coordinación, que permitiera gestionar de forma eficaz y eficiente los conflictos que presenta el barrio.

El Defensor mantuvo una primera sesión de trabajo en el mes de julio de 2016 con varios representantes del **Ayuntamiento de Almería**, la representación de la **Junta de Andalucía** en Almería y la **Subdelegación del Gobierno de la Nación**. A estos efectos, los citados participantes crearon lo que se ha dado en llamar una Mesa Política para hacer un seguimiento de lo que se ha acordado en dicha actuación mediadora: la **intervención conjunta de las tres administraciones en la barriada, en un proceso único e integral**, impulsado por la Defensoría.

**Más allá de las distintas responsabilidades de cada administración pública, el compromiso vigente tras la mediación del DPA responde a afrontar un proceso continuo de debate y participación para buscar soluciones conjuntas a los problemas del barrio y sus habitantes, tratando de poner en común los esfuerzos y recursos disponibles.**

En términos prácticos, la citada mesa política acordó poner en marcha una comisión de carácter operativo, que impulse y coordine el trabajo técnico en el terreno, un trabajo que ha de ser participativo con los vecinos. Dicha comisión se denominó comisión de coordinación de la intervención en la barriada.

Para iniciar dichos trabajos se ha visto necesario constituir y definir la metodología de trabajo de la mesa de coordinación, dependiente de la mesa política, a la mayor brevedad, para lo cual se está llevando a cabo, además, una intervención con aportación de notas metodológicas, del servicio de mediación del DPA.

En resumen, **la actividad mediadora del Defensor del Pueblo Andaluz se ha caracterizado en 2016 por fomentar y asegurar un incremento de la participación directa de la ciudadanía en la defensa de sus derechos**, procurando en todo momento facilitar el proceso de diálogo entre aquella y las administraciones y/o entidades involucradas en los distintos aspectos objeto de discusión, sirviendo no solo al efecto del problema concreto sino como modelo de actuación futura entre las partes.

**En conclusión, la mediación del DPA se ha orientado en 2016 a resolver las cuestiones controvertidas que dieron origen a las respectivas quejas, teniendo, por tanto, un enfoque finalista**, como se comentó, dirigido a eliminar obstáculos y solventar los problemas de la ciudadanía. Con esta premisa se han logrado acuerdos en torno a los conflictos planteados a la Institución, pero **además estos resultados se han extrapolado a todas las personas y colectivos que pudieran verse afectados en la actualidad o en un futuro por las mismas circunstancias o dificultades.**

Entendemos, por tanto, que **la experiencia mediadora del DPA en el año que se analiza ha resultado muy positiva para coadyuvar a la función supervisora en la defensa y garantía de derechos y que se inicia un camino trascendental, que requerirá seguir poniendo esfuerzos desde la Oficina del Defensor y de la colaboración institucional de las distintas administraciones públicas con la Institución.**



## 4. QUEJAS NO ADMITIDAS Y SUS CAUSAS

### 4.2 De las quejas remitidas a otras instituciones similares

#### 4.2.1 Administraciones públicas, administraciones tributarias y ordenación económica

De las 57 quejas sobre Administraciones Públicas, Administraciones Tributarias y Ordenación Económica remitidas a la Defensoría del Pueblo Estatal, por ser ésta la Institución competente para abordar el análisis de las cuestiones planteadas, merecen ser destacadas aquéllas en las que se denunciaba la **actuación de la Agencia Estatal de Administración Tributaria** por desacuerdos con las declaraciones por el IRPF (quejas 16/0027, 16/0520, 16/2344, 16/2997, 16/3504 y 16/5525).

También destacamos aquellas en las que se denunciaba un **funcionamiento irregular de los servicios de correos** (quejas 16/1812, 16/2679, 16/2988, 16/3704 y 16/5302).

### 4.3 De las quejas rechazadas y sus causas

#### 4.3.2 Duplicidad

...

En materia de **Administraciones Públicas, Administraciones Tributarias y Ordenación Económica** no se han admitido a trámite por esta causa 3 expedientes de los cuales destacamos la queja 16/4206, en la que la persona promotora de la misma nos indicaba que tras haber presentado solicitudes de acceso a información y documentación ante el ayuntamiento de un municipio de Huelva no había obtenido respuesta. Con posterioridad se recibió llamada de la Defensoría del Pueblo Estatal informado que este asunto ya estaba siendo tratado por esa Institución, por lo que con el fin de evitar duplicidad en las actuaciones se procedió a finalizar las actuaciones.

...

#### 4.3.3 No irregularidad

...

De entre las 72 quejas que se han tramitado en 2016 en la materia de **Administraciones Públicas, Administraciones Tributarias y Ordenación Económica** que no se han admitido a trámite, al no haber de indicios de irregularidad en el comportamiento de la Administración, podemos destacar aquéllas en las que las personas interesadas en la queja denunciaban la existencia de discriminación de los ciudadanos andaluces con respecto al resto de España en relación a la aplicación del impuesto de sucesiones y donaciones, como pueden ser la queja 16/1278, queja 16/1283, queja 16/1327, queja 16/1659, queja 16/1703, queja 16/6100.

Asimismo destacamos aquellas quejas en las que las personas interesadas manifestaban su desacuerdo con el incremento de los recibos del IBI, como es el caso de la queja 16/1293, queja 16/1856, queja 16/2074, queja 16/2166, queja 16/4099.

...

Tampoco en la queja 16/3397 apreciamos irregularidad por desacuerdo con la decisión de AVRA de exigirle el pago del impuesto sobre bienes inmuebles que gravaba la vivienda que ocupaba en régimen de arrendamiento, por entender, que el sujeto pasivo del tributo que se le reclamaba era la mentada empresa pública.



...

### 4.3.4 Jurídico-privadas

...

En materia de **Administraciones Públicas, Administraciones Tributarias y Ordenación Económica**, han sido 3 las quejas que no se han admitido a trámite por tratarse de asuntos entre particulares, como es el caso de la queja 16/4188 en la que se denunciaba la colocación de un currículum vitae privado a vista de todos los usuarios de una caja registradora de una gran superficie comercial.

...

### 4.3.5 Sin competencia

...

En materia de **Administraciones Públicas, Administraciones Tributarias y Ordenación Económica**, han sido 14 las quejas que no se han admitido a trámite por no tener competencia sobre el asunto objeto de las mismas. De entre ellas destacamos aquellas en las que las personas promotoras de la queja manifestaban haber presentado reclamación ante el Tribunal Económico Administrativo Regional de Andalucía, como es el caso de la queja 16/1192, queja 16/1197, queja 16/1198, queja 16/2295.

...

### 4.3.6 Sub-iudice

...

En materia de **Administraciones Públicas, Administraciones Tributarias y Ordenación Económica** han sido 5 las quejas no admitidas a trámite por encontrarse el asunto sub-iudice como es el caso de la queja 16/4142 en la que la persona promotora de la queja se manifestaba su indefensión ante procedimiento de adjudicación por parte del ayuntamiento de un municipio andaluz, lo cual ya había sido objeto de tramitación de proceso judicial.

...

### 4.3.7 Sin interés legítimo

...

La única queja que, dentro de la materia de **Administraciones Públicas, Administraciones Tributarias y Ordenación Económica**, no se ha admitido a trámite por esta causa es la queja 16/1397, en la que la persona promotora manifestaba su desacuerdo con un evento privado que iba a tener en la localidad donde residía.

...

### 4.3.8 Sin recurrir previamente a la administración

...

Dentro de las 8 quejas que en materia de **Administraciones Públicas, Administraciones Tributarias y Ordenación Económica** no se han admitido a trámite -por esta causa- podemos citar aquellas en las que las personas afectadas se mostraban disconformes con las diligencias de embargo que se les estaban practicando como son la queja 16/1630, queja 16/1829, queja 16/4656.

...