

## 4.1 Introducción

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

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

## 4.2 De las quejas remitidas a otras instituciones similares

Durante el año 2016, se han remitido 434 quejas a otros Comisionados, de las cuales, 430 han sido remitidas a la Institución del Defensor del Pueblo Estatal y 4 a las Defensorías Autonómicas.

### 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).

### 4.2.2 Dependencia y servicios sociales

Han sido 3 quejas remitidas a la Defensora del Pueblo de las Cortes Generales, al no poder llevar a cabo intervención alguna ante los organismos implicados.

En la queja 16/4439, el organismo a supervisar era el Ministerio de Empleo y Seguridad Social, pues la persona promotora **pedía que el SEPE le reanudase la Renta Activa de Inserción que le fue suspendida** por haber cobrado un mes el salario social. Nos indicó que había planteado reclamación previa a la jurisdicción social.

Y el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (concretamente el **IMSERSO**, Instituto de Mayores y Servicios Sociales) lo era en la queja 16/1485 (en la que el compareciente denunciaba la modificación unilateral, por parte de la empresa organizadora de los viajes del IMSERSO, de las condiciones del que tenía contratado) y en la queja 16/3252 (donde se planteaba que un Centro de Atención a Personas con Discapacidad Física (los CAMF dependen del IMSERSO) había restringido el horario de acompañamiento de los familiares de las personas usuarias. La promotora de la queja expresaba su desacuerdo con esta restricción, pues su padre estaba encamado y pasaba muchas horas solo.

### 4.2.3 Educación

Por lo que respecta a **Educación no universitaria**, se han remitido 6 expedientes al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, habida cuenta que se referían a actuaciones de la Administración General del Estado y, por consiguiente, fuera del ámbito de competencias que atribuye a esta Institución su Ley reguladora. Se reiteran las quejas relativas a los procedimientos de solicitud, reconocimiento y otorgamiento **becas y ayudas al estudio** convocadas por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.



En 2016 las reclamaciones han girado principalmente en torno a los requisitos establecidos en la normativa reguladora para las ayudas destinadas al **alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo**, afectado por trastorno del espectro autista. En concreto, se reclama el reconocimiento expreso de las necesidades específicas de apoyo educativo de los **alumnos afectados por TDAH y su derecho a obtener ayudas del Ministerio de Educación** de forma diferenciada y autónoma de los apoyos y atenciones educativas específicas derivadas de su discapacidad o trastornos graves de conducta a los que tiene derecho el alumnado en el que concurren dichas circunstancias (quejas 16/5430 y 16/5389).

La Defensoría estatal nos ha informado de la admisión a trámite de estos expedientes ante la Secretaría de Estado de Educación, Formación Profesional y Universidades del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

En lo referente a las quejas remitidas al Defensor del Pueblo Estatal en materia de **Universidades**, han sido dos los motivos más reiterativos: por un lado, la denegación de las becas solicitadas; y por otro, han sido varias las personas que han presentado queja denunciando el retraso del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte a la hora de convalidar, homologar o expedir los correspondientes títulos académicos (quejas 16/0846, 16/1651, 16/1828 y 16/5625).

### 4.2.4 Empleo público, trabajo y seguridad social

Se han trasladado un total de 127 quejas al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales.

Entre éstas destacamos la queja 16/1300 sobre petición de formulación de recurso de amparo por el Defensor del Pueblo Estatal, en relación con el **acceso al empleo público y la provisión de puestos de trabajo de las personas con discapacidad**.

El interesado de la queja 16/2171, padre de 5 hijos, manifestaba sentirse discriminado en relación con otros compañeros de **Instituciones Penitenciarias**, en el acceso a las Ayudas de Acción Social, debido a que la cuantía de la ayuda por estudios no podía superar los 450 euros, quedando algunos de sus hijos excluidos.

En la queja 16/4395 un conductor temporal del **Ministerio de Agricultura**, Alimentación y Medio Ambiente, expresaba su disconformidad con su cese al ser ocupado su puesto de trabajo por otro trabajador laboral fijo.

En materia de **Trabajo y Seguridad Social** destacamos la queja 16/0034 en la que la persona denunciaba la reiterada **denegación de la Renta Activa de Inserción** por infracción administrativa tras sentencia favorable y la queja 16/1531 sobre desacuerdo con la suspensión del **subsidio de desempleo** por motivo de haber cobrado una herencia.

## 4.2.5 Igualdad de género

En esta materia, tan sólo nos hemos visto obligados a remitir 1 asunto a la Defensora del Pueblo. Ha sido en la queja 15/5424, iniciada conjuntamente por un candidato político y la Presidenta de una Asociación, denunciaban una práctica laboral que calificaban de discriminatoria, y basaban su queja en la vulneración del derecho constitucional a la igualdad de los españoles, al entender que suponía una discriminación por razón de sexo, la **inadmisión de mujeres en el Puerto de Algeciras, para desempeñar el puesto de trabajo de estibadoras.**

Al no ostentar la Comunidad Autónoma de Andalucía competencias sobre el referido Puerto y puesto que las situaciones de discriminación individual, así como la supervisión general del hecho denunciado, podría dar lugar a instar la intervención de la Inspección de Trabajo, organismo cuya actuación no está sujeta a la supervisión del Defensor del Pueblo Andaluz, remitimos la queja a la Defensora del Pueblo de las Cortes Generales.

No obstante, ya que la posible vulneración de derechos tenía lugar en el territorio autonómico andaluz, procedimos a poner los hechos en conocimiento del Instituto Andaluz de la Mujer, para que por utilizasen los mecanismos competenciales que le asistieran para la salvaguarda de la igualdad entre mujeres y hombres. Desde dicho organismo se nos participó que se iba a impulsar una reunión con los responsables del Puerto de Algeciras, dirigida a constatar el cumplimiento de la ley y la inexistencia de prácticas discriminatorias por razón de sexo. Iniciativa que esta Institución respalda y valora, por lo que solicitamos que nos mantuvieran informados del resultado de los contactos y gestiones que ese Instituto desarrollase.



## 4.2.6 Justicia, prisiones, política interior y extranjería

Este Capítulo relata numerosas quejas que escapan del alcance competencial del Defensor del Pueblo Andaluz. Son quejas que aluden al funcionamiento de Administraciones que no están sometidas a la supervisión del Defensor andaluz pero que acogemos para analizarlas y ponerlas en el conocimiento de la institución del Defensor del Pueblo Estatal.

Así, dentro de la materia de **Justicia**, fue remitida la queja 16/0493 en referencia a la intervención de la Inspección de Trabajo, dependiente de la Administración General del Estado (AGE), en el curso de un procedimiento judicial; igualmente remitimos la queja 16/125 sobre la tramitación ante el Ministerio de Justicia del pago de una indemnización por responsabilidad patrimonial, y la queja 16/6116 sobre un ciudadano norteamericano con trámites judiciales pendientes ante la Audiencia Nacional.

Relativa a **Prisiones** remitimos varias quejas sobre actuaciones de funcionarios que podrían afectar a su régimen disciplinario. Son las quejas 16/2183, 16/1027, 15/5330, 15/5957, 16/2119, 16/1250, 16/4955, 16/4359, 16/6939, o la 16/1556, todas ellas, trasladadas ante el Defensor Estatal. Son casos que nos preocupan y que merecen una clarificadora respuesta por parte de la administración responsable si bien, en su mayoría, somos informados con posterioridad de que se derivan a los correspondientes procedimientos judiciales.

Idéntica tramitación ofrecimos para una serie de quejas en materia de **Extranjería**. Estos asuntos están sometidos al conocimiento de las Oficinas adscritas al Ministerio del Interior. Hablamos por ejemplo de una

pluralidad de **quejas remitidas de manera repetida desde una gestoría almeriense** en relación con la disconformidad a la hora de tramitar expedientes de arraigo por razones laborales. Fueron las quejas 16/2004 y 16/2005, a las que siguieron otras 45 por el mismo motivo que se elevaron a la institución estatal.

En otro orden de asuntos, las quejas que aluden a actuaciones de agentes de la Seguridad del Estado también son elevadas al Defensor estatal para su conocimiento. Así la queja 16/154 presentada por un sindicato policial sobre el **estado de las instalaciones de prácticas de tiro**; o la 16/3967 sobre los **retrasos en las citas para renovar el DNI**. También dimos actuación en colaboración con el Defensor estatal con motivo de la queja de 16/1925 sobre la **indebida actuación un policía nacional** planteada por un ciudadano.

Ambos Defensores, estatal y andaluz, facilitan en sus respectivos ámbitos la protección y garantía que todo ciudadano merece en defensa de sus derechos y libertades, ofreciendo un ejemplo de coordinación y colaboración. Ejemplos de este trabajo compartido son estas quejas que remitimos al Alto Comisionado de las Cortes Generales y que hemos relatado seleccionando varios casos, al igual que actuaciones más singulares como las que se enmarcan en el trabajo derivado del **Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura** (MNPT) que nos permitió conocer el estado de los centros de detención y custodia en los Juzgados centrales de Sevilla y Málaga o lugares de detención del Cuerpo Nacional de Policía en Comisarías de Sevilla y dependencias de la Guardia Civil en Montequinto (quejas 15/3671, 15/3414): o la visita a la **Comunidad Terapéutica del Hospital de Puerto Real** (queja 16/3873).

## 4.2.7 Medioambiente

Fueron remitidas a la Defensora del Pueblo 2 quejas al no tener competencias sobre los organismos correspondientes.

## 4.2.8 Menores

Se ha remitido a la Institución al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, un total de 13 expedientes de queja.

La temática suscitada ha sido muy variada, si bien, en un importante número de casos los ciudadanos nos trasladaban asuntos que afectan a la Administración del Estado. En otras ocasiones se ha denunciado **demoras en la resolución de procedimientos judiciales en el ámbito de familia** que estaban siendo sustanciados en juzgados no ubicados en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

También se ha dado traslado al Comisionado de las Cortes Generales una denuncia sobre la **desaparición en extrañas circunstancias de una adolescente y su madre**, residentes en Algeciras (queja 16/2220).

## 4.2.9 Salud

De las 7 quejas que en materia de salud se han remitido a la Defensoría del Pueblo Estatal, destacamos la queja 16/4592 relativa a la negativa del servicio de salud de la Comunidad de Madrid a continuar dispensando fármaco a paciente derivada a través del SIFCO por enfermedad rara.

## 4.2.10 Urbanismo, obras públicas y transporte

En materia de **Urbanismo, Obras Públicas y Transportes** se han remitido a la Defensoría del Pueblo de las Cortes Generales 46 quejas.

En la queja 16/0792 la reclamante, en nombre de una Plataforma Vecinal del núcleo de La Rábita, en Albuñol (Granada), solicitaba la **construcción de un espigón** para proteger a la playa de La Rábita, petición que llevaban reclamando desde hacía 30 años.

La queja afectaba a las competencias de la Dirección General de Sostenibilidad de la Costa y del Mar, encuadrada en el Ministerio de Agricultura, Pesca y Medio Ambiente, por lo que procedimos a su remisión a la Defensora del Pueblo.

También se ha remitido a la Defensora del Pueblo la queja 16/2572, en la que la reclamante solicitaba que se reabriera el proceso para la **conversión de la N-432 en autovía**, debido a la gran siniestralidad que existe en muchos tramos. La N-432 es una infraestructura de titularidad estatal que une Badajoz y Granada, por lo que remitimos la queja a la Defensora del Pueblo Estatal.

En la queja 16/4972 se dirigió a nosotros una asociación para trasladarnos la **situación de aislamiento ferroviario en que viven los ciudadanos de Granada desde hacía casi 16 meses**, y sin perspectivas de solución, debido a las obras de construcción de la línea de Alta Velocidad.

Le informamos a la asociación que, ante la gravedad de la situación -no hay ninguna ciudad, capital de provincia, que esté incomunicada por vía de ferrocarril, como lo está la ciudad de Granada- esta Institución inició de oficio la queja 16/1775 en la que nos habíamos dirigido a la Defensora del Pueblo de las Cortes Generales mostrando nuestra preocupación por el retraso de estas obras, que está ejecutando el Ministerio de Fomento, de ella ya damos cuenta en la parte correspondiente de este Informe Anual. En concreto, a la asociación proponente de la queja le trasladábamos que compartíamos plenamente su preocupación por el aislamiento ferroviario en el que se encontraba la ciudad de Granada y por las consecuencias, de índole personal y económico, que tenía para la ciudad.

En la queja 16/3899 se planteaba el **incumplimiento, según el interesado, de la normativa de accesibilidad en la estación marítima dependiente de la Autoridad Portuaria de la Bahía de Algeciras (Cádiz)**, que remitimos a la Defensoría del Pueblo de las Cortes Generales. En este caso, hemos conocido que la citada Autoridad Portuaria informó al interesado de las condiciones de accesibilidad de la estación marítima y, al mismo tiempo, daba cuenta de su compromiso para la eliminación de las barreras arquitectónicas existentes, aunque la citada Defensoría continúa sus actuaciones a la fecha de cierre de este Informe Anual.

También tuvimos que remitir a esa Institución estatal la queja 16/5279, en la que se denunciaban las **barreras arquitectónicas existentes en la estación ferroviaria de Fuengirola (Málaga)**. Lo mismo ocurrió con la queja 16/3379, pero en este caso se denunciaba esta situación en el Aeropuerto de Madrid por la inadecuada, a juicio del afectado, asistencia recibida en el mismo.

## 4.2.11 Vivienda

Un total de 6 quejas hemos remitido a organismos homólogos ante la falta de competencias supervisoras de esta Institución sobre la actuación del organismo administrativo afectado, de las cuales 5 han sido derivadas a la Defensora del Pueblo y 1 al Justicia de Aragón.

En este último caso se encontraba la queja 16/5363, en la que su promotora aludía al **lanzamiento de su vivienda**, dándose la circunstancia de que residía en la provincia de Zaragoza.

Del resto, en la queja 16/2284, el interesado manifestaba su disconformidad con la **denegación de la prórroga de la ayuda de subsidiación** que venía disfrutando, siendo el organismo supervisable el Ministerio de Fomento.

En la queja 16/1221 se solicitaba la aplicación de oficio, por los juzgados, del mecanismo de **suspensión de los lanzamientos sobre viviendas** habituales de colectivos especialmente vulnerables, en virtud del art. 1 de la Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social, siendo el organismo afectado el Ministerio de Justicia.

El Ministerio de Empleo y Seguridad Social se veía implicado en la queja 16/6235, en la que el interesado manifestaba que su vivienda habitual era objeto de **embargo por tener una deuda con la seguridad social**. Quería hacer un aplazamiento pero le pedían un dinero que en ese momento no tenía, estaba desesperado.

En el caso de la queja 16/6288, eran 2 los ministerios afectados, el Ministerio de Economía, Industria y Competitividad y el Ministerio de Fomento, ya que quien promovía la queja, un Ayuntamiento de la provincia de Sevilla, solicitaba el **incremento del número de viviendas de los bancos a disposición de las Administraciones Públicas**, para ello enviaba certificación del Acuerdo adoptado por el Pleno sobre el no desempeño por parte de las entidades bancarias del Convenio suscrito para el cumplimiento de la función social de la vivienda.

## 4.3 De las quejas rechazadas y sus causas

El art. 32.1 de nuestra Ley reguladora determina que el Informe Anual al Parlamento expone las quejas que han sido rechazadas y sus causas de no admisión. Estadísticamente, han sido 857 expedientes los que, por distintos motivos establecidos en la Ley, no han podido ser admitidos. Computadas las quejas de otros años tramitadas en este ejercicio, no han sido admitidos un total de 1.749 expedientes.

### 4.3.1 Quejas anónimas

Por esta causa, en materia de **Dependencia y Servicios Sociales**, solo la queja 16/945 tuvo que ser inadmitida en virtud del artículo 17.3 de la Ley reguladora de esta Institución (Ley 9/1983, de 1 de Diciembre), que dispone que «el Defensor del Pueblo Andalúz rechazará las quejas anónimas».

Sólo se ha rechazado a trámite una queja en el Área de **Educación**, durante el año 2016 por este motivo, la 16/3104.

En el Área de **Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social** fue rechazada por esta causa la queja 16/1440 en la que se denunciaba la constitución, por parte de Diputación Provincial de Sevilla, de una bolsa “extraordinaria” de bomberos sin publicación en el Boletín Oficial de la Provincia.

Durante 2016 se han rechazado 6 expedientes de quejas en temas de **Menores** por no aportar la persona interesada datos relativos a su identidad, conforme a los requisitos establecidos en el artículo 16 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, reguladora de esta Institución (queja 15/2511).

En todos los casos los interesados denunciaban la posible situación de riesgo de algún menor, por lo que, a pesar de no admitir a trámite las quejas por ser anónimas, conforme a lo establecido en el artículo 18.5 de la Ley 1/1998, de 20 de abril, de los Derechos y la Atención al Menor, a cuyo tenor cualquier persona o entidad y, en especial, las que por razón de su profesión o finalidad tengan noticia de la existencia de una situación de riesgo o desamparo de un menor, deberá ponerlo en conocimiento de cualquier autoridad, que inmediatamente lo comunicará a la Administración competente, Autoridad Judicial o Ministerio Fiscal, procedemos a dar traslado de estas denuncias a las Corporaciones locales que tienen atribuidas las competencias en materia de riesgo de menores.

En materia de **Vivienda**, se ha producido 1 inadmisión por esta causa, la queja 16/3281.

### 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.

En materia de **Dependencia y Servicios Sociales** se contabilizan 5 quejas rechazadas por este motivo. La queja 16/5123, por demora en la asignación de plaza residencial en una casa hogar, a favor de su hermana, reconocida como dependiente severa por padecer un trastorno mental.