

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

ELart. 32.1 de nuestra Ley reguladora determina que el Informe Anual al Parlamento expondrá 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.

La queja 16/0107, presentada por la representante y portavoz de la plataforma de afectados por la dependencia, conformada por 1.671 miembros, instaba la intervención de esta Institución en relación con el compromiso adquirido por la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, de un calendario de pagos, conforme al cual, a fecha 31/12/2015, tanto los atrasos de la deuda por pagos fraccionados a favor de los dependientes, como la transmitida por herencia a sus herederos, se habrían satisfecho, denunciando que este compromiso no se había cumplido, con las cantidades a favor de los herederos, cuyo pago se hacía por la Administración a cuentagotas desde septiembre. Asimismo, denunciaban coacciones para firmar las renunciaciones a la tramitación de la dependencia, es decir, para que el afectado desistiera de dar traslado a la Delegación Territorial de la propuesta de PIA y renunciase a todo recurso, cuando no estaba conforme con el propuesto.

Respecto del primer punto tuvimos que ratificarnos en la respuesta que dimos en el año 2015 a todas las personas afectadas por este concepto, del compromiso asumido por la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, así como del contenido de un informe posterior de la citada Agencia del que resultaba que los pagos dependían de la disponibilidad presupuestaria y, más específicamente, de la habilitación mensual de crédito prevista y que, aunque la deuda se iba cumpliendo paulatinamente conforme a ello, su progresión estaba en relación inversamente proporcional con la previa cobertura de otras obligaciones prioritarias en el Sistema de la Dependencia, por corresponder a “la atención real de las personas dependientes”. A la vista de ello, se le indicó que esta Institución había reanudado las peticiones de informe en las quejas individuales de todos aquellos ciudadanos y ciudadanas que habían solicitado nuestra intervención.

Y sobre el problema de los desistimientos en la fase de propuesta de PIA, alegando que para ello se empleaban medios coactivos, al estar las personas afectadas colocadas en posición de inferioridad, se le informó que esta cuestión había dado lugar a intervención de oficio por esta Institución (queja 15/2321), con la intención de profundizar sobre lo que parecía ser un inconveniente común a todos los expedientes de dependencia en fase de reformulación del PIA, en los casos en que los afectados se negasen a prestar su consentimiento a propuesta distinta de la de prestación económica, con la finalidad de poder examinar el origen de esta práctica, su procedencia o improcedencia y, en todo caso, reconducirla hacia líneas de actuación más acordes con la finalidad de la Ley 39/2006, del Sistema de la Dependencia y del beneficio de sus destinatarios.

También la queja 16/1486, sobre la retirada de la ayuda a domicilio, siguiéndose actuaciones, por este motivo, en la queja 16/0534.

En materia de **Igualdad de Género**, 1 queja no ha podido admitirse a trámite por haberse tratado ya los asuntos planteados en otras ya tramitadas (queja 15/5362, queja 15/5840 y queja 16/0892) y haber sido éstas ya resueltas.

Por duplicidad, y dentro de las materias referidas a **Justicia** debimos inadmitir la queja 16/3239. Son casos en los que el asunto se ha presentado igualmente ante el Defensor estatal y el Defensor del Pueblo Andaluz y procuramos no reproducir las intervenciones de ambas instituciones.

En asunto relativos a **Menores** se han inadmitido a trámite por esta causa un total de 7 expedientes de queja, donde se venía a cuestionar principalmente la exigencia de la Administración de presentar autorización de los ex-cónyuges para incluir a los hijos en común en el título de familia numerosa.

En **Urbanismo, Obras Públicas y Transporte**, no se admitieron 8 quejas por esta causa. En la queja 16/2967 el reclamante, en un extenso escrito, nos daba cuenta de la controversia que mantenía con la Policía Local de Mijas (Málaga) en relación con los lugares adecuados para el estacionamiento de una moto scooter, adaptada para personas con discapacidad, de su propiedad. La queja podría resultar admisible a trámite, pero el afectado señaló que la había remitido también a la Defensoría del Pueblo de las Cortes Generales, por lo que le comunicamos su no admisión a fin de evitar una duplicidad de actuaciones.

En materia de **Vivienda** se ha dado 1 caso, la queja 16/3929, en la que se exponía que vivía en una vivienda en régimen de alquiler propiedad de AVRA totalmente insalubre, tenía un problema de atasco que los profesionales no pudieron resolver y, a pesar de que éstos realizaron un informe, y la interesada contactaba con la Agencia reiteradamente, el problema seguía sin solucionarse. Durante el desatasco se llenó el piso de aguas fecales inundándose el baño, su dormitorio y el de sus dos hijas, una de 16 años y otra de 9, teniendo

que soportar los olores tóxicos y mojándose de aguas fecales los muebles. No podía abrir grifos ni usar el váter, con lo que no se podían bañar, ni cepillarse los dientes, ni hacer uso de la lavadora ni del fregadero. Nada de nada. El problema se estaba tramitando en la queja 16/3947.

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.



En materia de **Cultura y Deporte**, no pudimos admitir 6 quejas por no apreciar, con las imprescindibles garantías, comportamientos irregulares de la Administración. Es el caso de la queja 16/1207 por exigirse el pago de cuotas de acceso a instalaciones municipales, o la queja 16/1147 sobre denegación de ayuda para el montaje de una exposición propiciada por el propio interesado sin apreciarse motivos para tal discrepancia. O el caso de la queja 16/3707 protestando por el funcionamiento de los seguros médicos deportivos sin apreciarse justificación alguna de la reclamación, más allá de sus legítimas disconformidades.

Por no detectarse actuación disconforme a Derecho por parte de la Administración, normalmente, por haber acudido a ella en fechas muy recientes, en materia de **Dependencia y Servicios Sociales** no se han admitido 65 quejas, de las cuales 3 han correspondido a temas relacionados con Dependencia: la queja 16/5043 y la queja 16/1453 (en la que también se planteaba la necesidad de recurso para persona dependiente moderada).

En cuanto a **Servicios Sociales** se refiere, los temas más demandados y archivados por esta causa de cierre, han sido los referidos al reconocimiento del grado de discapacidad (queja 16/0745: desacuerdo con el grado reconocido y reclamación previa sin resolver; queja 16/1069: aún no había transcurrido el plazo de tres meses de que dispone la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales para resolver la solicitud del reconocimiento de la discapacidad; queja 16/6418: solicitando ayuda para aligerar el expediente de reconocimiento del grado, habiéndose dirigido recientemente a la Delegación Territorial de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales correspondiente); a las prestaciones por discapacidad (queja 16/1850: pidiendo se reanudara el pago del PNC de invalidez de su hermana recientemente solicitado; queja 16/5074: pidiendo ayuda para que se le concedan unos audífonos al no haber resultado beneficiario provisional de la subvención individual para personas con discapacidad de la Orden de 16 de marzo de 2016, por no alcanzar el mínimo de 50 puntos necesarios. Se le indicó que si solicitara nuevamente la subvención en la próxima convocatoria, obtendría la puntuación que le correspondiera por no haber alcanzado la puntuación mínima exigida, en las convocatorias anteriores en las que hubiera podido participar, más otros cinco puntos al contar ya con 65 años que era el mínimo de edad puntuable; queja 16/5418: ante el temor de una nueva denegación de la tarjeta de aparcamiento de movilidad reducida); a servicios y centros (queja 16/2722: solicitando plaza residencial para su padre, que padecía una discapacidad).

También destacan situaciones relacionadas con exclusión social, prestaciones, ayudas y servicios (queja 16/2462: matrimonio sin ingresos con dos menores, no podían pagar medicación; queja 16/0777: sin ingresos y sin ayudas, le iban a cortar la luz y el agua; queja 16/4294: mujer con menor a cargo, había obtenido trabajo y podía conciliar en otra localidad, por lo que necesitaba vivienda en dicha localidad).

Y un gran número de quejas sobre salario social, ya fuese por demora en su reconocimiento o para que ésta no se produjese (queja 15/5490, queja 15/4758, queja 15/6128, queja 16/0450, queja 16/2321, queja 16/2390, queja 16/2509, queja 16/2977, queja 16/3688, queja 16/636, queja 16/5576), por suspensión de su cobro (queja 16/0691, queja 16/0590, queja 16/0659, queja 16/0660, queja 16/0689, queja 16/0842, queja 16/0686, queja 16/0798, queja 16/0751, queja 16/0753, queja 16/0682, queja 16/0688, queja 16/0734, queja 16/0655, queja 16/0720, queja 16/0658, queja 16/0695, queja 16/0795, queja 16/0692, queja 16/0610, queja 16/0647, queja 16/0752, queja 16/0755, queja 16/1127), por su escaso importe (queja 15/4357).

Hasta un total de 110 quejas fueron rechazadas a trámite durante 2016 por no apreciar la existencia de irregularidad administrativa en materia de **Educación**.

La temática más común, como viene aconteciendo en ejercicios anteriores, está relacionada con los siguientes asuntos: procesos de escolarización (ordinarios y extraordinarios); solicitudes de aumento de ratio; reunificación familiar de los hermanos en un mismo centro escolar; denegación de acceso a los servicios complementarios educativos (aula matinal y comedor escolar); denegación de becas y ayudas al estudio; e imposibilidad de obtener plaza en conservatorios de música.

En materia de universidades han sido varias las quejas que durante 2016 no se han admitido a trámite por esta causa, en su mayoría por disconformidad con la normativa universitaria como es el caso de la queja 16/3894 en la que se muestra el desacuerdo con el baremo de acceso a los colegios mayores por parte de la Universidad de Sevilla, o la queja 16/2201 en la que se manifiesta disconformidad con la exigencia del nivel de inglés B1 para la obtención del título universitario.

En el **Área de Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social** no se admitieron 126 quejas por esta causa. Entre éstas destacamos:

La queja 15/6070 en la que se denunciaba demora en la resolución del proceso selectivo de acceso al Cuerpo General de Administrativos de la Junta de Andalucía. La queja 16/0368, en la que se planteaba la disconformidad con la oferta de empleo del Servicio Andaluz de Salud (SAS), se estaba vulnerando la reserva de un cupo de plazas a ofertar para las personas discapacitadas.

La queja 16/1209 en la que el interesado mostraba su disconformidad con la Resolución de reintegro de la ayuda que le fue concedida en concepto de ticket de autónomo y las quejas 16/2098, 16/2099 y 16/2253 entre otras, en las que se exponían una serie de consideraciones sobre la necesidad de personal en las oficinas de Servicio Andaluz de Empleo y sobre la gestión de bolsas de interinos, tras la no convalidación del Decreto Ley 1/2016, de 5 de marzo.

En materia de **Igualdad de Género** tan solo 1 queja no ha sido tramitada por esta causa, al no detectarse irregularidad alguna en la actuación del organismo afectado en el asunto planteado. Se trata de la queja 16/1059, en la que la persona promotora había solicitado a la Consejería de Salud el reconocimiento de su derecho a la identidad de género libremente determinada, conforme a la Ley 2/2014, sin haber obtenido respuesta. Su petición se concretaba en su deseo de que le fuese reconocido el derecho a la autodeterminación de género, si bien, concretando éste en el denominado "género neutro", "género raro" o "genderqueer". Se le indicó a la persona compareciente que podría hacer valer su pretensión mediante el ejercicio de la iniciativa legislativa popular, presentando la correspondiente proposición de ley, acompañada de la firma de cuarenta mil electores andaluces y de los documentos a que se refiere el artículo 6 de la Ley 5/1988, de 17 de octubre.

En materia de **Política Interior**, no pudimos admitir 5 quejas por no apreciar, con las imprescindibles garantías, comportamientos irregulares de la Administración. Es el caso de las quejas 16/0248 por las obligaciones derivadas de actualizar su documentación extraviada; o la queja 16/3192 por la desestimación de alegaciones ante sanciones de tráfico. Apreciábamos en estas actuaciones de la Administración que

no se observaba justificación alguna de las reclamaciones, más allá de las legítimas disconformidades de los interesados.

En lo que respecta a la **Administración de Justicia**, no pudimos admitir 25 quejas por no apreciar, con las imprescindibles garantías, comportamientos irregulares de la Administración. Es el caso de las quejas 16/0265, 16/2959, 16/4513, o la queja 16/6579 sobre denegación del derecho de justicia gratuita sin apreciarse motivos para tal discrepancia. O el caso de la queja 16/0806, 16/0807, 16/2834, y queja 16/3966 protestando en ellas por actuaciones de la Administración de Justicia sin apreciarse justificación alguna de las reclamaciones, más allá de sus legítimas disconformidades.

En materia de **Prisiones**, no pudimos admitir 15 quejas por no apreciar, con las imprescindibles garantías, comportamientos irregulares de la Administración afectada. Es el caso de la queja 16/6220 por exigir una serie de permisos carcelarios sin acreditar los requisitos exigibles; o la queja 16/5285 por suspenderse una ayuda incompatible con la estancia en prisión del beneficiario; o añadimos el ejemplo de la queja 16/4515 que requería una serie de medidas para el interno sin justificar su petición.

De las 24 quejas que se han tramitado en 2016 en materia de **Medio Ambiente** que no se han admitido a trámite, al no haber indicios de irregularidad por parte de la Administración, podemos destacar la queja 16/0176 en la que la interesada nos trasladaba, en su condición de representante de una asociación de pescadores la problemática por el cierre a la navegación y a la pesca recreativa de algunos pantanos en Andalucía, o por su autorización con muchas restricciones, decretado por la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio de la Junta de Andalucía con motivo de la presencia de especies exóticas invasoras.

Analizado el asunto que nos planteaba le informamos que este asunto había sido ya tratado por esta Institución con la tramitación de diversos expedientes de queja, en los que se dilucidaba el mismo motivo de reclamación y, a tal efecto, habíamos recabado varios informes, en los que la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio nos había argumentado las causas y los motivos por los que había adoptado esas restricciones, cuando no prohibiciones.

Por todo ello, no apreciábamos irregularidad administrativa alguna ni tampoco vulneración de derechos en esa decisión de la Junta de Andalucía, puesto que viene motivada en el interés general que supone la preservación y conservación del medio ambiente y está amparada en la normativa legal de aplicación.

Una plataforma vecinal del municipio sevillano de El Cuervo de Sevilla no exponía en la queja 15/6065 que se habían constituido como tal con la finalidad de conseguir que las antenas de telecomunicaciones se reubicaran fuera del casco urbano, ya que para ellos los efectos de estas instalaciones estaban causando que muchas personas enfermaran de cáncer en esa localidad.

A la vista de lo expuesto les trasladamos que ya habíamos tenido ocasión de pronunciarnos sobre este tema en numerosas peticiones de índole similar. Así, tras efectuar un exhaustivo análisis de las cuestiones que nos planteaban, del ordenamiento jurídico aplicable y de la más reciente doctrina jurisprudencial existente en la materia, esta Institución había llevado a cabo importantes esfuerzos para poder dotarse de datos fehacientes acerca de la existencia de una posible relación causa-efecto entre estas instalaciones de telecomunicaciones y distintas enfermedades y dolencias, a fin de que pudieran servirnos de guía para actuar ante las Administraciones competentes. Estos datos, para esta Institución, no establecen de forma concluyente, que exista tal relación, lo que imposibilita que puedan ser esgrimidos como argumento jurídico para un posicionamiento contrario a tales instalaciones.

Esto no implicaba, por otra parte, que las antenas que hubiera en El Cuervo de Sevilla no pudieran incurrir en alguna irregularidad administrativa. En tal caso, era preciso que presentaran un escrito en el Ayuntamiento.

Un total de 12 quejas no pudieron ser admitidas a trámite durante 2016 por no apreciar la existencia de irregularidad administrativa en materia de **Menores**.

La temática ha sido diversa. En unos casos las familias se muestran disconformes con las medidas de protección adoptadas por la Entidad Pública que suponen la retirada del menor de la familia biológica. En estos casos apreciamos que la actuación de la Administración se acomoda a las previsiones del Decreto

42/2002, de 12 de febrero, sobre el Régimen de Desamparo, Tutela y Guarda. A este respecto analizamos los motivos expuestos en la resolución declarativa del desamparo, en la cual se citan diversos indicadores que justifican dicha actuación, inspirada en el supremo interés de los menores y con la intención de garantizar sus derechos y bienestar.

También hemos recibido quejas por la supuesta existencia de festejos taurinos dirigidos a menores en un municipio de la provincia de Cádiz. Se trataba de un evento cultural organizado por una asociación sin participación de animales y, por tanto, al margen de la normativa reguladora de actividades taurinas. En todo caso, los menores participantes no corrían con toros.

No se han admitido a trámite por esta causa 69 quejas en el Área de **Salud**, aunque algunas de ellas se corresponden con reclamaciones de ciudadanos por falta de aplicación a sus hijos de la dosis correspondiente a los seis años de la vacuna de la tosferina (queja 16/0387, queja 16/0964, queja 16/1665, queja 16/1075, queja 16/2193, y queja 16/5456), cuya problemática se explica en el apartado de Salud del capítulo 1 de este Informe, y que dio lugar a la iniciación de una queja de oficio (queja 16/1969).

Conforman otro grupo de quejas inadmitidas las que expresan discrepancia con el alta médica recibida (queja 16/2619, queja 16/2870, queja 16/5360, queja 16/6322, y queja 16/6578) dado que desde esta Institución carecemos de medios para realizar una adecuada valoración de la incidencia de una determinada patología en la capacidad de quien la padece para seguir desarrollando su trabajo.

En materia de **Servicios de Interés General y Consumo** han sido ocho las quejas que no se han admitido a trámite por esta causa, de las cuales mencionamos la queja 16/5527 en la que la persona promotora de la queja mostraba su disconformidad con la actuación de la OMIC de su municipio en la tramitación de dos hojas de reclamaciones formuladas.

Le indicamos que considerábamos que la actuación de la OMIC se había ajustado a la normativa de protección de las personas consumidoras que resultaba de aplicación, tramitando su reclamación ante las empresas reclamadas y, ante la falta de satisfacción de su pretensión, remitiéndole a otros cauces que tenía a su disposición para la defensa de sus intereses, además de remitir a la Administración competente para el ejercicio de las actuaciones sancionadoras que pudieran resultar oportunas.

En materia de **Vivienda**, por no apreciar actuación irregular del organismo competente en el asunto planteado, no se han admitido a trámite 12 quejas. Así ocurrió en la queja 16/1071, promovida por una madre de dos menores, que ante el desalojo por impago del alquiler necesitaba una vivienda. En contacto telefónico con la misma supimos que le habían ayudado a realizar el nuevo contrato de alquiler y pagado la renta de dos meses más la fianza, habiéndosele realizado también el informe social de necesidad de vivienda y recibido la baremación. Tenía pendiente acudir a una cita con los servicios sociales municipales y le indicamos que allí se informase de la bolsa de empleo municipal, del PACA y del salario social.

En lo que respecta a ayudas a la vivienda, sobre subvenciones y ayudas a acceso a VPO en la queja 16/2322, queja 16/1289 y queja 16/2393, se mostraba disconformidad con la inadmisión de la solicitud de prórroga de la subsidiación de los intereses del préstamo hipotecario, al haber sido suprimidas estas ayudas de conformidad con lo establecido en el artículo 35 del Real Decreto-Ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad.

Sobre subvenciones y ayudas a la rehabilitación, en la queja 15/5978 se exponía que tras participar en la convocatoria de subvenciones destinadas al fomento de la rehabilitación edificatoria, convocadas por Orden de 28 de abril de 2015, habían quedado en un puesto bajo de la lista de suplentes, por lo que veían muy improbable que se les adjudicase la ayuda solicitada, destinada a la instalación de un ascensor en el edificio, por ser éste absolutamente necesario, al existir vecinos con movilidad reducida.

En la queja 16/0889 se solicitó, en mayo de 2010, una subvención del programa de rehabilitación individualizada de vivienda, que fue concedida, por lo que la persona promotora de la queja decidió acometer las obras para las que estaba destinada (eliminación de barreras arquitectónicas y mejora de las condiciones de accesibilidad), comunicando su finalización y el abono de la ayuda a través del formulario habilitado a estos efectos. No obstante, su expediente se encontraba paralizado, al no existir la necesaria disponibilidad

presupuestaria, requisito del que se hace depender el pago de estas ayudas y que viene a justificar, desde un punto de vista estrictamente legal, dicho retraso.

En cuanto a subvenciones y ayudas al alquiler, en la queja 15/6097 se mostraba disconformidad con su denegación, pero tras el examen de la documentación que se acompañaba, concluimos que desde un punto de vista estrictamente jurídico, la resolución denegatoria encontraba el necesario amparo legal. No obstante, y dadas las circunstancias que concurrían: su pareja no habitaba la vivienda de la que era propietario en un 50% junto con su hermano, que era quien habitaba dicho inmueble; éste se encontraba ubicado en un municipio distinto del de su lugar de residencia; ambos carecían de ingresos, ..., le aconsejamos que se dirigieran a Instituto Municipal de la Vivienda, participándole estas circunstancias, a fin de que dicho organismo tomase conocimiento de las mismas, las valorase y acordase lo procedente.

En la queja 16/3791, había sido excluido como beneficiario de la ayuda al alquiler para 2015, al no haber presentado el certificado de empadronamiento, por cuanto que en aquel momento no estaba aún empadronado.

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.

En materia de **Dependencia y Servicios Sociales** se han cerrado por jurídico-privadas 2 quejas: la queja 16/0330, en la que denunciaba la falta de profesionalidad de auxiliar de ayuda domicilio, que parecía haber inducido a que su difunto esposo realizase denuncias falsas; y la queja 16/5782, denunciando arbitrariedad y mal trato verbal de una directora de una institución humanitaria, de carácter voluntario.

Únicamente se ha rechazado durante 2016 en temas de **Educación** la admisión a trámite de un expediente (queja 16/43501) por esta causa, al tratarse de la devolución de las cantidades abonadas para reserva de plaza en un centro educativo no sostenidos con fondos públicos.

En el **Área de Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social** fueron rechazadas 19 quejas por este motivo. En el caso de la queja 15/5988 el promotor del expediente expresaba la necesidad de que los trabajadores de los Centros y Servicios de Atención a Personas con Discapacidad, puedan tener derecho a permiso retribuido para acompañar a sus hijos menores enfermos de leucemia, a los médicos especialistas para revisiones, pruebas etc.

En materia de **Trabajo y Seguridad Social** reseñamos la queja 16/1900 sobre el conflicto laboral suscitado en una empresa privada, en la que se había procedido al despido de un trabajador por el hecho de ejercer su derecho a presentarse como candidato a las elecciones a representante de los trabajadores. También por este motivo se rechazaron las quejas 16/1776 y la 16/4401.

En materia de **Administración de Justicia**, no pudimos admitir 6 quejas por este motivo. En las quejas 15/5583, 16/416, 15/5388, 16/1716, 16/124 y 16/2270 se expresaban desavenencias y conflictos entre sujetos particulares de diverso tipo. Además de no poderlas admitir a trámite se orientaba a sus promotores sobre las mejores vías para articular la defensa de sus particulares intereses.

Se han rechazado por esta causa un total de 24 expedientes de quejas en materia que afectan a **Menores**. Nuevamente la temática principal se refiere a cuestiones que afectan al derecho de familia. A pesar de las peculiaridades de los distintas circunstancias que concurren en cada caso, son mayoritarios los conflictos

familiares que se generan tras la ruptura de la pareja, y que tan negativamente repercuten en el bienestar de los hijos.

También son frecuentes las quejas de los abuelos ante las negativas de los padres a facilitar las relaciones con los nietos. En estos supuestos, informamos a los ciudadanos del contenido del artículo 160 del Código Civil que contempla el derecho que tienen los abuelos a relacionarse con sus nietos. Para poder ejercer este derecho tienen la posibilidad de interponer una demanda en reclamación de un régimen de visitas con los menores, que les puede ser otorgado o denegado por el Juez en el caso de existir causa justa.

En el Área de **Salud**, han sido 4 las quejas no admitidas a trámite en esta materia por aludir a un conflicto que se desenvuelve exclusivamente entre particulares, a veces porque la entidad sanitaria cuya asistencia se discute tiene naturaleza jurídico privada (por ejemplo la persona promotora de la queja 16/3085 exponía su desacuerdo en cuanto a los resultados de una intervención oftalmológica que se había llevado a cabo fuera del sistema sanitario público, en la medida en que además se trataba de una actuación -cirugía refractiva- que no forma parte de la cartera de servicios de este último).

Por esta causa no han sido admitidas a trámite en materia de **Urbanismo, Obras Públicas y Transportes** 6 quejas. El reclamante de la queja 16/2264 nos exponía su discrepancia con un acuerdo adoptado por la Comunidad de Propietarios donde posee un inmueble, cuestionando que dotar de césped artificial a una pista de pádel se trate de una reparación, estimando que constituye una mejora, cuyo coste no tenía que afrontar por disenter de la misma. Al tratarse de un conflicto que afectaba fundamentalmente a relaciones entre particulares, sin que existiera un organismo público que interviniera como causante del problema que planteaba el interesado, la queja no resultaba admisible a trámite.

Han sido 12 las relacionadas con materia de **Vivienda** rechazadas por esta causa. Entre éstas destacamos:

La queja 16/5367 en la se planteaba, por la propietaria, la mala gestión llevada a cabo por parte de la Agencia de la Propiedad Inmobiliaria a quien encomendó el alquiler de su vivienda pues el inquilino propuesto resultó ser una familia conflictiva, que no respetaba las normas de convivencia vecinal, y que además de adeudarle tres meses de renta, estaban sacando del domicilio enseres y objetos de su propiedad. Por todo ello había promovido contra su inquilino la correspondiente demanda de desahucio.

La queja 15/5608 tampoco pudo admitirse a trámite ya que el asunto planteado se refería a la pérdida del dinero entregado a cuenta de la adquisición de una vivienda y la desaparición de la constructora. Ni tampoco la queja 16/1056, en la que se exponían las irregularidades que había cometido en su gestión la agencia inmobiliaria que había intervenido como intermediaria en la compra de su vivienda. En todo caso, si era su intención continuar su reclamación ante la agencia inmobiliaria, le aconsejamos que se pusiese en contacto con un letrado en ejercicio, a fin de que fuese éste quien, tras estudiar su caso, le expusiese las vías que tenía a su alcance para la defensa de sus derechos e intereses legítimos, así como sus posibilidades de éxito. Igualmente, en el supuesto de que no dispusiera de los medios económicos suficientes para poder promover las acciones judiciales oportunas, existía la posibilidad de acogerse al beneficio de asistencia jurídica gratuita. En todo caso, podía ponerse en contacto con el Colegio de abogados de su provincia, desde donde se le facilitaría cualquier información que pudiera necesitar.

En cuanto a propiedad horizontal se refiere, en la queja 15/5793 se discrepaba con los acuerdos y medidas adoptadas por la comunidad de propietarios, siendo la única vía que tenía a su alcance para la defensa de sus derechos e intereses, la impugnación del acta aprobada en junta en la que se incluían los acuerdos a los que el promotor de la queja se oponía. A estos fines, sugerimos que solicitase los servicios de un letrado de oficio, quien tras estudiar el asunto podía asesorarle sobre las acciones a las que podría acogerse, así como las posibilidades de éxito de las mismas. También se le indicó la posibilidad de acogerse al beneficio de asistencia jurídica gratuita y donde acudir para ello.

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.

La Institución no pudo tramitar 2 quejas en materia de **Cultura y Deporte** por exceder la cuestión planteada de las competencias del Defensor del Pueblo Andaluz. Es el caso de la queja 16/856 en la que se pedía nuestra intervención por una supuesta discriminación ante una peña futbolística; y la queja 16/5696 por el corte de suministro de agua en un evento deportivo.

En materia de **Dependencia y Servicios Sociales** se han tenido que rechazar 3 quejas por este motivo.

La queja 16/2037, por desacuerdo con el grado de dependencia reconocido (dependencia moderada), siendo la vía adecuada para ejercer su pretensión la del recurso de alzada ante la Dirección Gerencia de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia, para lo cual disponía del plazo de un mes a contar desde el día siguiente a la notificación de la resolución.

En la queja 16/2072 y en la queja 16/2982, disconformes con el reconocimiento del grado de discapacidad al no disponer esta Institución de un equipo técnico que pueda emitir un dictamen técnico sobre el grado de discapacidad reconocido que contradiga la valoración realizada por el Equipo de Valoración y Orientación que da lugar al dictamen técnico-facultativo del Centro de Valoración y Orientación, la vía procedente sería la de la demanda ante el Juzgado de lo Social competente, en el plazo de 30 días desde la notificación de la resolución.

Un total de 15 expedientes de queja no han podido ser tramitados por carecer esta Institución de competencias en el Área de **Educación**. Destacan aquellas que demandan de la Defensoría su mediación para la obtención de plaza escolar en algún centro, al margen de las normas sobre procedimiento de escolarización, teniendo en cuenta las especiales circunstancias familiares y personales de cada caso. También aquellas otras que solicitan la colaboración de la Defensoría para obtener una indemnización por los daños y perjuicios causados ante un presunto supuesto de acoso escolar.

En materia de universidades ha sido una sola queja la que no se ha admitido a trámite por esta causa, concretamente la queja 16/1743, donde la persona promotora expresaba de manera confusa los problemas que tenía como participante en el programa erasmus para jóvenes empresarios. Al tratarse de un tema que excedía de nuestras competencias, se le indicó la conveniencia de dirigir su queja al Defensor del Pueblo Estatal.

En el **Área de Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social** no se admitieron 23 quejas por esta causa. Destacamos la queja 16/1437 en la que un concejal del Ayuntamiento de Cádiz expresaba su disconformidad con el nombramiento eventual del Jefe de Gabinete. En la queja 16/1903 un representante de un Sindicato andaluz, exponía la petición formulada a los grupos políticos en el Parlamento de Andalucía para que rechazaran la convalidación del Decreto ley 1/2016, sobre la integración del personal proveniente de su administración instrumental en las Agencias.



En materia de **Trabajo y Seguridad Social** destacamos la queja 16/0217 en la que la persona promotora ponía de manifiesto su situación como pensionista por Incapacidad Permanente en el grado de Total, con 45 años de edad, y su imposibilidad de conseguir trabajo en otra actividad distinta de su profesión habitual. Un caso más, entre los muchos recibidos, ilustra la queja 16/4275, en la que el promotor solicitaba trabajo y exponía la difícil situación económica y familiar que estaba atravesando.

En materia de **Igualdad de Género** sólo se ha rechazado por esta causa la queja

16/1189, en la que la interesada nos exponía sus dificultades económicas y su necesidad de vivienda, a consecuencia de carecer de un empleo que le permitiera contar con unos ingresos ciertos.

La Institución no pudo tramitar 28 quejas en materia de **Política Interior** por exceder la cuestión planteada de las competencias del Defensor del Pueblo Andaluz. Es el caso de la queja 16/764 en la que se pedía nuestra intervención por un sanción tramitada desde la Subdelegación del Gobierno; o la queja 16/1689 donde se nos pedía interceder por una entidad contra el contenido de un proyecto de ley; la queja 15/6107 en la que se pedía cambiar el régimen de controles de acceso a la base naval de Rota; o la queja 16/350 protestando por las condiciones del Consulado de Tánger durante las últimas elecciones generales.

La Institución no pudo tramitar 79 quejas en materia de **Justicia** por exceder la cuestión planteada de las competencias del Defensor del Pueblo Andaluz. Es el caso de la queja 16/6912 en la que se pedía nuestra intervención por los errores técnicos en el servidor informático del Ministerio de Justicia; o la queja 16/1029, donde se alegaba la inocencia ante un delito ya sentenciado; la queja 16/5836 sobre la prescripción de una acción judicial y pidiendo la reparación de daños; o queja 16/1175 en la que protestaba por la detención de su marido a cargo de autoridades marroquíes. Parecida causa operó en la queja 16/1698 discrepando de su no elección para juez de paz o en la queja 16/4963 en la que se nos pedía investigar una supuesta trama internacional de fraudes fiscales y financieros. Como vemos, muchos de los ejemplos tratan de asuntos que deben plantearse propiamente ante los tribunales de justicia para lograr la pretensión deseada por el promotor de la queja o ante otras posibles instancias.

La Institución no pudo tramitar 7 quejas en materia de **Prisiones** por exceder la cuestión planteada de las competencias del Defensor del Pueblo Andaluz. Es el caso de la queja 16/156 en la que se pedía nuestra intervención por un interno para expulsar a ocupantes de su vivienda; o la queja 16/1922 donde se nos pedía por un interno en Lugo una reducción de su condena; la queja 16/3501 en la que se pedían un indulto para un condenado en Paraguay; o la queja 16/5820 protestando por las condiciones profesionales de las conducciones policiales de presos.

En todos estos casos, procuramos ofrecer una explicación para motivar la no admisión de la queja, a la vez que asesoramos el modo en el que deben canalizar sus pretensiones.

En materia de **Medio Ambiente** han sido declaradas no admisibles 6 quejas por esta causa. En la queja 16/5849 se nos trasladaba, nuevamente, la conveniencia de prohibir que pudiera fumarse en terrazas de veladores de establecimientos de hostelería, por las consecuencias que el humo puede provocar en quienes residen en viviendas sobre tales terrazas y en el entorno. Como ya tuvimos ocasión de comunicarle al interesado en otras ocasiones que se ha dirigido, por este mismo motivo, a esta Institución, el Defensor del Pueblo Andaluz, en cuanto Comisionado del Parlamento de Andalucía que supervisa la actividad de la Administración autonómica andaluza, no ostenta competencias, ya que la modificación de la normativa de la denominada “Ley antitabaco” corresponde en exclusiva a las Cortes Generales, de tal forma que deben ser éstas quienes, en su caso, adopten la iniciativa de modificar la normativa en tal sentido, o de promulgar otra nueva.

Las quejas que afectan a **Menores** que no han podido ser tramitadas por carecer esta Institución de competencias se elevan a 17, destacando dos grupos: por un lado, aquellas que plantean cuestiones que afectan a menores que residen en otras Comunidades Autónomas; y por otro, a aquellas en las que los ciudadanos muestran su disconformidad con el contenido de determinados programas televisivos de ámbito nacional o con determinados contenidos alojados en la red social “Facebook”. En este último caso recordamos que las funciones encomendadas a esta Institución vienen referidas a la supervisión de la actuación de las Administraciones Públicas de Andalucía en sus relaciones con la ciudadanía, sin que se someta a nuestra consideración una concreta actuación administrativa sino videos publicados por particulares y alojados en una red social de internet con sede en California (EE.UU. de Norteamérica), lo cual excede las posibilidades de intervención de este Comisionado.

Por falta de competencia de la Institución en relación con el asunto planteado se rechazaron 4 quejas en temas de **Salud**. Entre éstas destacamos la queja 16/1709, en la que se nos daba cuenta de la atención que se venía dispensando en el Servicio Canario de Salud a la persona promotora de la misma por causa de un trastorno de identidad de género, la cual solicitaba ser incluida en el listado correspondiente, con

vistas a ser intervenida quirúrgicamente de reasignación de sexo, dentro del Sistema Sanitario Público de Andalucía. A este respecto se le informó que para ser atendida por el Sistema Sanitario Público de Andalucía, e incluida en lista de espera quirúrgica, precisaba ser derivada al mismo desde los servicios sanitarios propios de su región.

Han sido 5 las queja no admitidas a trámite en materia de **Servicios de Interés General y Consumo** por no tener competencias sobre el asunto tratado. De estas destacamos la queja 16/6706, en la que la persona promotora mostraba su desacuerdo con el horario para pago de recibos que tenía establecido su entidad bancaria.

A este respecto se le explicó que el propio Banco de España considera que se trata de una decisión libremente adoptada en su funcionamiento operativo y de organización interna, ya que no existe disposición legal que estableciera un determinado horario como obligatorio.

Distinto es el caso cuando las entidades actúan como entidades colaboradoras de organismos públicos (ayuntamientos, universidades, Seguridad Social, etc.) para el cobro de tasas, impuestos, multas, pagos de pensiones, etc. Entonces señala el Banco de España que habrá que estar a lo establecido en el correspondiente convenio de colaboración, de tal forma que no sería admisible aquí remitirse al horario de pago de recibos en caso de que la entidad dispusiera de carteles en las oficinas informando de dicha limitación para ese tipo de servicio específico. En este tipo ingresos o pagos, la entidad estaría actuando como una caja pública sometida a la normativa administrativa correspondiente, de tal forma que habría que estar a lo recogido en el correspondiente convenio de colaboración, así como a la normativa sectorial aplicable, por lo que no estaríamos ante un supuesto de aplicación de la normativa bancaria de transparencia. (Memoria del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones 2015).

En materia de **Vivienda**, han sido 14 las quejas afectadas: queja 15/5768, queja 15/6145, queja 16/447, queja 16/1062, queja 16/1061, queja 16/940, queja 16/1869, queja 16/2088, queja 16/4087, queja 16/4868, queja 16/4414, queja 16/5178 y queja 16/5330, en relación todas ellas con las subvenciones y ayudas a acceso VPO, en las que se mostraba la disconformidad con la inadmisión de la solicitud de prórroga de la subsidiación de los intereses del préstamo hipotecario, al haber sido suprimidas estas ayudas, de conformidad con lo establecido en el artículo 35 del Real Decreto-Ley 20/2012 de 13 de Julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad.

En cualquier caso, al tratarse la ayuda de subsidiación de préstamos de una ayuda de naturaleza estatal, esta Institución no puede realizar intervención alguna ya que únicamente podemos supervisar a la Administración Autonómica Andaluza. Es por ello que, si la intención de las personas interesadas fuese continuar reclamación en queja, podrían elevar la misma a nuestra homóloga estatal, la Defensora del Pueblo de las Cortes Generales.

4.3.6 Sub-iudice

A esta causa de inadmisión nos obliga el artículo 17.2 de nuestra Ley reguladora cuando establece que no se podrá entrar en su examen individual si se está pendiente de resolución judicial y que se suspenderá si, iniciada actuación, se interpusiera demanda o recursos ante los tribunales ordinarios o el Tribunal Constitucional.

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.

Sólo 1 queja se ha cerrado por esta causa, en materia de **Dependencia y Servicios Sociales**, la queja 16/0093, en la que se mostraba el desacuerdo con el internamiento involuntario de su madre, habiendo sido acordada judicialmente la incapacitación de la misma, por sentencia del juzgado correspondiente, siendo la vía adecuada de actuación, en caso de que no lo hubiera hecho, la interposición de recurso de apelación frente a dicha sentencia.

Han sido 6 los expedientes de queja que se ha rechazado su admisión a trámite por encontrarse el asunto pendiente de un procedimiento judicial en trámite en materia de **Educación**. En todos los casos se debate problemas de escolarización del alumnado, incluso en alguno de ellos versaba sobre un delito de abandono familiar por haber optado por los padres por “homeschooling” para su hijo (queja 16/2503).

En el Área de **Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social** se rechazaron 13 quejas por este motivo.

Destacamos la queja 16/5711, en la que el interesado exponía su disconformidad con los procesos de selección de personal técnico de extinción de incendios de la Junta de Andalucía en la provincia de Granada, del que estaba excluido por no pertenecer al Servicio de Gestión del Medio Natural y no haber realizado las prácticas exigidas.

Referimos la queja 16/6070 en la que la persona promotora nos trasladaba su problema ante el dictado de Sentencia por parte del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, estimatoria del Recurso Contencioso-Administrativo que había interpuesto y la no ejecución del Fallo de la misma por parte del Servicio Andaluz de Salud condenado a la retroacción del procedimiento respecto a los méritos alegados.

En materia de **Trabajo y Seguridad Social**, reseñamos la queja 16/0425 en la que el interesado exponía el problema que le afectaba ante el dictado de Sentencia por parte del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, desestimatoria del Recurso de Apelación interpuesto por el Servicio Andaluz de Empleo, a través del cual se recurría la Orden por la que se revocaban parcialmente las Bases del Concurso de Méritos convocado y el no cumplimiento del Fallo de la misma por parte del Servicio Andaluz de Empleo.

En cuanto a las 7 quejas que no fueron admitidas por plantear asuntos sometidos al conocimiento de los tribunales de Justicia, citamos dentro de la materia de **Política Interior**, reseñamos la queja 16/251 sobre la petición vecinal de un mayor reproche judicial ante casos de violencia en el barrio; la queja 16/2660 sobre el escaso auxilio judicial ante sus denuncias por inseguridad ciudadana; o la queja 16/3442 por no encontrar amparo judicial en sus excusas para evitar un cargo de mesa electoral.

En cuanto a las 50 quejas que no fueron admitidas por plantear asuntos sometidos al conocimiento de los tribunales de justicia, citamos dentro de la materia de **Administración de Justicia** la queja 16/3320 sobre la discrepancia por la sentencia dictada sobre litigios hereditarios; o también la queja 16/6267 por disconformidad contra un fallo judicial; también la queja 16/2147 en la que un colectivo alegaba contra la sentencia recaída en un activista sindical ingresado en prisión. Obviamente esta causa de inadmisión resulta recurrente en asuntos relacionados con la Administración de Justicia por lo que añadimos, a modo de ejemplo, otras quejas que tuvieron la misma causa de conclusión. Como la queja 15/6110, 15/2590, 16/135, 15/5958, 16/2968, 16/5331, 16/2670, 16/3863, 16/4521 y queja 16/3732; en todas ellas se exponen, de uno u otro modo, discrepancias con decisiones adoptadas en el curso de procedimientos judiciales que la Institución no puede supervisar ni corregir.

De 21 las quejas que no fueron admitidas por plantear asuntos sometidos al conocimiento de los tribunales de justicia, citamos dentro de la materia de **Prisiones** la queja 16/190 sobre la petición de un recluso de intervenir en su proceso; la queja 15/5527 para evitar un repatriación de condenado extranjero; la queja 16/739 pidiendo el recluso que formulemos recurso contra su sentencia; la queja 16/2877 exponiendo sus argumentos por su ingreso como preso preventivo; o la queja 16/5935 en la que se dirige una denuncia de prevaricación contra el titular de un Juzgado de Vigilancia Penitenciaria. Obviamente en todas estas quejas se exponen, de uno u otro modo, discrepancias con decisiones adoptadas en el curso de procedimientos judiciales que la Institución no puede supervisar ni corregir.

La mayoría de las quejas rechazadas en materia de **Menores**, han sido por encontrarse el asunto pendiente de un procedimiento judicial o, en su caso, existir una sentencia firme. Hasta un total de 62 expedientes de quejas han sido rechazados en 2016 por este motivo.

La práctica totalidad de estas quejas, como viene aconteciendo en ejercicios anteriores, incide en cuestiones que afectan al ámbito familiar (problemas sobre el régimen de visitas establecido por el juzgador en los supuestos de ruptura de la convivencia familiar por separación o divorcio; disconformidad con el contenido de la sentencia de separación o divorcio; o disconformidad con la custodia de los hijos impuesta por el juzgador

de familia). Destacar que en un significativo número de casos las denuncias que se están sustanciando en los Tribunales están relacionadas con presuntos casos de abusos a menores en el ámbito familiar.

En el Área de **Salud** se contabilizan 3 quejas inadmitidas. De ellas mencionamos la queja 16/2077, por disconformidad de la persona reclamante con la desestimación en vía judicial, de la reclamación de responsabilidad patrimonial que había presentado por mala praxis asistencial (inyectable que determinó la infección de una herida y ha dejado cicatriz de 10 cm).

En materia de **Servicios de Interés General y Consumo** son dos las quejas que no se han admitido a trámite por esta causa. De éstas destacamos la queja 16/1893 en la que se denunciaba la negativa de una empresa de suministro de agua a realizar la oportuna contratación para una vivienda por falta de autorización de la propietaria de ésta, que había solicitado la baja. Tras analizar la documentación facilitada, observamos que por sentencia judicial se imponía a la titular del contrato el deber de restablecer el suministro de agua en el plazo de 15 días. Ante su incumplimiento entendíamos que procedía la ejecución de sentencia, para lo cual, instamos a la persona promotora de queja a poner en conocimiento del órgano judicial la correspondiente información.

En **Urbanismo, Obras Públicas y Transportes** por afectar a asuntos sometidos o pendientes de resolución judicial, no han sido admitidas a trámite 10 quejas. En la queja 16/5078 y la queja 16/5667 se nos exponía, en síntesis, la grave problemática que había afectado a varios vecinos de la calle Cañada de Porzuna de Mairena del Aljarafe (Sevilla) ante la negativa de la Junta de Compensación, en la que se habían visto incluidos, a aceptar la tasación de sus inmuebles, realizada en su día por un perito judicial y al ser aprobada posteriormente la cuenta de liquidación resultante por parte del Ayuntamiento de Mairena del Aljarafe sin tener en cuenta la tasación judicial y, a esos efectos, solicitaban la intervención del Defensor del Pueblo Andaluz.

Por esta causa, en materia de **Vivienda**, han sido 3 las quejas no admitidas a trámite por esta causa: la queja 16/3285, por deficiencias constructivas y el hecho de que aunque por parte de la promotora no se hubiese procedido a ejecutar la resolución administrativa, ratificada ésta por sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, en modo alguno venía a justificar la decisión de la persona promotora de la queja de no atender las cuotas de su préstamo hipotecario. Entendíamos que tendría que haber utilizado las acciones legales que estaban a su alcance para hacer cumplir la sentencia judicial que le era favorable, ya que cualquier otra medida, como la que adoptó, lamentablemente lo llevó a verse envuelto en un procedimiento de ejecución hipotecaria, que concluyó con la pérdida de la vivienda.

De otra parte, en cuanto a las acciones promovidas ante la administración de justicia en la que se ventilaban las cuestiones de responsabilidad patrimonial y que sometía a nuestra consideración, no podían ser objeto de nuestra investigación, precisamente por estar pendiente de resolución judicial.

La queja 16/5357, por necesidad de vivienda al no ceder el marido el uso de la misma, otorgado en convenio regulador. En realidad el problema no era la carencia de una vivienda, ya que judicialmente se le había otorgado el uso y disfrute del domicilio familiar. Lo que ocurría era que su ex esposo, al parecer, no abandonaba la vivienda. Es por ello por lo que debería poner los hechos en conocimiento del juzgado donde se había sustanciado el procedimiento de divorcio, solicitando la ejecución del convenio regulador.

4.3.7 Sin interés legítimo

Si el asunto planteado afecta a un tercero y no a la persona promotora de la queja, y ni siquiera actúa legalmente como representante de aquélla, no se puede admitir a trámite.

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.

Así ocurrió en 1 ocasión en materia de **Dependencia y Servicios Sociales**, la queja 16/4090, relativa a la situación en la que se encontraba una vecina de la persona promotora de la queja y las circunstancias de

desvalimiento que afectaban a la misma, mujer alcohólica, que vivía en la calle y no contaba con apoyos sociales ni sanitarios. No obstante, de conformidad con nuestra función de defensa de los derechos fundamentales de los ciudadanos y ciudadanas andaluzas, se acordó iniciar de oficio las actuaciones oportunas ante la Administración pública (queja 16/4239), para interesarnos por el caso e impulsar la adopción de los instrumentos públicos que correspondieran.

Durante 2016 se han inadmitido a trámite 12 expedientes de queja en materia de **Educación** por carecer las personas denunciantes de interés legítimo en el asunto. El asunto planteado fue el mismo: apoyo a otro expediente de queja donde se formulaban cuestiones generales sobre acoso escolar y ciberacoso.

En el **Área de Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social** no se admitieron 2 quejas por este motivo. Señalamos la queja 16/5409 en el que la persona promovente mostraba su disconformidad con la sanción impuesta a un facultativo que prestaba sus servicios en un Hospital andaluz.

En materia de **Salud** ha habido una única queja que no se ha admitido a trámite por esta causa (queja 16/6561), y planteaba la situación de una paciente, de 92 años, ingresada en un hospital del sistema sanitario público andaluz, que iba a ser dada de alta a su domicilio, una vez que los profesionales habían desistido de intervenirla quirúrgicamente, careciendo de medios para valerse por sí misma.

En este punto apreciamos que la persona promotora de aquella no mencionaba relación familiar o de otro tipo que la vinculara a la paciente, advirtiéndolo por otra parte que el mismo asunto ya estaba siendo sometido a nuestra consideración por un nieto (queja 16/6585), iniciándose la tramitación correspondiente con ocasión de esta última.

En materia de **Vivienda** así se ha actuado en 2 casos, la queja 16/4335, en la que se criticaba la documentación adicional que la administración solicitaba a su inquilino en la gestión de las ayudas al alquiler de 2016. Puesto que aquel era mayor de edad, debía ser él mismo quien, en su caso, interesase la intervención de esta Institución, aportando la documentación que estimase oportuna, ya que apreciábamos una posible falta de legitimación activa por su parte.

Y en la queja 16/2456, en relación a viviendas marginales, donde se nos trasladaba una serie de quejas que en una reunión desarrollada con los vecinos y vecinas de la zona de las cocheras de Puche Sur, los allí presentes trataron. Dado que el artículo 16, apartado 1, de la Ley reguladora de esta Institución, establece que toda queja se presentará firmada por el interesado, con indicación de su nombre, apellidos y domicilio, debían ser las propias personas afectadas por los hechos que se nos trasladaban las que ratificasen con su firma, datos de identidad y domicilio, el escrito de queja, y nos enviase copia de la documentación que estimasen oportuna, en la que se plasmara sus pretensiones, reclamaciones etc., que hubieran presentado ante la Administración o Administraciones implicadas, a fin de que las mismas conocieran los motivos de queja y, en su caso, poder dar respuesta a sus pretensiones.

No obstante, cualquiera de las personas integrantes de las familias afectadas a las que nos venimos refiriendo, en caso de que considerase que se estaba produciendo por parte de alguna Administración Pública andaluza, la vulneración o el no respeto a sus derechos o intereses legítimos podía, como no podría ser de otro modo, dirigirse a esta Defensoría solicitando el amparo de la misma.

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.

Por no recurrir previamente ante la Administración, en materia de **Cultura y Deporte**, no se admitieron a trámite 3 quejas como la queja 16/5544 por protestar ante exigencias que le dirigen las autoridades de Gibraltar para pescar; o la queja 16/6546 aludiendo a discrepancias ante un proceso electoral deportivo.

Han sido 12 las quejas que en materia de **Dependencia y Servicios Sociales** se han archivado así y han tratado, sobre **Dependencia**, asuntos relacionados con el PIA (quejas 16/0478, 16/0961, 16/2716 y 16/5672 ,sobre pagos fraccionados a herederos, debiendo formalizar la correspondiente solicitud.

En temas de **Servicios Sociales**, por esta causa de inadmisión se rechazaron 6 quejas en materia de servicios de mayores (queja 16/0403); de discapacidad (queja 16/5802 y 15/6134); de exclusión social (queja 15/5917); de salario social (queja 16/0020); así como de servicios en temas de adicciones (queja 16/3891).

Se ha rechazado la admisión a trámite de 17 expedientes de quejas por no haber recurrido previamente las personas interesadas a la **Administración Educativa** solicitando su pretensión. Los asuntos tratados han sido ciertamente variados y suelen suscitar cuestiones referidas, entre otras, a la supresión de líneas en determinados centros educativos, disconformidad con la forma de impartición de la docencia de algunos profesores, o presuntas irregularidades en los procedimientos de escolarización.

En materia de universidades han sido 5 las quejas no admitidas a trámite por esta razón. De estas quejas merecen destacar la queja 16/5581 en la que la persona afectada mostraba su disconformidad con la calificación obtenida en un examen y los problemas de convalidación de asignaturas en el paso a los estudios de grado en magisterio procedente del plan de estudios en extinción.

En el **Área de Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social** no se admitieron 115 quejas por este motivo. A destacar la queja 15/5940, en la que el interesado mostraba su desacuerdo con el cupo de plazas de reserva de plaza de discapacitados en los procesos selectivos relativos a la Oferta de Empleo Público de 2015 y la queja 16/1723 en la que se denunciaba la situación discriminatoria en puestos de trabajo de Agentes de Medio Ambiente de la Administración de la Junta de Andalucía.

En materia de **Igualdad de Género** sólo se ha rechazado por este motivo la queja 16/6466, al denunciar la existencia de una foto expuesta en un establecimiento al público, cuya imagen vulneraba el derecho de igualdad de la mujer, estimando que debería erradicarse esta indebida utilización de su imagen.

Por no recurrir previamente ante la Administración, en materia de **Política Interior**, no se admitieron a trámite 6 quejas sobre reclamaciones ante las Policías Locales. Son los casos que recogían la queja 16/122, 16/582, 16/808 o la queja 16/3438. En todas ellas aclarábamos la necesidad de incitar previamente las alegaciones o reclamaciones para concretar y promover las acciones de resarcimiento, reparación u oposición a estas intervenciones policiales.

En materia de **Justicia**, no se admitieron a trámite por este motivo 10 quejas (16/2110, 16/2645, 16/5969, 16/5665, 16/6458 y la 16/6566, entre ellas).

No se admitieron a trámite por esta causa 7 quejas en temas de **Medio Ambiente**. En la queja 16/3433 el interesado nos exponía que tenía un vecino que ponía la música a un volumen muy elevado durante algunas horas del día y que, como consecuencia de ello, sufría las molestias propias de ese ruido. Además, decía que había realizado alguna gestión con el presidente de la comunidad del bloque donde residía ese vecino, pero que solo había servido para que ajustara el volumen de la música algunos días, volviéndose a reproducir el problema nuevamente. Nos preguntaba si podía haber algún tipo de solución ya que el problema era bastante molesto, dado que a las horas en que se producía no podía estar en su comedor, llegando incluso algunas veces a retumbar las paredes.

En respuesta a su pregunta, le informamos que de acuerdo con el artículo 60 de la Ordenanza de Contaminación Acústica de Rota (Cádiz) debía proceder a denunciar los ruidos que sufría en su vivienda como consecuencia de la música a elevado volumen de su vecino, para que por parte de los servicios municipales



se produjera una comprobación. A tal efecto, le sugerimos que presentara la denuncia por escrito bien en la Policía Local, bien en el propio Ayuntamiento, haciendo en todo caso mención expresa a este artículo 60 de la Ordenanza municipal citada.

No obstante, le advertimos de la complejidad que supone realizar una comprobación de ruidos cuando éstos se producen en el ámbito estrictamente privado, dado que hay que hacer coincidir la labor inspectora de comprobación con el momento exacto en el que se producen los ruidos, lo que conlleva, por razones obvias, diversa dificultad (salvo que esté claro en que esos ruidos se producen en la misma franja horaria).

Han sido 52 los expedientes de quejas no admitidos a trámite por esta causa en el materia de **Menores**. Muy diversos han sido los asuntos suscitados en estos expedientes tales como disconformidad con declaración de riesgo de los menores, solicitud de ayudas a menores víctimas de abusos sexuales, publicidad contraria a los intereses de los menores, cuestiones atinentes al título de familia numerosa, o denuncias sobre las emisiones de espectáculos taurinos en las televisiones, entre otros.

El denominador común de estas reclamaciones es que en ningún caso se había recurrido previamente a la Administración para que ésta pudiera estudiar el asunto e intervenir en el mismo.

En el Área de **Salud** han sido 8 las quejas inadmitidas por esta causa, entre las que cabría citar la queja 16/0164, motivada por una solicitud de derivación a un centro hospitalario de referencia por parte de una persona afectada por malformación de Chiari tipo I, para el tratamiento quirúrgico de su enfermedad.

Aunque con carácter general venimos tramitando quejas de contenido similar, tras analizar la documentación remitida se indicó a la persona promotora de la queja que la derivación hacia un hospital ajeno a nuestra Comunidad Autónoma, exigía en primer lugar la decisión justificada del especialista que la venía tratando en el sistema sanitario público de Andalucía, y posteriormente la autorización por parte de la unidad correspondiente de los servicios centrales del SAS. Así pues, le indicamos que en un principio debería consultar con los especialistas dicha posibilidad.

De entre las 29 quejas que en materia de **Servicios de Interés General y Consumo** no se han admitido a trámite en 2016 por esta causa hay que señalar aquellas en las que las personas afectadas denunciaban actuaciones irregulares por parte de determinadas entidades financieras sin haber presentado la oportuna reclamación ante la propia entidad con objeto de que pudiera dar respuesta a sus peticiones y/o reclamaciones, como es el caso de la queja 16/2630, queja 16/3834, queja 16/6209, queja 16/6215.

En materia de **Urbanismo, Obras Públicas y Transporte** no se admitieron a trámite por esta causa 12 quejas. El reclamante de la queja 16/2964 nos exponía su opinión sobre el transporte público en el Área Metropolitana de Sevilla, que consideraba deplorable, ya que cuenta con una sola línea de Metro, lo que determinaba una excesiva tardanza en desplazarse desde Alcalá de Guadaira hasta el Aljarafe. Consideraba también que deberían construirse nuevas líneas de metro y establecerse un servicio de autobuses, al margen de TUSAM, que comunicara la Estación de Plaza de Armas con la del Prado.

Se trataba de opiniones respetables del afectado que, en sí mismas, no constituyen una irregularidad que justifique nuestra intervención y que, además, no habían sido planteadas a los organismos afectados, lo que determinó que la queja no resultara admisible a trámite. No obstante, le sugerimos que formulara su reclamación ante el Consorcio de Transportes del Área Metropolitana de Sevilla o ante el propio Ayuntamiento de Sevilla.

El interesado de la queja 16/5705 nos exponía su disconformidad con los cambios que venía efectuando el Ayuntamiento de Sevilla en cuanto a los requisitos para la obtención de la tarjeta de la tercera edad y, a esos efectos, solicitaba nuestra intervención. Sin embargo, no había planteado esta cuestión con carácter previo al propio Ayuntamiento, ni se desprendía de la queja que se hubiera producido una vulneración del ordenamiento jurídico, lo que motivó que no fuera admitida a trámite.

No se han podido admitir a trámite 10 quejas en materia de **Vivienda**. Así, sobre procedimientos de adjudicación, en la queja 16/1680, la persona interesada manifestaba que iba a personarse en las oficinas de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía (AVRA) para gestionar su solicitud de vivienda, de una promoción en Sevilla, por lo que debía quedar a la espera de conocer la respuesta de AVRA a dicha solicitud.

Se exponía la necesidad de vivienda en la queja 15/6028, queja 16/2719 y queja 16/5976, en las que las personas reclamantes no habían solicitado la intervención de los servicios sociales, al objeto de que pusieran en marcha el protocolo previsto, con el propósito de facilitar el acceso a una vivienda en régimen de alquiler social a personas que, como estos casos, carecían de ingresos. Se informó que debían dar el primer paso y personarse en los Servicios Sociales municipales, con objeto de que valorasen y baremasen las circunstancias socioeconómicas y familiares de la unidad familiar, y determinasen qué tipo de ayudas y recursos públicos podían activarse para poder ayudarles, incluidas ayudas en materia de vivienda, ya sea con ayudas de emergencia para alquiler, ya sea proponiéndoles como adjudicatarios de alguna vivienda de promoción pública o social del Ayuntamiento. También se les informó que para poder optar a una vivienda protegida es requisito obligatorio la inscripción en el Registro de Demandantes de Vivienda Protegida del Ayuntamiento de su localidad, donde podrían informarse de la documentación a presentar, de los requisitos a cumplir, del procedimiento de selección, de la normativa de aplicación y de cualesquiera otras cuestiones relativas a su necesidad de vivienda. Por tanto, era vital que se inscribieran en este Registro cuanto antes, si aún no lo hubieran hecho, aportando toda la documentación que se les requiriera.

También en la queja 16/3282, en la que se solicitaba poder regularizar su situación en la vivienda que actualmente ocupaba y cuyo uso le fue cedido por su anterior ocupante, basándose en la cercanía con su madre, y la necesidad de contar con su asistencia diaria. Si bien eran razones de índole humanitaria las que justificarían su petición, no en cambio su solicitud contaba con el necesario respaldo legal ya que la normativa en materia de adjudicación de vivienda protegida establece un procedimiento, que habrá de cumplirse necesariamente, y que, a medida que se produce una vacante de una vivienda en régimen de alquiler social, se procede a su adjudicación por riguroso orden en la lista de adjudicatarios, de manera que es posible que exista otra persona con mejor derecho a ocupar la vivienda que la persona promotora de la queja ocupaba en estos momentos. Lo más conveniente era que se dirigiera a los Servicios Sociales Comunitarios, a fin de que le pudieran asesorar e informar lo que mejor procediera en aras a garantizar sus intereses y derechos legítimos.

4.3.9 Sin pretensión

Cuando lo que se plantean son asuntos carentes de concreción, se exponen generalidades o no indican qué actuaciones son las que se requieren de la Institución, las quejas se inadmiten, como fueron 3 casos, en materia de **Dependencia y Servicios Sociales**: la queja 16/2395, por demoras en la atención sanitaria a su madre tras el traslado de Comunidad Autónoma, quería que se le dijese a los políticos lo mal que funcionaba la Administración, no precisaba nada específico, todos los procedimientos a los que aludía estaban en regla, en plazo, aunque a la persona promotora le pareciera injusta la tardanza. También se han rechazado por esta causa, las quejas 16/6151 y 16/2218.

En el **Área de Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social** no se admitieron 32 quejas por este motivo. Los interesados de la queja 16/0366, queja 16/0361, queja 16/0367, queja 16/0423, queja 16/0359, queja 16/0362, queja 16/0364, queja 16/0365 entre otras, expresaban una serie de consideraciones sobre las pruebas de acceso a los Cuerpos de las Policías Locales en Andalucía, y denunciaban la libre designación de candidatos a puestos de funcionarios públicos.

En materia de **Igualdad de Género** hemos tenido que utilizar esta causa de cierre 1 vez, en la queja 16/1760, en la que se exponían consideraciones acerca del uso del lenguaje no sexista.

Respecto a temas que afectan a **Política Interior se rechazó por este motivo** la queja 16/2939 sobre un confuso relato de intereses de la policía local, con la Fiscalía y la Junta Electoral de Zona añadido a valoraciones genéricas acerca de la más variopinta relación de temas relativos a aspectos relacionados con la seguridad ciudadana.

En materia de **Administración de Justicia**, se rechazaron 8 quejas, entre éstas la queja 16/4330 sobre un relato de asuntos judiciales sin mayor concreción; o la queja 16/1151 sobre valoraciones genéricas acerca de la Justicia y sus experiencias con ella.

Durante 2016, en materia de **Menores**, se han rechazado 2 quejas por esta causa. Su inadmisión se debió a que los interesados no suscitaron una pretensión concreta, más bien aportaban sugerencias y consideraciones sobre determinados aspectos que inciden en la vida de los menores.

En materia de **Salud** han sido 2 las quejas que no se han admitido a trámite en 2016 al no hacer referencia a un problema concreto. En una de ellas (queja 16/0935) la persona promotora aludía genéricamente a la regulación de los derechos relativos a la información clínica y la autonomía individual de los pacientes en lo relativo a su salud.

En materia de **Vivienda** se rechazó la queja 16/1154, pidiendo conocer en que fecha se iban a convocar las nuevas ayudas al alquiler para el año 2016. Lamentablemente, esta Institución carece de datos que nos permitan informar con fiabilidad sobre la fecha en la que se publicaría la nueva convocatoria de ayudas. En todo caso, es práctica habitual de esta Oficina difundir este dato, así como cualquier otro que pueda ser de interés para la ciudadanía, mediante comunicado en nuestra página web.

4.3.10 Transcurso de más de un año

El artículo 16.1 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, por la que se rige esta Institución, señala que «Toda queja se presentará firmada por el interesado, con indicación de su nombre, apellidos y domicilio, en escrito razonado, en papel común y en el plazo máximo de un año, contado a partir del momento en que tuviera conocimiento de los hechos objeto de la misma».

Por esta causa de cierre, en materia de **Dependencia y Servicios Sociales**, no se han admitido a trámite 3 quejas: la queja 16/2161, al estar en desacuerdo con la denegación de la tarjeta de aparcamiento, dándose la circunstancia de que dicha denegación se produjo en el año 2012; la queja 16/2720, en la que se pedía ayuda para que se le concediera el salario social solicitado en 2014; y la queja 15/2369, exponiendo su disconformidad con el grado de discapacidad que le fue reconocido hacía cuatro años.

En el **Área de Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social** no se admitieron 5 quejas por esta causa. Destacamos la queja 16/6594, en la que el interesado remitía un escrito del que se deducían distintos asuntos acaecidos en los años precedentes, (expediente sancionador de un Colegio Profesional, denuncia por usurpación de funciones, etc).

En el año 2016 han sido 2 las quejas que, en materia de **Servicios de Interés General y Consumo**, no se han admitido a trámite por tratarse de unos hechos que habrían tenido lugar años atrás. De ellas destacamos la queja 16/0025 en la que la persona interesada se dirigía a esta Institución por disconformidad con las cantidades cobradas por una empresa de telefonía en concepto de penalización por incumplimiento del contrato de permanencia.