



# 1. Administraciones Locales

En el desglose de cada tema hemos incluido todo lo que se dice en el Informe Anual sobre ese tema, tanto en la **materia principal** como en **otras materias**. Asimismo, hemos incluido los artículos de la **Revista Resumen del Informe Anual** que afectan a este tema.

<b>Este tema en otras materias</b>	<b>6</b>
<b>Balance del Defensor</b>	<b>6</b>
<b>1. Introducción</b>	<b>6</b>
<b>2. Principales indicadores</b>	<b>6</b>
<b>2.1. Políticas sociales</b>	<b>6</b>
<b>3.4. Todo está cerrado. Hacia una administración humanizada e inclusiva en su digitalización</b>	<b>6</b>
<b>1.1. Administraciones Tributarias, Públicas y Ordenación Económica</b>	<b>7</b>
<b>1.1.1. Introducción</b>	<b>7</b>
<b>1.1.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite</b>	<b>8</b>
<b>1.1.2.1. Administraciones Tributarias</b>	<b>8</b>
<b>1.1.2.1.2. Tributos Locales</b>	<b>8</b>
<b>1.1.2.1.2.1. Gestión de Tributos y otros recursos públicos locales; bonificaciones beneficios y exenciones en las Ordenanzas Fiscales municipales</b>	<b>8</b>
<b>1.1.2.1.2.2. El Impuesto sobre Bienes Inmuebles</b>	<b>9</b>
<b>1.1.2.1.2.3. El Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana</b>	<b>10</b>
<b>1.1.2.1.2.4. Tasas y Precios Públicos Locales</b>	<b>12</b>
<b>1.1.2.2. Administraciones Publicas y Ordenación Económica</b>	<b>13</b>
<b>1.1.2.2.2. Transparencia, Participación Ciudadana y Buena Administración</b>	<b>13</b>
<b>1.1.2.2.3. Organización, funcionamiento y régimen jurídico de las Entidades Locales</b>	<b>14</b>
<b>1.1.2.2.4. Servicios municipales</b>	<b>15</b>
<b>1.1.2.2.5. Comercio e Industria</b>	<b>16</b>
<b>1.1.3. Actuaciones de oficio, colaboración de las Administraciones y Resoluciones</b>	<b>19</b>
<b>1.1.3.1. Actuaciones de oficio</b>	<b>19</b>
<b>1.1.3.3. Resoluciones no aceptadas</b>	<b>20</b>
<b>1.2. Cultura y Deporte</b>	<b>20</b>
<b>1.2.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite</b>	<b>20</b>
<b>1.2.2.1. Amenazas al patrimonio monumental</b>	<b>20</b>
<b>1.2.2.2. La protección de nuestro pasado arqueológico</b>	<b>21</b>
<b>1.2.2.3. Mejoras en el régimen jurídico de tutela del patrimonio</b>	<b>22</b>
<b>1.2.2.4. Acciones de fomento de la cultura y acceso y disfrute de los bienes patrimoniales</b>	<b>23</b>
<b>1.2.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones</b>	<b>23</b>
<b>1.2.3.3. Resoluciones no aceptadas</b>	<b>23</b>
<b>1.3. Dependencia y Servicios sociales</b>	<b>24</b>
<b>1.3.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite</b>	<b>24</b>
<b>1.3.2.1. Servicios Sociales</b>	<b>24</b>



1.3.2.2. Renta mínima de inserción social en Andalucía	26
1.3.2.3. Dependencia	27
1.3.2.3.1. Los procedimientos de la dependencia: reconocimiento o revisión de la situación y programa individual de atención	27
1.3.2.3.3. La financiación del servicio de ayuda a domicilio y el pago de salarios a sus auxiliares	28
<b>1.4. Educación</b>	<b>30</b>
<b>1.4.4. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones</b>	<b>30</b>
1.4.4.1. Actuaciones de oficio	30
<b>1.5. Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social</b>	<b>30</b>
<b>1.5.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite</b>	<b>30</b>
<b>1.5.2.5. En relación con el acceso al empleo público</b>	<b>30</b>
1.5.2.5.1. Afectación del derecho de acceso al empleo público como consecuencia de la situación originada por la pandemia de la Covid-19 (convocatorias "expres")	30
1.5.2.5.3. La Bolsa de Trabajo como instrumento más efectivo para la cobertura de las necesidades temporales de acceso al empleo público	31
1.5.2.5.4. Adecuación del cuadro de exclusiones médicas que rigen para el ingreso en las distintas categorías de los Cuerpos de la Policía Local	32
<b>1.5.2.6. Quejas relacionadas con el reconocimiento y ejercicio de derechos de los empleados públicos</b>	<b>33</b>
1.5.2.6.2. Del derecho de acceso a las plantillas correctoras de exámenes de procesos selectivos	33
1.5.2.6.4. Acceso a información pública solicitada por un representante sindical a una empresa municipal	34
<b>1.5.2.7. En relación a las Políticas Activas de Empleo</b>	<b>35</b>
1.5.2.7.2. Las contrataciones laborales en Ayuntamientos para la prestación de servicios de interés social	35
<b>1.6. Igualdad de Género</b>	<b>37</b>
<b>1.6.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite</b>	<b>37</b>
1.6.2.3. Servicios de interés general y consumo	37
1.6.2.8. Vivienda	38
<b>1.7. Infancia y Adolescencia</b>	<b>40</b>
<b>1.7.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite</b>	<b>40</b>
1.7.2.1. Infancia y adolescencia en situación de riesgo	40
1.7.2.1.1. Denuncias de riesgo en el entorno social y familiar de los menores.	40
1.7.2.1.2. Supervisión de las actuaciones de los Servicios Sociales Comunitarios	41
1.7.2.5. Responsabilidad penal de menores infractores.	41
<b>1.8. Justicia, Prisiones y Política Interior</b>	<b>43</b>
<b>1.8.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite</b>	<b>43</b>
1.8.2.1. Justicia	43
1.8.2.1.3. Memoria Democrática	43
1.8.2.3. Política Interior	43
<b>1.9. Movilidad y Accesibilidad</b>	<b>44</b>
1.9.1. Introducción	44
1.9.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	47



1.9.2.1. Movilidad	47
1.9.2.1.1. Ordenación del Tráfico	47
1.9.2.1.2. Régimen sancionador	49
1.9.2.1.3. Aparcamientos	50
1.9.2.1.4. Servicios de Transporte público	51
<b>1.9.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite</b>	<b>52</b>
1.9.2.2. Accesibilidad	52
1.9.2.2.1. Discapacidad en materia de tráfico	52
1.9.2.2.3. Barreras urbanísticas que impiden o dificultan la accesibilidad	53
1.9.2.2.4. Las barreras arquitectónicas que afectan a las personas con discapacidad en edificaciones, establecimientos y locales de concurrencia pública	55
<b>1.9.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas</b>	<b>56</b>
1.9.3.3. Resoluciones no aceptadas	56
<b>1.10. Personas migrantes</b>	<b>57</b>
1.10.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	57
1.10.2.2. La realidad de los asentamientos de personas temporeras extranjeras en Andalucía	57
1.10.2.3. Regularización administrativa y acceso al mercado laboral	62
<b>1.12. Servicios de Interés General y Consumo</b>	<b>64</b>
1.12.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	64
1.12.2.1. Servicios de interés general	64
1.12.2.1.1. Energía	64
1.12.2.1.1.1. Análisis específico del bono social eléctrico y la protección al consumidor vulnerable	66
1.12.2.1.2. Suministro domiciliario de agua	67
1.12.2.1.3. Telefonía e Internet	69
1.12.2.2. Otras cuestiones relacionadas con Consumo	69
<b>1.13. Sostenibilidad, Medioambiente y Obras Públicas</b>	<b>69</b>
1.13.1. Introducción	69
1.13.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	70
1.13.2.1. Sostenibilidad y Medioambiente	70
1.13.2.1.1. Contaminación acústica	70
1.13.2.1.2. Contaminación atmosférica, calidad ambiental, sanidad y salubridad	74
1.13.2.1.3. Desarrollo rural	75
1.13.2.1.4. Protección de los espacios naturales, flora y fauna	76
1.13.2.1.5. Limpieza viaria, residuos y vertederos	78
1.13.2.1.6. Aguas	82
1.13.2.2. Obras públicas	83
1.13.2.2.1. Mantenimiento y conservación de espacios públicos, carreteras y caminos	83
1.13.2.2.2. Responsabilidad patrimonial de las Administraciones Públicas	85
1.13.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas	85
1.13.3.2. Resoluciones no aceptadas	85
<b>1.14. Urbanismo y Ordenación del Territorio</b>	<b>86</b>
1.14.1. Introducción	86



<b>1.14.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite</b>	<b>87</b>
1.14.2.1. Urbanismo	87
1.14.2.1.1. Planeamiento urbanístico	87
1.14.2.1.2. Disciplina urbanística	89
1.14.2.1.3. Gestión Urbanística	97
1.14.2.1.4. Responsabilidad patrimonial y silencio en materia urbanística	99
<b>1.14.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas</b>	<b>101</b>
1.14.3.3. Resoluciones no aceptadas	101
<b>1.15. Vivienda</b>	<b>101</b>
<b>1.15.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite</b>	<b>101</b>
1.15.2.1. Desahucios de viviendas	101
1.15.2.1.1. Desahucios de viviendas públicas	101
1.15.2.1.2. Desahucios de viviendas libres	102
1.15.2.2. Necesidad de vivienda	104
1.15.2.4. La gestión del parque público de viviendas	108
1.15.2.5. Otras Cuestiones en materia de vivienda	110
<b>1.15.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas</b>	<b>111</b>
1.15.3.3. Resoluciones no aceptadas	111
<b>2. Área de mediación</b>	<b>111</b>
<b>2.2. Análisis de las quejas gestionadas a través de la mediación</b>	<b>111</b>
2.2.1. Análisis cuantitativo	111
2.2.1.1. Análisis cuantitativo de los expedientes de quejas de mediación	111
<b>3. Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía</b>	<b>112</b>
<b>3.3. Análisis cualitativo de las quejas</b>	<b>112</b>
3.3.1. Administración: ¿Estás ahí? Una administración pública que muchas veces está como desaparecida	112
3.3.1.1. Consumo	113
<b>3.4. La promoción de la presencia de la Institución en todo el territorio andaluz. Una Institución cercana a los ciudadanos</b>	<b>114</b>
3.4.3. Los Servicios Sociales Comunitarios en nuestras visitas	114
<b>4. Quejas no admitidas y sus causas</b>	<b>115</b>
4.2. De las quejas remitidas a otras instituciones	115
<b>5. Colaboración de las Administraciones Públicas con la Institución</b>	<b>115</b>
<b>REVISTA DEL INFORME ANUAL</b>	<b>116</b>
<b>03. Nuestras propuestas.</b>	<b>116</b>
– Suelo no urbanizable. Nuestro reiterado compromiso con su protección para preservar sus valores naturales, medioambientales y agrícolas	116
<b>04. Mejorar las normas</b>	<b>118</b>
– Vehículos de transporte de movilidad personal en tiempos de pandemia. Uno de los efectos de la crisis sanitaria ocasionada por la pandemia del coronavirus ha sido un aumento del uso de la bicicleta, habiéndose registrado de forma paralela un considerable aumento de sus ventas	118



## 1. Administraciones Locales

- Ubicación de contenedores de residuos. La búsqueda de la equidad en el reparto de las cargas ambientales	119
- Convocatorias exprés. Los efectos de la pandemia de la Covid-19 también se han dejado sentir en la organización de los servicios públicos y, más concretamente, en los procesos urgentes que se han convocado para el acceso al empleo público	121
<b>05 Atender las quejas</b>	<b>122</b>
- De inmigrantes a nuevos vecinos. La importancia de los ayuntamientos en el proceso de inclusión social de las personas migrantes	122
<b>06 Atención e información ciudadana</b>	<b>123</b>
- Mejorar y humanizar los servicios de Información y atención ciudadana	123
<b>07 Servicio de Mediación</b>	<b>125</b>
- Promover la cultura de Paz. Inversión de los modelos de gestión de la confrontación a la colaboración, en aras de la Paz social	125
<b>08. Informes especiales</b>	<b>127</b>
- Los 13 retos del Defensor del Pueblo andaluz para afrontar la COVID-19	127



## Este tema en otras materias

### Balance del Defensor

#### 1. Introducción

...

La dimensión sin precedente de esta crisis y sus efectos obliga a la **interacción de todas las instancias públicas para seguir actuando con objeto de contrarrestar los muy perjudiciales efectos** que ha ocasionado la pandemia en esos ámbitos, que se refuerzan mutuamente, y a implementar medidas efectivas para estimular la economía, apoyar la creación de empleo, así como la cobertura de las necesidades básicas de toda la ciudadanía.

Para ello, urge que nuestras Administraciones públicas mejoren considerablemente la prestación de los servicios públicos que tienen encomendados, gestionando eficazmente sus recursos y aplicando a su organización los medios y medidas que se están consolidando para la prestación eficaz y eficiente de los mismos, dando cumplimiento a las normas legales y principios constitucionales y estatutarios que les comprometen a satisfacer el derecho a una buena administración que se garantiza a la ciudadanía.

#### 2. Principales indicadores

##### 2.1. Políticas sociales

...

El incremento de la demanda ciudadana en servicios sociales, en resumen, puede sustanciarse en cuatro problemas: un incremento **en la petición de acceso a ayudas de emergencia social** destinadas a subvenir necesidades elementales de alimentación, higiene y asunción de facturas por suministros básicos; el **desbordamiento de los profesionales de los servicios sociales comunitarios** para canalizar adecuadamente la respuesta a las demandas, con la consiguiente confusión, desorientación e impotencia de las personas peticionarias; la **insuficiencia de los recursos** destinados a esta finalidad; y la **necesidad de una estructura reforzada y debidamente coordinada** entre la Administración local y la autonómica y las entidades de iniciativa social.

...

##### 3.4. Todo está cerrado. Hacia una administración humanizada e inclusiva en su digitalización

Todo está cerrado. Muchas de las personas que nos han transmitido su desesperación nos han hablado de que se han encontrado una Administración no solo con las puertas cerradas, sino desbordada e inaccesible.

La experiencia de la COVID ha confirmado la necesidad de **mejorar y humanizar los servicios de información y atención ciudadana** por parte de las administraciones públicas (reto 11), porque las personas se encontraban con el colapso o mala atención en los servicios de información o reserva de citas, lo que ha aumentado la desesperación de la ciudadanía. **Necesitamos de las administraciones que ofrezcan una información clara, coherente, sencilla, veraz e inequívoca.**

Necesitamos una apuesta decidida por que el **servicio público** que se desarrolle proporcione siempre y en todo caso **proximidad, asistencia personal y asesoramiento, empatía y acompañamiento a quienes sufren desigualdades** (también de brecha tecnológica). Implementar en la Administración Pública **la ética del cuidado**, por ejemplo, diseñar **servicios y normas claras** y usables; el **acceso a una información pública** clara y accesible; el refuerzo de los servicios de **atención presencial y telefónica**; la mejora de la atención a través de **servicios telemáticos (agilidad y eficacia)**; la definición de los **servicios básicos presenciales y protocolos de atención en casos de emergencia**; la asistencia y prestación de **ayuda para el uso de medios**



**telemáticos** para acceder a información; la reducción de **los plazos para acceder a servicios** públicos fundamentales para la vida cotidiana de muchas personas, y la especial atención **a las personas en especial situación de vulnerabilidad**.

La brecha digital es un ejemplo de esa imposibilidad de acceso a los servicios públicos, y **amenaza con convertirse en una nueva forma de exclusión social**. La brecha digital afecta a colectivos muy diversos: personas mayores; personas desfavorecidas social y económicamente; las que viven en zonas rurales aisladas o mal conectadas; personas migrantes, personas con discapacidad; mujeres solas con cargas familiares; etcétera. **La falta de conectividad es el mayor problema en muchas zonas rurales para acceder a los servicios de la sociedad digital**.

Los excluidos digitales son un nuevo colectivo de personas que engloba a muchos perfiles diferentes y entre los que predominan los que ya estaban en situación de exclusión. Estamos muy lejos de alcanzar los estándares mínimos que demanda la nueva sociedad de la información. Por ello, urge reconocer el **derecho de todas las personas a acceder en condiciones de igualdad, asequibilidad y universalidad a los servicios de acceso a la sociedad digital** (reto 12). Entre otras medidas, proponemos:

- Facilitar los **medios y la formación** necesaria de acceso a la sociedad digital.
- Garantizar unos niveles adecuados de conectividad en las zonas rurales
- Corregir las carencias de administraciones y empresas en el uso de **herramientas digitales**.
- **Mejora y desarrollo de la administración electrónica**

En concreto, la **digitalización de la enseñanza** debe ser una realidad y toda la comunidad educativa debe estar preparada y formada para ella (reto 12). Esa transformación debe englobar tres ámbitos de actuación: el de organización y gestión de los centros docentes, el de los procesos de enseñanza-aprendizaje, y el de la información y comunicación, tanto interna como externa. Más aún, **en el caso del alumnado con necesidades educativas especiales**.

Por último, un reto global. **Impulsar nuevas formas de resolución de conflictos, como la mediación** (reto 13). Sin abundar, ya que profundizaremos en el siguiente capítulo de este Informe Anual. Parece evidente que la sociedad actual exige unas Administraciones Públicas que adopten e incorporen **nuevas fórmulas de solución de los conflictos naturales** con la ciudadanía; mecanismos como la mediación, la facilitación, la intermediación, la gestión de conflictos, etc.

Las experiencias extraídas de la mediación intrajudicial y extrajudicial, en todos los órdenes del Derecho demuestran que existe una oportunidad para **otorgar a estos mecanismos un lugar relevante para la gestión de los problemas sociales**.

**El reto está en reforzar las instituciones, incorporando estos enfoques en la acción política y formando a personas con competencias adecuadas para gestionar conflictos de manera eficaz.**

En definitiva, el contenido de este Balance clarifica nuestro trabajo y compromiso de presente y futuro, haciendo frente a los nuevos retos que nos demanda la ciudadanía para los próximos años. Y refleja, además, la apuesta de esta Defensoría por lograr la ansiada paz y convivencia de la ciudadanía andaluza en igualdad y disfrute de los derechos.

## 1.1. Administraciones Tributarias, Públicas y Ordenación Económica

### 1.1.1. Introducción

...

Por último, incluimos en el presente epígrafe los asuntos concernientes a la organización, funcionamiento y régimen jurídico de las Entidades Locales de Andalucía, tratando principalmente las quejas que recibimos sobre cuestiones atinentes a la supervisión y control externo de los actos o procedimientos administrativos de las mismas y, sobre demarcación municipal y entidades locales autónomas, así como a la prestación de servicios locales.

...



## 1.1.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

### 1.1.2.1. Administraciones Tributarias

#### 1.1.2.1.2. Tributos Locales

##### 1.1.2.1.2.1. Gestión de Tributos y otros recursos públicos locales; bonificaciones beneficios y exenciones en las Ordenanzas Fiscales municipales

En la queja 19/6594 promovida a instancia de parte respecto a la Agencia Tributaria Municipal de Sevilla, la persona nos describía que estaba atravesando una difícil situación económica, tiene más de 55 años, no tiene vivienda, y, estando en situación de desempleo, carece de recursos, habitando en un vehículo de su propiedad estacionado en la vía pública. Según nos acredita ha recibido providencia de apremio por impago de diversas sanciones de tráfico urbano; razón por la que dada su situación económica y estado de necesidad solicitó fraccionamiento de pago de las cantidades adeudadas al Ayuntamiento.

No obstante, como su situación económica no había mejorado, solicitaba nuestra intervención y nos interesó que planteáramos al Ayuntamiento de Sevilla su **insolvencia transitoria**, que le dificultaba e impedía hacer frente a las obligaciones de pago pendientes con la Agencia, a consecuencia de multas por tráfico urbano.

La alegada situación de necesidad socio-económica iba a determinar el tratamiento de la misma por nuestra parte, desde la perspectiva o punto de vista de las afecciones a **cuestiones de legalidad y justicia tributaria y recaudatoria de recursos públicos**, que harían necesaria una actuación de los órganos municipales de gestión y recaudación más acorde con los principios contenidos en el artículo 31 de la Constitución Española, en el desempeño de tales competencias y potestades gestoras.

Tal precepto constitucional, en su apartado primero dispone que *"todos contribuirán al sostenimiento de los gastos públicos de acuerdo con su capacidad económica, mediante un sistema tributario justo inspirado en los principios de igualdad y progresividad que, en ningún caso, tendrá alcance confiscatorio"*.

Planteamos a la Agencia Tributaria municipal la conveniencia de tratar la situación personal del obligado al pago cuyo importe ascendía a 823,10 euros, en consonancia con la Resolución de posicionamiento en el contexto de la queja de oficio 17/0026 sobre la declaración de insolvencia provisional. Unas actuaciones en las que habíamos formulado con alcance general, Sugerencia instando a los Ayuntamientos andaluces que procedieran a aprobar modificación de su Ordenanza General en la materia incluyendo las medidas y procedimientos tendentes al **reconocimiento de la situación provisional de insolvencia y fallido en los casos en que se constate la inexistencia de bienes y créditos embargables** o que el único bien realizable fuese la vivienda habitual de la persona contribuyente apremiado.

La Agencia Tributaria municipal nos respondía que debía seguir el procedimiento de apremio reglamentariamente establecido en caso de impago de los fraccionamientos, informando que a la fecha de la formulación de la queja, aún no se habían producido los supuestos de hecho necesarios para la aplicación del procedimiento.

Por otra parte, en relación con la declaración de insolvencia o fallido provisional, la Agencia Tributaria municipal nos manifestó que en fecha 18 de octubre de 2018 se aprobó la instrucción por la que se regulaba el procedimiento administrativo para la Declaración de fallidos.

Añadiendo sobre el caso concreto planteado: *"... no puede realizarse la declaración de fallido dado que no se cumple con los criterios y requisitos establecidos en la citada Instrucción, es decir para proceder a la declaración de fallido, deberán realizarse sobre la deuda, por parte de la Administración, todas las actuaciones (con carácter negativo) en las distintas fases del procedimiento de embargo."*

Tras diversas peticiones y alegaciones del interesado instando la continuación del procedimiento, solicitamos nuevamente informe al Ayuntamiento (Agencia Tributaria), sobre la posible declaración de insolvencia del interesado, y que se nos aportara la documentación oportuna para el esclarecimiento del asunto en cuestión; asimismo interesamos la necesidad de resolver expresamente, sin más dilaciones, el escrito de solicitud de fraccionamiento/aplazamiento que había presentado el interesado en septiembre.





Nuevamente, la Agencia Tributaria, nos informaba que consultados los datos obrantes y el expediente del contribuyente, resultaba que este había solicitado un total de 6 fraccionamientos; añadiendo al respecto: *"La presentación de nuevas solicitudes de fraccionamiento o aplazamiento que previamente se han incumplido, se resolverán denegándose dichas solicitudes motivando la causa de denegación en anteriores y reiterados incumplimientos"*.

El informe nuevamente emitido por la Agencia nos hacía pensar que la misma continuaba la tramitación del procedimiento de apremio y embargo de bienes al contribuyente para saldar la deuda, sin instruir la declaración de fallido.

Por ello, se ha formulado Sugerencia en el sentido de que se adopten las medidas tendentes al reconocimiento de la situación provisional de insolvencia y fallido del contribuyente que promovió las presentes actuaciones, paralizando la gestión recaudatoria en los términos y en la forma antes expuestos, dada la situación de necesidad socio-económica del interesado, constatada en la información emitida por la Administración, dados los reiterados incumplimientos en los fraccionamientos concedidos, que pese a su voluntad de pagar, no puede afrontar el interesado.

Añadíamos Sugerencia en el sentido de que por los Servicios Sociales municipales, se adopten las medidas necesarias para realizar un informe de la situación socio-económica del promovente de la queja (y unidad familiar si la hubiere) y un seguimiento de las necesidades socio-económicas.

#### 1.1.2.1.2.2. El Impuesto sobre Bienes Inmuebles

En el ejercicio de 2020, finalizamos la tramitación de varias quejas referidas a la **no devolución de ingresos indebidos por parte de los órganos de recaudación**.

Así la queja 19/1963, iniciada a instancia de un matrimonio, que nos exponía que el Patronato de Recaudación Provincial de Málaga les cobró cantidades en concepto de recibos del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) de los años 2016 y 2017, en base a un valor catastral que habría sido alterado por Resolución de la Gerencia Territorial del Catastro Inmobiliario, con efectos de 17 de febrero de 2016 y que solicitaron devolución de ingresos indebidos, sin que a la fecha de presentación de la queja ante el Defensor del Pueblo Andaluz, hubieren recibido respuesta alguna.

Así mismo, finalizamos también la tramitación de la queja 19/2360, iniciada a instancia de parte, en la que el interesado exponía -al igual que en la queja anterior- que el Patronato de Recaudación Provincial de Málaga, aceptó alteración de valor catastral de viviendas, sitas en el municipio de Cuevas de San Marcos y que, a pesar de la resolución de la Gerencia Territorial del Catastro aún no se había modificado el importe de los recibos de IBI, ni se le había devuelto cantidad alguna como ingresos indebidos, correspondientes a los ejercicios a los que afectó la modificación.

En ambos expedientes y ante la falta de respuesta inicial a nuestras peticiones de colaboración, formulamos Recordatorio del deber legal de resolver expresamente los escritos presentados por los/as contribuyentes, sintetizando en el mismo, como se puede comprobar por ejemplo en el enlace de la Resolución de esta última queja, al ser ambas idénticas.

En el referido Recordatorio formulado al Patronato de Recaudación Provincial extractamos, la fundamentación legal y jurisprudencial, sobre la necesidad de resolver expresamente que tienen las Administraciones Tributarias. E igualmente resaltábamos la necesidad de facilitar respuesta a las personas contribuyentes por el derecho que ostentan las mismas a una buena administración, en consonancia con los principios rectores de la actuación administrativa y de gestión tributaria.

Por parte del Patronato, en ambos expedientes de queja se nos respondía aceptando nuestra Resolución y facilitando respuesta expresa a los/las contribuyentes, por lo que procedimos al cierre de ambas quejas.

También debemos incluir la queja 19/2238, referida a solicitud de devolución de ingresos indebidos pagados en concepto de IBI, en la que la interesada exponía que con fecha 18 de marzo de 2018 presentó solicitud al Patronato de Recaudación de Málaga, en relación la devolución de la cantidad cobrada de más en los años 2016 y 2017 de IBI, por haber pasado el inmueble a la calificación de rústica y reducirse el valor catastral del mismo. Añadía que a pesar del tiempo transcurrido, aún no había recibido respuesta a su solicitud.



Dimos a la queja referida el mismo tratamiento que a las anteriormente señaladas, formulando **Resolución** en la que se incluyó Recordatorio y Recomendación del deber de contestar expresamente la solicitud referida, aceptando el Patronato nuestra Resolución y, accediendo además a la devolución de ingresos indebidos solicitada; por lo que procedimos al cierre de la queja.

#### 1.1.2.1.2.3. El Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana

En años anteriores, esta figura impositiva voluntaria generó en su establecimiento, gestión y recaudación gran controversia y abundante carga de trabajo tanto para las Administraciones de gestión tributaria como para las de gestión recaudatoria y, en esta Oficina del Defensor del Pueblo en cuanto a Institución de control y supervisión de tales Administraciones, en las quejas formuladas por **la ciudadanía en la tramitación de los procedimientos relativos al Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU)**.

A tales efectos esta Institución, publicó un **comunicado**, con la finalidad de atender e informar a los/las contribuyentes de la manera más amplia posible y con alcance general respecto de las obligaciones y derechos que dimanarían de este tan importante como controvertido Impuesto Local, que pese a ser de naturaleza voluntaria, es el único que cuenta con referencia expresa en nuestro Ordenamiento Constitucional.

Así, el artículo 47, in fine, de la Carta Magna, establece de forma palmaria: "*... La comunidad participará en las plusvalías que genere la acción urbanística de los entes públicos*"

Por si fuere necesario efectuar consideraciones complementarias para aclarar el posicionamiento de esta Institución respecto de la ardua controversia jurídica surgida al respecto, deseamos añadir que la Sentencia del Tribunal Constitucional la STC 59/2017, de 11 de mayo, reconoce, expresamente y con alcance general, la constitucionalidad del Impuesto de Plusvalía (IIVTNU) y del sistema de estimación objetiva para el cálculo de la base imponible que establece el citado Texto de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales (artículo 107.1 y 2.a) y, la prohibición de atribuir otros valores, bases o cuotas diferentes, a las que establece la citada Disposición Legal (artículo 110.4 del Texto Refundido citado).

Y solo en la medida que estos artículos no excluyan de la obligación de tributar aquellos supuestos en los que no se hubiere generado el incremento real del valor de los terrenos, es decir, solo cuando se sometan al Impuesto situaciones en las que no exista o se produzca incremento de valor, **cabría predicar la nulidad de los actos de gestión tributaria, por contravenir el principio constitucional de capacidad económica**.

Por contra, como se desprende claramente de la interpretación del Alto Tribunal en la Sentencia comentada, **el artículo 110.4 del Texto Refundido de la Ley de Haciendas Locales, adolece de inconstitucionalidad total**, pues según la STC 59/2017 "no permite acreditar un resultado diferente al resultante de la aplicación de las reglas de valoración que contiene", o, dicho de otro modo, porque "impide a los sujetos pasivos que puedan acreditar la existencia de una situación inexpresiva de capacidad económica"

La nulidad total de dicho precepto, precisamente, es la que posibilita que los obligados tributarios puedan probar, desde la publicación de la STC 59/2017, la inexistencia de un aumento del valor del terreno ante la Administración municipal en vía administrativa o, en su caso, en sede jurisdiccional y, en caso contrario, es la que habilita la plena aplicación de los artículos 107.1 y 107.2 a)"

Respecto a la carga de la prueba, el Tribunal Supremo en Sentencia 1163/2018, de 9 de julio, dictada en casación, determina que "corresponde al sujeto pasivo del IIVTNU probar la inexistencia de una plusvalía real conforme a las normas generales sobre la carga de la prueba previstas en la Ley 58/2003 General Tributaria".

Para ello puede aportar "cualquier principio de prueba, que al menos indiciariamente le permita apreciarla, como es la diferencia entre el valor de adquisición y el de transmisión que se refleja en las correspondientes escrituras públicas" al que atribuye el mismo valor probatorio que el que se atribuye a efectos del Impuesto sobre Transmisiones, o bien, optar por una prueba pericial o por cualquier otro medio admitido en derecho".

Finalmente hemos de añadir que, aportada la prueba indiciaria o la pericial, "*deberá ser la Administración la que pruebe en contra de dichas pretensiones para poder aplicar los preceptos del TRLHL*". **Contra el**



resultado de la valoración de la prueba efectuada por la Administración en el seno del procedimiento tributario correspondiente, el obligado tributario dispondrá de los medios de defensa que se le reconocen en vía administrativa y, posteriormente, en sede judicial.

En los expedientes de queja tratados por **falta de respuesta al recurso/reclamación y solicitudes de devolución de ingresos indebidos, a consecuencia de autoliquidaciones/liquidaciones en concepto de IIVTNU**, el Defensor del Pueblo Andaluz, tras realizar las pertinentes admisiones a trámite y formular nuestras peticiones de colaboración y de información, interesaba además **la resolución expresa en los respectivos expedientes administrativos por parte de los organismos de gestión y recaudación de los tributos y locales**.

“La resolución expresa en los respectivos expedientes administrativos por parte de los organismos de gestión y recaudación de los tributos y locales”

En la **queja 19/4778** la interesada relataba que tras presentar ante la Oficina de Recaudación del Ayuntamiento de Roquetas de Mar, liquidación del impuesto de plusvalía, aportó en la misma fecha, una solicitud de devolución de ingresos indebidos, dado que se trataba de un supuesto de no sujeción, en tanto que no hubo incremento de patrimonio con motivo de la compraventa, sino que muy al contrario, fue un supuesto de venta a pérdidas.

Además, afirmaba que no había obtenido respuesta, pese a haber aportado certificados e informes técnicos de valoración del bien referidos a la fecha de adquisición y escritura de compraventa con el valor al momento de la transmisión.

Las diferentes actuaciones en el curso de este expediente nos han permitido analizar la situación planteada en la queja y, tras diversos trámites hemos considerado procedente emitir un pronunciamiento formal como **Resolución**, según establece el artículo 29.1 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, reguladora del Defensor del Pueblo Andaluz.

La materia tratada viene a coincidir con otras quejas presentadas ante la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz por una variedad de contribuyentes afectados igualmente, en sus derechos tributarios por los contenidos de los importantes cambios determinados por la doctrina interpretativa jurisprudencial en relación con el IIVTNU.

La respuesta del Ayuntamiento de Roquetas de Mar no se hizo esperar y concluyó aceptando la Resolución formulada, razón por la cual procedimos al cierre de las actuaciones de la queja.

En la **queja 19/2355**, promovida a instancia de parte el matrimonio interesado exponía que en fecha 2 de junio de 2017 formularon recurso, por conducto del Ayuntamiento de Estepona, contra liquidación de fecha 30 de noviembre de 2015 que en concepto de IIVTNU le había realizado el Patronato de Recaudación Provincial de Málaga, instando la devolución de ingresos indebidos, por considerar que en la transmisión gravada no se produjo el incremento de valor según acreditaban mediante las copias de las escrituras de adquisición y de transmisión habidas.

La Agencia provincial tras recibir nuestra Resolución resolvió expresamente, pero desestimando el recurso que habían formulado las personas interesadas, por el siguiente motivo: *“...Por tanto, de la comprobación administrativa efectuada, se determina el valor del terreno en el momento de su adquisición y transmisión, resultando acreditado un incremento del valor del terreno, por lo que cabe concluir que estamos ante un supuesto de sujeción al IIVTNU, por ello las liquidaciones impugnadas, resultan conformes a derecho”*

La **queja 19/3356**, iniciada por Facua - Málaga que en nombre de su asociado formuló reclamación el 8 de octubre de 2018, ante el Ayuntamiento de Torremolinos, en la que en síntesis se indicaba que, por parte de su representado, se había adquirido el 26 de enero de 2007 un inmueble valorado en 152.000 euros y posteriormente, el 20 de septiembre de 2018, lo vendió por un importe de 125.000 euros.

Aportando como prueba al respecto del decremento habido, copia de escritura. Añadía en su reclamación que además solicitó el reintegro de los ingresos indebidos, obtenidos como resultado de la autoliquidación



abonada en concepto de IVTNU. Y finalizaba manifestando que a pesar de haber transcurrido el plazo legalmente establecido para resolver el procedimiento iniciado, no había recibido notificación alguna.

Formulamos Resolución en las actuaciones indicadas, que fueron aceptadas por la Administración de gestión tributaria concernida, razón por la que procedimos al cierre de la queja.

En la [queja 19/2084](#), se trasladaba que se había presentado reclamación ante la Agencia de gestión tributaria del Ayuntamiento de Málaga (GESTRISAM) solicitando el reembolso del ingreso realizado por el Impuesto sobre el IIVTNU, sin que hasta la fecha de la queja hubiere recibido respuesta. Tras la tramitación del expediente se formuló Resolución que la Agencia municipal aceptó parcialmente, motivo por el que evaluamos sus alegaciones y respuesta como discrepancia técnica, procediendo al cierre de la queja y a la reseña de la misma en el Informe Anual al Parlamento.

#### 1.1.2.1.2.4. Tasas y Precios Públicos Locales

Tratamos en el ejercicio de 2020, quejas relativas a tasas por la prestación de servicios municipales como la recogida de residuos sólidos urbanos, como por ejemplo la [queja 19/4430](#), en la que el interesado nos trasladaba que el Ayuntamiento de Cártama (Málaga) le intenta cobrar la tasa de basura de este año y años anteriores no habiendo ningún contenedor cercano y estando el más próximo ubicado a más de 1km.

Por tal motivo había presentado escrito en fecha 9 de agosto de 2019, solicitando que al no haber ningún elemento del servicio instalado cerca de su vivienda rural, no se aplicara la Ordenanza reguladora de la tasa.

Admitimos a trámite la queja y solicitamos al Ayuntamiento información relativa a las previsiones establecidas en las Ordenanzas municipales sobre el establecimiento del servicio y la instalación y ubicación de contenedores, así como sobre reducciones o bonificaciones en la cuota de la tasa, para zonas de diseminado en las que la distancia a los contenedores sea mayor a la existente en el casco urbano.

El Ayuntamiento nos respondió, que la cuota de la tasa se había establecido ya para todo el año natural y, que no podían reducirla a mitad del ejercicio.

El Defensor del Pueblo Andaluz, a la vista de la información recibida, formuló Resolución en el sentido de que se modificare la Ordenanza Fiscal reguladora de la tasa de recogida de residuos sólidos urbanos, implantando -previa valoración y cálculo económicos- una cuota diferenciada -más reducida y acorde a cada situación- en atención a las dificultades singulares referidas para los usuarios del servicio en zonas rurales del término municipal.

Con planteamientos similares recibimos la queja 19/4984, promovida a instancia de parte sobre el Ayuntamiento de Almogía (Málaga), en la que la persona planteaba una situación de hecho similar respecto de la referida tasa y su cuantía, así como sobre la insuficiencia de medios materiales del servicio en las zonas rurales y diseminados del municipio. Por, tal motivo formulamos idéntica Resolución que en la queja anteriormente expuesta.

Finalmente debemos reseñar en el presente epígrafe del Informe Anual la [queja 20/1329](#), promovida a instancia de parte respecto de la Mancomunidad de Servicios La Vega (Burguillos-Sevilla); en la que el interesado nos comunicaba que con fecha 6 de febrero de 2020, había dirigido [solicitud de devolución a la Mancomunidad](#), ante las reclamaciones que le viene efectuando esta por una serie de tasas de recogida de residuos y demás impuestos municipales de 2013 a 2015, ejercicios en los que ya el interesado no era propietario de la vivienda objeto de los tributos. Afirmaba que le habían efectuado una retención por embargo en cuenta y que pese a su solicitud de devolución de ingresos indebidos le manifestaron que tardarían un año en resolver la misma.

Admitida a trámite la queja y solicitado el correspondiente informe al Organismo indicado, formulábamos Resolución, con los fundamentos legales y jurisprudenciales. Concluyendo la misma con el consiguiente Recordatorio de los Deberes Legales de cumplir aquellos preceptos y Recomendación concretada en la necesidad de dar respuesta, a la mayor brevedad posible, a los escritos presentados por la parte afectada con fecha 6 de febrero de 2020.



## 1.1.2.2. Administraciones Publicas y Ordenación Económica

### 1.1.2.2.2. Transparencia, Participación Ciudadana y Buena Administración

...

Sobre temas de **participación ciudadana** se está tramitando la queja 19/1009 en la que una entidad nos expone su disconformidad con el proceso participativo establecido por el Ayuntamiento de Sevilla que considera limitado y parcial en relación con la reordenación del sector de la Cruz Roja. Reiteran las argumentaciones que han trasladado a ese Ayuntamiento y además solicitan que se amplíe el ámbito del proceso participativo a todos los vecinos y vecinas de Sevilla que se consideren afectados por la reforma de la Avenida de la Cruz Roja y que, antes de proceder a ninguna votación, se establezcan mecanismos para debatir las diferentes propuestas y alcanzar un consenso entre los y las afectados/as, sin excluir la posibilidad de incluir nuevas propuestas en la agenda.

En el contexto de la queja 20/6619, la persona interesada en nombre de la Plataforma Ciudadana para la Defensa de los Derechos de las Personas Mayores y Dependientes de la Comarca de Los Pedroches, con sede en Pozoblanco (Córdoba) nos solicitaba nuestra intervención para que se habiliten los mecanismos para que en los Plenos que celebre en modalidad virtual, puedan participar los ciudadanos ya que a fecha de hoy la ciudadanía desconoce cómo puede hacerlo.

Ambas quejas se encuentra en fase de aportación de información por parte de los ayuntamientos requeridos.

En la queja 18/3005, la promotora nos exponía que habían dirigido escrito al Ayuntamiento de San Fernando, en relación a la participación ciudadana en el turno de ruegos y preguntas del pleno, sin que a pesar del tiempo transcurrido, se hubiese dado respuesta a su solicitud de información.

En la queja admitida a trámite formulamos **Resolución**, toda vez que el Ayuntamiento no contestó a nuestros escritos de reiteración. Transcurrido un plazo de tiempo más que prudencial procedimos al cierre de las actuaciones resolviendo la inclusión de la queja en el Informe Anual al Parlamento de Andalucía.

Esta Institución concede una atención prioritaria a las cuestiones vinculadas a la participación ciudadana, como pusimos de manifiesto en el Informe especial denominado "**Normativa sobre Participación Ciudadana en las Diputaciones Provinciales y en los Grandes Municipios de Andalucía**".

Se incluyeron en este informe, una serie de conclusiones y recomendaciones, relativas a la necesaria mejora de la regulación de la participación ciudadana en la normativa autonómica de Régimen Local y en las reglamentaciones de las Entidades locales consultadas; así como relativas a la mejora de la organización complementaria para articular aquella participación y de la organización sectorial, imprescindible para atender a la participación de los sectores sociales en riesgo de exclusión o en situación de necesidad. En el mismo informe se incluyó recomendación en orden al establecimiento del máximo número posible de institutos de participación ciudadana, de técnicas para el fomento de la misma y, de la aplicación de los cauces o canales ofrecidos por las nuevas tecnologías.

Con este informe se trató de contribuir al desarrollo e implantación de los principios y de las técnicas o medidas instrumentales imprescindibles, para la promoción de la, cada vez más real o evidente **democracia participativa local**, con la incorporación de todos los sectores sociales a la gestión y toma de decisiones en los asuntos públicos, de común acuerdo o en consenso con los representantes políticos democráticamente elegidos, y tratando de conciliar y consensuar las distintas posiciones y planteamientos socio-políticos.

Un aspecto que nos causa gran preocupación y que representa un numero importante de las quejas que recibimos lo constituye **el silencio administrativo que mantienen las Administraciones públicas de Andalucía en los procedimientos que promueven las personas interesadas**.

Con nuestras intervenciones al respecto tratamos de atender la petición de colaboración que con la finalidad de obtener una respuesta expresa de los organismos públicos concernidos, nos remite la ciudadanía. Por nuestra parte intentamos que las entidades administrativas afectadas, al margen del cumplimiento del deber de dictar una resolución y notificarla (resolver expresamente), conforme exige el artículo 21, de la Ley 39/2015, de 2 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común, no causaren a las personas interesadas en los respectivos procedimientos indefensión, proscrita ex artículo 24 de la



Constitución, ni causaren lesión al derecho a una buena administración, establecido en el artículo 31 del Estatuto de Autonomía para Andalucía y exigible de acuerdo con los principios que establece el artículo 103 de la Carta Magna.

Provenientes del ejercicio anterior recibimos sobre el derecho a una buena administración las siguientes quejas: [19/3455](#); [19/4978](#); [19/6125](#); y [19/6756](#).

Por otra parte, e iniciadas o recibidas en el año 2020, tratamos las quejas [20/0362](#); [20/0542](#); [20/635](#); [20/1392](#); [20/2485](#).

En todos estos expedientes formulamos idéntica Resolución, con independencia de la exposición de antecedentes que en cada caso concreto es diferente, no obstante a efectos de la exposición de su contenido, citamos enlace a la [Resolución](#) de la queja [19/4978](#), concluida en el ejercicio de 2020, en la que tras nuestra fundamentación y consideraciones, concluimos realizando Recordatorio de deberes legales incumplidos y Recomendación en el sentido de que se notificara respuesta expresa al interesado. Una Resolución que fue aceptada.

### 1.1.2.2.3. Organización, funcionamiento y régimen jurídico de las Entidades Locales

Otro asunto que genera la presentación de un gran número de quejas en la Institución son las promovidas a instancia de los grupos políticos con representación en las asambleas municipales, o a instancia de concejales electos, en las que plantean cuestiones atinentes al estatuto jurídico administrativo de los miembros de las Entidades Locales de Andalucía y de los grupos políticos.

Así durante el ejercicio de 2019 y finalizadas en 2020, recibimos los expedientes de queja [19/4966](#) y [19/6367](#), promovidas ambas sobre la necesidad de [dotación de medios personales, materiales y de despachos en la Casa Consistorial](#); promovidas sobre los Ayuntamientos de, Marinaleda y Churriana de la Vega, respectivamente. Iniciada en año 2020, sobre esta mismas cuestiones, recibimos la queja [20/1327](#), referida al Ayuntamiento de Villanueva del Río y Minas.

En los referidos expedientes propusimos nuestras resoluciones a lo largo del año 2020 y a título de ejemplo de su contenido y alcance, exponemos la propuesta de Resolución en queja [19/4966](#).

Con referencia a la misma, hemos de indicar que en estos casos, centramos nuestra atención en el derecho reconocido en el Art. 23.2 de la Constitución, que aun cuando es susceptible de configuración y desarrollo legal, entiende la Jurisprudencia que sigue siendo un derecho fundamental y, por tanto, su contenido jurídico no puede quedar constreñido exclusivamente por lo que establezcan las concretas previsiones de las normas que le dotan de tal configuración, ni puede ser interpretado de forma restrictiva en base a lo dispuesto en dichas disposiciones legales.

Por el contrario, según la interpretación jurisprudencial, este derecho comparte con los demás derechos fundamentales reconocidos por la Carta Magna un valor preponderante, que obliga a realizar una interpretación de la normativa legal reguladora en sentido favorable hacia la propia existencia del derecho y, tendente a remover los posibles obstáculos para su efectivo ejercicio.

Por lo que se refiere [al derecho de acceso a información y documentación de los miembros de las Corporaciones Locales](#), recibimos en 2020 las quejas [20/0575](#) y [20/1501](#), promovidas respectivamente sobre los Ayuntamientos de Almonte y de Villanueva del Río y Minas.

A modo de ejemplo en la queja [20/0575](#), el portavoz de un grupo municipal nos traslada que el procedimiento instaurado por el Ayuntamiento dificulta a los concejales y Grupos municipales para ejercer el derecho de acceso a la información y documentación solicitada.

Situaciones que, aunque se producen de forma puntual, se reproducen en algunos ayuntamientos vulnerando los derechos que asisten a grupos de la oposición.

En tales supuestos, por esta Institución se interviene con la finalidad de que los Órganos de Gobierno locales den contestación de forma expresa a las diversas peticiones de acceso a la información, solicitud de datos y reclamación de documentación que presentan los representantes de grupos políticos municipales como medio para el mejor ejercicio de su labor de oposición y control de los gobiernos locales.



A este respecto, queremos dejar constancia de nuestra convicción de que la consecución de una Administración local lo más democrática, transparente y participativa posible, que atienda las pretensiones de los grupos municipales y concejales, y prioritariamente de la ciudadanía, es un objetivo común al que todos debemos contribuir y al que no debemos renunciar.

No obstante, consideramos, que el logro de este objetivo, del mismo modo que requiere diligencia y responsabilidad por parte de las Corporaciones Locales, también requiere de la debida medida y sentido común en la utilización de los procedimientos legales para hacer efectivo el derecho de acceso a la información y documentación, de forma tal que no se produzcan situaciones de abuso o uso excesivo del derecho que supongan una merma importante o una dificultad desproporcionada en el desempeño por la Administración concernida de las funciones que la vigente legislación le encomienda.

#### 1.1.2.2.4. Servicios municipales

Un servicio público básico que deben prestar los Ayuntamientos, es el del **cementerio municipal**. En la queja 19/5529 recibimos comunicación remitida por vecinos del municipio de Cortes de Baza, a través de la cual nos exponían lo siguiente:

*"Nos ponemos en contacto con usted para que defendiera al pueblo porque nuestro Alcalde no hace caso a las 300 firmas más fotos, documentación que tenemos. El cementerio está en ruinas, tumbas derrumbadas, acceso limitado.*

*Entre otras cuestiones que planteamos a la Alcaldía solicitamos que se nos informara sobre previsiones presupuestarias para el adecentamiento, conservación y mantenimiento del Cementerio municipal.*

*En la queja solicitamos a la Alcaldía que se nos informara si el Ayuntamiento contaba con Reglamento regulador del Servicio, fecha de elaboración y aprobación del mismo por el Pleno y valoración del Secretario municipal sobre su adecuación a la normativa básica de aplicación en materia de "policía sanitaria mortuoria".*

En su respuesta, el Ayuntamiento nos informaban que no habían recibido ningún escrito ni documentación gráfica que referían los interesados, añadiendo:

*"En cuanto al estado que dice encontrarse el cementerio, calificándolo de "estado de ruinas, tumbas derrumbadas y acceso limitado cabe decir que no es así, el estado del cementerio es un estado de mantenimiento ordinario, en cuanto a lo que a este Ayuntamiento le compete, habida cuenta que las tumbas o panteones existentes son de propiedad privada, los cuales unos se encuentran en buen estado y otros sin mantenimiento, pero ello es debido a que pertenezcan a familias que ya no residen en el municipio, o que ni siquiera tengan familiares*

*Este Ayuntamiento no cuenta con Reglamento regulador del servicio, pero se ha de decir que cumple con el Reglamento de Policía Sanitaria mortuoria, y máxime teniendo en cuenta que este Ayuntamiento efectuó la compraventa de la finca registral 4323 de Cortes de Baza, adyacente al cementerio viejo, para su ampliación, con la tramitación preceptiva favorable del informe de Salud, así como la afección de dicho terreno al servicio municipal de cementerio.*

*En cuanto a las previsiones presupuestarias para el adecentamiento, conservación y mantenimiento del cementerio, decir que en el último trimestre de este año en curso, se ha procedido al asfaltado de la única calle que era posible el asfaltado, ya que la mayor parte del terreno del cementerio viejo, contando con una media de 200 años, está ocupado por tumbas y panteones de titularidad privada."*

En base a los referidos antecedentes, procedimos a realizar a la Administración actuante Resolución con las Consideraciones y la fundamentación que sobre competencias en la materia del servicio se establecen en la normativa autonómica y en la normativa estatal básica de Régimen Local, conforme consta en la Resolución de la citada queja.

Por otra parte en la queja 19/5869 por agricultores del municipio de Baza se nos exponía, que estaban desesperados ante la **sucesión de robos que padecen en sus cortijos** desde hace 15 años. Añadiendo



que sus denuncias al respecto no son contestadas, por lo que solicitaban la intervención del Defensor del Pueblo andaluz para tratar de paliar la situación.

Tras admitir a trámite la queja formulamos Resolución al Ayuntamiento de Baza en la que proponíamos que a la mayor brevedad se diera respuesta a la queja presentada por los agricultores referidos y se estudiaran las acciones a emprender al respecto.

Por su parte el Ayuntamiento nos contestó "...la Policía Local de Baza, tiene las competencias recogidas en la Ley orgánica 2/1986 de fuerzas y Cuerpos de Seguridad. En esta materia, nuestras funciones son de colaboración con las fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado. La Policía Local interviene tanto en la prevención como en la actuación ante delitos de hurto y robo. El Campo de Baza es muy extenso, siendo a veces imposible extender la seguridad al 100%. No obstante, se ha actuado desde Policía Local en colaboración con Policía Nacional en hechos delictivos, según planes de seguridad aprobados en las Juntas Locales de Seguridad.

*Se llevan a cabo patrullas por el campo cuando nuestras funciones de Tráfico y Policía Administrativa lo permiten y siempre dentro de los planes establecidos en Junta Local de Seguridad Ciudadana."*

Por lo anterior, dimos por finalizadas las actuaciones, procediendo al cierre de las mismas, al considerar que se había aceptado nuestra Resolución.

En la queja 19/5916, el interesado denunciaba la **situación de acoso** que él y sus padres venían sufriendo en el domicilio de la unidad familiar.

Los hechos objeto de la queja podían resultar indicativos de la realización de conductas ofensivas y, atentatorias a su dignidad personal y a su integridad moral, incumpléndose la obligación de los poderes públicos, de promover el bienestar de las personas mayores, conforme se recoge en el artículo 19 del Estatuto de Autonomía para Andalucía que dispone: "Las personas mayores tienen derecho a recibir de los poderes públicos de Andalucía una protección y una atención integral para la promoción de su autonomía personal y del envejecimiento activo, que les permita una vida digna e independiente y su bienestar social e individual, así como a acceder a una atención gerontológica adecuada, en el ámbito sanitario, social y asistencial, y a percibir prestaciones en los términos que establezcan las leyes"

Una situación que se analizará con los responsables municipales con la finalidad de encontrar las medidas adecuadas para que cese la situación trasladada y se retome la convivencia entre la vecindad.

#### 1.1.2.2.5. Comercio e Industria

Ha sido una constante en todo 2020 las quejas referidas a la problemática relacionada con el **comercio ambulante**. Los colectivos y personas vinculadas a la venta en mercadillos nos han seguido transmitiendo tras la primera ola de la pandemia, la situación en la que se encuentran ante las **decisiones de algunos ayuntamientos de prohibir o limitar la venta ambulante**.

Unas quejas que tras su valoración, han sido gestionadas con un enfoque mediador basado en la cooperación de las partes, dándose cuenta de ello en el informe del área de mediación.

También en relación con el comercio ambulante, durante el pasado ejercicio tratamos y concluimos la **queja 19/1279**, promovía por un ciudadano, que actuaba en nombre y representación de la Mancomunidad de propietarios de la Urbanización en Torrox (Málaga), en la que nos exponía que desde hace años venían solicitando del Ayuntamiento la **dotación de un Plan de Seguridad y Evacuación del Mercadillo municipal de venta ambulante**, por cuanto así se exige por la normativa de aplicación.

Según nos indica, las obligaciones en ese sentido impuesta por la normativa y ordenanzas de aplicación en materia de venta ambulante se están incumpliendo en este caso, dado que los días de celebración del mercadillo, los viales de acceso y salida de la zona quedaban colapsados, impidiendo su uso en caso de ser necesario el acceso por los vehículos de los servicios de emergencia de seguridad y protección civil o los de emergencias sanitarias, impidiendo por otra parte el acceso y uso de aparcamientos y garajes privados existentes en la Urbanización y ocasionado problemas de limpieza.

Una vez valoradas las circunstancias concurrentes, admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Administración municipal, sin que por la misma se atendieran nuestros intentos de colaboración y de mediación en las actuaciones.





Razón por la cual procedimos a formular Resolución en la queja indicada, básicamente y, al margen de las cuestiones procedimentales, respecto del régimen jurídico de la autorización de venta ambulante y, sobre las competencias municipales y el desarrollo normativo regulador del comercio ambulante en la actual situación de desescalada por la alarma sanitaria y la necesaria actualización o revisión de la Ordenanza municipal correspondiente.

Además incluimos **Sugerencia** en el sentido que se estudie, suscitando la mayor participación posible y valorando la conveniencia y oportunidad de autorizar el traslado o cambio de ubicación del Mercadillo de Torrox (afectado en la queja), a zona más adecuada y conveniente, respetando las autorizaciones concedidas y adaptando su condicionado a las circunstancias socio-económicas y de salud pública actualmente previstas conforme a la normativa reguladora del subsector.

“Quejas referidas a la prórroga y plazo de validez de la misma, en el caso de revisiones de ITV que habían caducado durante el estado de alarma”

Las quejas referidas a las **incidencias del servicio de inspección técnica de vehículos**, han continuado recibiendo con posterioridad al informe extraordinario “Derechos de la Ciudadanía durante la COVID-19, referidas la mayor parte de ellas a reclamaciones contra VEIASA por no aceptar -en la visita de inspección de su vehículo- el pago en efectivo, sino mediante tarjeta y por exigir el uso de mascarilla durante la cita de inspección.

En estos casos en relación al servicio de ITV, como han sido las **quejas referidas a la prórroga y plazo de validez de la misma, en el caso de revisiones de ITV que habían caducado durante el estado de alarma**.

Dado que las cuestiones que se nos planteaban, afectaban al ámbito de actuación de un organismo sobre el que no tenemos competencia, el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, se ha comunicado a los interesados que el Defensor del Pueblo (de las Cortes Generales) es competente para tramitar las quejas

referidas a este asunto o bien se ha dado traslado directamente a esta Institución.

En las quejas 20/6755, 20/7065, 20/7505, se planteaban que a pesar de haber establecido una prórroga para la validez de los certificados de inspección periódica de vehículos no pudieron realizarse debido al cierre -por el estado de alarma- de las estaciones ITV, sin embargo, a la hora de determinar el plazo de validez de la inspección realizada, se está descontando para determinar la fecha de la nueva revisión el periodo de prórroga, en aplicación de normativa dictada por la Administración General del Estado.

Conforme estableció el artículo 8 del Real Decreto 920/2017, de 23 de octubre, por el que se regula la inspección técnica de vehículos, para la inspección de los vehículos se seguirán los criterios técnicos de inspección descritos en el Manual de procedimiento de inspección de las estaciones ITV, que publicó el citado Ministerio de Industria.

En el contexto de la queja 20/7065 se ha recibido copia del escrito enviado por el Defensor del Pueblo Estatal al promotor de la queja, formulando Resolución recomendando **“Determinar el plazo de validez de las Inspecciones Técnicas de Vehículos (ITV) que hayan sido objeto de prórroga a partir de la inspección realizada, sin descontar el período de prórroga”**.

En las quejas 20/3582; 20/7775; 20/8676, también referidas a la no aplicación por la Entidad VEIASA de ese descuento en la validez de la tarjeta ITV, se les traslada que lo había aclarado el Auto cautelar del Tribunal Supremo ATS 7185/2020, recaído en el Recurso 204/2020 contencioso administrativo promovido por la “Federación Nacional de Asociaciones de Transporte de España (FENADISMER)”, contra la Orden SND 413/2020, de 15 de mayo, por la que se establecen medidas especiales para la inspección técnica de vehículos, cuyo artículo segundo establece:

«Segundo. Cumplimentación de las tarjetas ITV y certificados de inspección técnica.

Una vez realizadas las inspecciones técnicas periódicas de los vehículos cuyos certificados hayan sido objeto de prórroga automática, para la cumplimentación de la fecha hasta la que es válida la inspección en



las tarjetas ITV y los certificados de inspección técnica de los vehículos a los que se refieren los artículos 10 y 18 del Real Decreto 920/2017, de 23 de octubre, por el que se regula la inspección técnica de vehículos, se tomará como referencia la fecha de validez que conste en la tarjeta ITV y no computará, en ningún caso, la prórroga de los certificados concedida como consecuencia de la declaración del estado de alarma y de sus sucesivas prórrogas.»

Al respecto de las cuestiones antes expuestas, con antelación, el Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, ya había formulado la Resolución de fecha 6 de julio de 2020, en la que afirmaba que "al descontar el periodo de prórroga está acortando (la Administración) el periodo de manera artificial la duración de las ITV, produciendo el efecto de obligar a los particulares a realizar la siguiente operación antes de lo previsto".

Con posterioridad al Auto citado anteriormente, por la Asociación FEAT-Tarragona, se interpuso recurso contencioso administrativo 182/2020; contra la referida Orden Ministerial, que ha sido objeto de nuevo Auto del Tribunal Supremo ATS 8408/2020 de fecha 5 de octubre de 2020.

Y, todavía, posteriormente, se ha producido un nuevo Auto del Tribunal Supremo, ATS 10402/2020, de 11 de noviembre de 2020, recaído en relación con recurso de reposición formulado mediante escrito de 20 de octubre de 2020 por el Abogado del Estado, contra el Auto anterior manifestando que reproduce los argumentos empleados en el recurso de reposición interpuesto contra el otro auto de la Sala de 24 de septiembre de 2020 (Rec. 204/2020).

En cualquier caso le informamos que la resolución o sentencia final que dicte el Tribunal Supremo aún no ha recaído, desconociendo cuando pueda producirse la misma y cuando adquirirá firmeza, pasando a ser ejecutiva y vinculante para las partes.

En este sentido, el artículo 17.2 de la Ley reguladora de esta Institución (Ley 9/1983, de 1 de Diciembre) dispone que «el Defensor del Pueblo Andaluz no entrará en el examen individual de aquellas quejas sobre las que esté pendiente resolución judicial y lo suspenderá si, iniciada su actuación, se interpusiese por persona interesada demanda o recursos ante los Tribunales ordinarios o el Tribunal Constitucional».

Por otro lado, las decisiones adoptadas por los Juzgados y Tribunales no son susceptibles de revisión por parte de instituciones ajenas al Poder Judicial, según establece el artículo 117.3 de la Constitución Española."

Finalmente en un tercer grupo de expedientes tratamos la cuestión de las **citas para ITV, concedidas fuera del plazo de la vigencia de la anteriormente pasada, y señaladas en la etapa de nueva normalidad**. Así en este grupo de expedientes, incluimos las quejas 20/8338, 20/8339, 20/8344, 20/8347, 20/8405, 20/8609 y 20/8610.

En relación a este grupo de quejas nuestro posicionamiento está contenido en el escrito de comunicación remitido al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, en el siguiente sentido:

*"Por las circunstancias que sean (convocatoria de huelga de los trabajadores de la ITV en Andalucía, acumulación de revisiones ITV que no se han hecho durante el estado de alarma) están dando citas en Granada para la ITV a dos meses vista.*

*Por lo visto esto mismo está pasando en toda Andalucía, según he visto por internet en diversas ediciones digitales de periódicos regionales. ¿Qué hacemos entonces los que necesitamos el coche? ¿No cogerlo por no exponernos a una multa por parte del gobierno autonómico se debería buscar alguna solución, pues la culpa no es del ciudadano.*

*Pudiera ser un aplazamiento, por ejemplo, de los plazos, como se ha hecho para los casos de caducidad durante el estado de alarma. El ciudadano, como siempre, desprotegido"*

En el expediente de queja 20/8228, iniciado a instancia de parte nos hemos dirigido a la Empresa Pública Verificaciones Industriales de Andalucía S.A. (VEIASA), concesionaria del servicio de interés general de inspección técnica de vehículos y, a la Secretaría General de Industria de la Junta de Andalucía, para tratar de determinar las medidas que se estén adoptando en esta situación de retraso en la realización de las inspecciones técnicas periódicas de vehículos y las instrucciones recibidas de las Autoridades Delegadas de la Administración del Estado, solicitando nos concreten:



" - Instrucciones recibidas de la Consejería de Transformación Económica, Industria, Conocimiento y Universidades, trasladando - en su caso- las provenientes de los Ministerios de Industria, Salud e, Interior, como Autoridades Delegadas, sobre medidas especiales para la inspección técnica de vehículos, tras el estado de alarma y la desescalada; así como sobre ampliación de la prórroga de validez del correspondiente certificado, y, sobre la realización de nueva inspección y actualización de la tarjeta ITV.

- Información detallada sobre datos de pendencia de inspecciones técnicas provenientes del estado de alarma y de las fases de desescalada a realizar respecto de vehículos por VEIASA y, medidas adoptadas para agilizar la frecuencia de las mismas y descongestionar las Inspecciones, conforme al Reglamento General de Vehículos. Entre otras cuestiones que nos debería referir en su informe le solicitamos datos sobre ampliación de líneas de inspección, turnos establecidos, personal contratado o nombrado para, atender el aumento de demanda del servicio.

- Informe detallado sobre las afecciones que la situación de aglomeración en las estaciones de ITV, pudiera estar suponiendo, en la cobertura por parte de las aseguradoras sobre las pólizas suscritas en garantía de los riesgos para la seguridad vial y de los usuarios titulares y conductores de vehículos (tomadores del seguro) respecto a los derechos y deberes de los mismos consignados en aquéllas.

- Instrucciones impartidas desde la Dirección General de Tráfico (Ministerio del Interior) sobre el régimen sancionador a consecuencia de las denuncias formuladas por los Agentes de Tráfico en relación con la falta de actualización de las certificaciones de inspección o por el retraso forzado por la situación descrita."

Estando pendiente de recibir respuesta a la solicitud de informe.

Por otra parte, a través de los medios de comunicación y de las publicaciones especializadas, hemos tenido conocimiento de que desde el mes de septiembre **se están produciendo retrasos y demoras en todo el Estado, en la concesión de citas para realizar las inspecciones técnicas**. Ello, por acumulación de vehículos con prórroga para la realización de inspección por haber caducado sus tarjetas ITV durante el estado de alarma y, por la concesión de nuevas citas para la realización de inspecciones periódicas, cuyos efectos van caducando tras la vuelta a la normalidad.

Las personas usuarias afectadas denuncian falta de información y la aparente inseguridad jurídica en la que se sienten, por lo que se refiere a la infracción o no de la normativa de tráfico y seguridad vial, y a la normativa de seguros de la responsabilidad de conductores y titulares de los vehículos en caso de siniestro o accidente, en los supuestos de vehículos cuyas tarjetas de ITV hayan caducado entre tanto se cita a los/ las titulares para realizar la nueva ITV (en algunos casos en marzo de 2021).

Unas quejas que han sido remitida al Defensor del Pueblo Estatal por referirse a una cuestión de su competencia, trasladándole que "...sería conveniente tomar conocimiento de las circulares e instrucciones administrativas que para tratar de clarificar esta delicada situación se hubieren adoptado por los Ministerios de Sanidad; de Industria, Comercio y Turismo; de Interior; y de Asuntos Económicos a los efectos de que ese Defensor del Pueblo inicie la investigación correspondiente, si lo estima oportuno, ya que las instrucciones que al respecto se hayan podido adoptar por tales Ministerios y los organismos directivos dependientes de los mismos, no entran en el ámbito específico de las competencias que le vienen atribuidas a esta Institución "

### 1.1.3. Actuaciones de oficio, colaboración de las Administraciones y Resoluciones

#### 1.1.3.1. Actuaciones de oficio

...

- Queja 20/5397, promovida de oficio sobre la aplicación por los Ayuntamientos y la Administración autonómica de Andalucía, de las medidas de contención en el ámbito de la actividad comercial, equipamientos culturales, establecimientos y actividades recreativas, actividades de hostelería y restauración, y otras adicionales, que adoptó el Gobierno de la Nación con la finalidad de revertir en el



menor plazo de tiempo posible la grave situación sanitaria; y para la **reapertura de los mercadillos** y sobre mejora y modernización del subsector.

...

### 1.1.3.3. Resoluciones no aceptadas

- **Queja 18/3005**, promovida por una Asociación memorialista respecto del Ayuntamiento gaditano de San Fernando, en la que se nos exponía que habían dirigido escrito al Ayuntamiento de San Fernando, en relación a participación ciudadana en el turno de ruegos y preguntas del pleno, sin que, a pesar del tiempo transcurrido, aún no había recibido respuesta a su solicitud de información.

En la queja admitida a trámite formulamos **Resolución** toda vez que el Ayuntamiento citado no contestó a nuestros escritos de reiteración, transcurrido un plazo de tiempo más que prudencial procedimos al cierre de las actuaciones resolviendo la inclusión de la queja en el Informe Anual al Parlamento de Andalucía.

Finalmente, hacemos referencia a otros expedientes tramitado sobre esta materia en los que, además de las cuestiones relativas al régimen jurídico de plusvalía concurría **la falta de respuesta de la Administración a los recursos o reclamaciones planteados** en las siguientes quejas, formulándose resoluciones que no fueron aceptadas:

- **Queja 19/0041** en la que el interesado nos exponía que en fecha 16 de mayo de 2017 solicitó al Ayuntamiento de Vélez-Málaga la devolución del ingreso realizado en concepto de plusvalía de liquidación por el Impuesto y, que en fecha 9 de febrero y 19 de abril de 2018, solicitó por escrito que le dieran respuesta expresa, sin que le contestaren.

Como quiera que la Resolución formulada en la queja no fue aceptada discrepando de la misma el Ayuntamiento de Vélez-Málaga, procedimos al cierre de las actuaciones dejando constancia de la discrepancia técnica surgida y reseñando la misma en el presente informe al Parlamento de Andalucía

## 1.2. Cultura y Deporte

### 1.2.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

#### 1.2.2.1. Amenazas al patrimonio monumental

...

Podemos reseñar algunos ejemplos. Y así nos interesamos ante la Delegación Territorial de Fomento, Infraestructuras, Ordenación del Territorio, Cultura y Patrimonio Histórico en Almería y ante el Ayuntamiento de Cantoria (Almería), por la protección del Palacio de los Marqueses de Almanzora.

Tras la tramitación de la queja pudimos compartir el interés manifestado en sus declaraciones formales, tanto desde la Delegación de Cultura y Patrimonio Histórico, como desde el Ayuntamiento de Cantoria, respecto de la necesidad de abordar actuaciones urgentes en el Palacio de los Marqueses de Almanzora.

Ciertamente, la concreción y detalle de la situación ha venido ofrecida desde la Delegación que relata cumplidamente el estado de la cuestión, comenzando por recordar la titularidad sobre el conjunto inmueble, en donde el Ayuntamiento ostenta un porcentaje significativo (25%) siendo el resto de titularidad particular. El estudio de las necesidades del Palacio ha provocado una actuación e implicación por abordar diversas medidas de estudio y proyectos de intervención que se han materializado, en distinta medida, a lo largo de los últimos años.

La cumplida información ofrecida desde la Delegación Territorial de Cultura ha especificado ese instrumento de intervención al recordar la existencia del proyecto promovido por el Ayuntamiento de Cantoria: Inversión prevista (no realizada): 2.434.772,99 euros, solicitud de ayudas al Patrimonio Histórico convocatoria 1,5% cultural inversiones públicas el entorno de la obra pública de los tramos de la Línea de Alta Velocidad entre Murcia y Almería correspondientes a los límites entre Cuevas del Almanzora y Vera.

Por tanto, desde esta Institución del Defensor del Pueblo Andaluz no podemos dejar de posicionarnos en favor de las medidas de conservación y protección del Palacio de los Marqueses de Almanzora, requiriendo de las Administraciones Públicas competentes las respuestas necesarias **queja 20/5125**.



Este año hemos continuado prestando la singular atención que genera la activa disposición de una entidad ciudadana de la localidad de Baza en relación con diversas cuestiones que afectan a su ingente patrimonio histórico y monumental. En esta ocasión hemos intervenido sobre asuntos que trataban de las medidas de control sobre la casa del Callejón del Trillo 1, esquina con Plaza Nueva de Baza; la casa de Plaza de Cruz Verde/Callejón del Barco; ayudas para la casa nº 8 de la Calle Alameda; conservación de casa número 5 del Callejón de Trillo confluencia con la Plaza Mayor; medidas de conservación del Palacio de los Enríquez; obras anunciadas para la Almazara y Convento de San Jerónimo; estado de la escalera y tejado del BIC Santo Domingo; ayuda para la conservación de la casa del Callejón de Don Benito 6; ayuda para la casa-palacio del Callejón de las Bolas nº 1; o, igualmente, se planteaba la protección para la Torre de las Cinco Esquinas de Baza.

En particular, destacamos en esta ocasión la queja 20/1684 que concluimos finalmente tras aceptar las Administraciones la resolución dirigida en favor de la conservación de la Iglesia de San Antón. Y explicábamos que *"según las respuestas recibidas, el Defensor debe entender la aceptación formalmente expresada por ese Ayuntamiento y la Delegación Territorial sobre la Resolución, prioritariamente a la vista de sus respectivas competencias. Así mismo, tomamos en consideración el gesto que se alude de dar cuenta a la propiedad del contenido de la resolución de esta Institución que queremos entender como un impulso municipal a las acciones tendentes a la efectiva puesta en marcha de las medidas de conservación que el inmueble necesita. En todo caso, ello no puede relegar la competencia esencial de la autoridad administrativa a la hora de cumplir y hacer cumplir los contenidos materiales de sus pronunciamientos para disponer la realización de las medidas de conservación y ornato para el inmueble"*.

Siguiendo con ejemplos de monumentos que han merecido la atención de oficio desde la Institución, citamos la queja 20/5392, ante el Ayuntamiento de Torredonjimeno (Jaén) y ante la Delegación Territorial de Fomento, Infraestructura, Ordenación del Territorio, Cultura y Patrimonio Histórico en Jaén, relativa a las medidas de protección del Bien de Interés Cultural (BIC) Torre Benzalá, en Torredonjimeno, de cuyos resultados esperamos poder informar próximamente.

...

#### 1.2.2.2. La protección de nuestro pasado arqueológico

...

Destacamos en el ejercicio de 2020 el expolio realizado contra un yacimiento situado en el Cabezo Roma en la ciudad de Huelva queja 20/5236. Tras analizar la información recibida sobre tal incidente la Institución ha valorado el caso indicando la cuestión a debatir debe incidir en el análisis crítico de la capacidad de impulso para obtener la respuesta eficaz de las autoridades municipales en los aspectos que tienen que ver con actividades de protección sobrevenida y seguridad para los espacios expoliados y que quedan al descubierto amenazados con nuevos asaltos (como de hecho se produce). Lo inmediato de la reacción inspectora también debe despertar un juicio crítico sobre qué factores habrían mejorado la capacidad de respuesta.

Resulta evidente que las causas que explican esta devastación son imputables a quienes ordenaron y ejecutaron el expolio; para ello se sustancian los procedimientos para esclarecer hechos, tipificar conductas y determinar sus consecuencias. Pero mientras, desde otro escenario analítico, resulta muy oportuno abordar qué medidas de mejora se pueden implementar tras su estudio. Y así, debemos insistir en los tiempos de reacción desde el momento en el que se inician estas actuaciones sobre la zona expoliada (22 de mayo) y se despliegan las inspecciones de verificación (5 de junio y 29 de junio), en relación con la ejecución de la primera medida de vigilancia o protección (17 de julio).

El conocimiento de los hechos y los daños provocados ha generado en la sociedad onubense una reacción de sorpresa y de incompreensión. Queremos hacernos eco de opiniones expresadas por colectivos, entidades y profesionales relacionados con la cultura, y especialmente sensibilizados ante este expolio, cuando aducen su sorpresa y posterior decepción al comprobar que no ha sido posible generar un efecto impeditivo de esta agresión al patrimonio cultural y arqueológico de Huelva.



Por ello, partiendo de que estas actuaciones se han provocado desde la más absoluta inobservancia de las normas, podemos -todos los poderes públicos- reflexionar críticamente cómo mejorar las intervenciones de protección y defensa del patrimonio histórico.

En suma, creemos que existen espacios para la reflexión y el análisis de las actuaciones desplegadas por la Autoridad Cultural ante este grave suceso que pueden aportar oportunidades de mejora y, en su caso, métodos correctivos. Por la trayectoria volcada en la defensa del patrimonio arqueológico de Huelva y por el ejercicio de las responsabilidades que la sociedad demanda, en estos delicados momentos, la actuación de la Administración Cultural debe aportar un destacado liderazgo en la defensa y promoción de los valores histórico-culturales de Huelva, en especial sobre estos elementos singulares como son los cabezos sobre los que esta Institución del Defensor del Pueblo Andaluz viene interviniendo con motivo de otros expedientes de queja.

En todo caso, la Delegación Territorial de Cultura y Patrimonio Histórico de Huelva debe impulsar las actuaciones de esclarecimiento y determinación de las responsabilidades incurridas, promover la reparación de los daños y, desde luego, ejercer las potestades de tutela y protección que se han visto gravemente afectadas por el expolio en el yacimiento del Cabezo Roma.

### 1.2.2.3. Mejoras en el régimen jurídico de tutela del patrimonio

Entre las actuaciones englobadas en aspectos arqueológicos y las que afectan a este epígrafe sobre el régimen jurídico de protección del patrimonio en un ámbito urbanístico, destacamos la resolución elaborada respeto de la aprobación de un nuevo planeamiento para la zona del Cabezo Mondaca en la ciudad de Huelva. Dicho pronunciamiento se dirigió al Ayuntamiento de la ciudad, así como a las Delegaciones Territoriales en materia de Cultura, de Medioambiente y de Urbanismo. ([Queja 19/2869](#))

Estamos a la espera de poder evaluar en su conjunto las respuestas que recibamos de las administraciones implicadas.

Dentro de este apartado, que podemos calificar como regulatorio en las acciones de protección de patrimonio histórico, debemos relatar algunas intervenciones centradas en la importancia de dotar a espacios significativos de nuestra riqueza monumental de instrumentos de gestión y ordenación que resultan sencillamente imprescindibles. Hablamos de los [Planes Directores de las catedrales de Andalucía](#).

En este sentido, se ha iniciado una actuación de oficio para conocer en su globalidad la actividad que se desarrolla en el conjunto de Andalucía y para todas sus sedes catedralicias a fin de dotar a estos singulares elementos monumentales de sus respectivos planes directores. Esperamos que pronto podamos avanzar en la tramitación de dicha queja de oficio. ([Queja 20/7757](#)).

Y, también de oficio, emprendimos nuevas actuaciones para conocer el estado de tramitación del [Plan Especial de Protección de la Alcazaba de Baza](#) [queja 20/5394](#), La tramitación de la queja ha permitido estudiar el caso entendiendo que el estado de la cuestión podría resumirse en la necesidad, unánimemente expresada por el Ayuntamiento de Baza y la Delegación Territorial de Cultura en Granada, de que era preciso disponer de un Plan Especial de Protección, como herramienta para acometer las medidas de conservación y mantenimiento exigidas para La Alcazaba y los elementos variados de su entorno.

Sin embargo, a la vista de dicho objetivo, apenas se ha logrado una concatenación de actos, proyectos, reparos y manifestaciones de voluntad que no han concluido en ninguna evidencia resolutive para la aprobación de dicho Plan Especial acorde con la naturaleza urgente de la situación que unánimemente se describe por las autoridades culturales y, desde luego, por las entidades ciudadanas implicadas en el problema.

Y, ante este relato reiterado que se ha elevado a la categoría de impedimento para la adaptación de no pocas medidas para la conservación en este entorno monumental, resulta cuando menos contradictorio la ausencia de alguna expresión crítica o valorativa que aborde el sentido y alcance de unos supuestos trabajos de planeamiento que se están relatando al menos desde 2015. Y años después se concluye que dicho plan es improcedente y que lo que se necesita ahora es una "*innovación del PGOU de Baza*".

Por tanto, desde esta Institución del Defensor del Pueblo Andaluz no podemos dejar de posicionarnos en favor de las medidas de conservación y protección de La Alcazaba de Baza y su entorno, requiriendo de



las Administraciones Públicas competentes las respuestas que hemos elaborado en la presente resolución a través de los instrumentos de planeamiento o proyectos que resulten acordes con dicha finalidad.

En consecuencia, la idoneidad de esos instrumentos no debe eximir a las propias autoridades del permanente ejercicio de los deberes de conservación y protección de este ámbito patrimonial en relación con los ricos y variados elementos que lo integran.

...

#### 1.2.2.4. Acciones de fomento de la cultura y acceso y disfrute de los bienes patrimoniales

Como hemos repetido a lo largo de este Informe, el ejercicio de 2020 se ha caracterizado por un hondo impacto de la pandemia de COVID-19 en todos los ámbitos; también en la cultura. Muchas actividades han sido afectadas, postergadas o, simplemente, suspendidas por la aplicación de las medidas de seguridad sanitaria que se han venido decretando por las autoridades a lo largo del ejercicio.

Sin embargo citamos, como complemento, otra cuestión que derivaba de problemas anteriores y que afectó la celebración del mes de la danza en Sevilla, previsto para el mes de marzo. Efectivamente, a finales de año 2019 se anunció la suspensión de este ciclo cultural por causas previas a los efectos de la pandemia. Así iniciamos la Queja 20/1916, ante la Consejería de Cultura y Patrimonio Histórico y ante el Ayuntamiento de Sevilla, relativa a la suspensión por falta de ayudas de la 27ª edición del Mes de la Danza.

Ciertamente, del contenido de las respuestas dadas por la Administración se deduce la previa decisión adoptada por la entidad promotora del evento de aplazar esa edición por motivos de índole económico. Más allá de otras causas que convergen en dicha petición, se atiende desde las instancias municipales al criterio tomado por los organizadores. En todo caso, tampoco podemos obviar que pronto se sumaron a la situación los efectos de la pandemia que han afectado tan gravemente a la producción de estos acontecimientos culturales. Por tanto, concluimos nuestras actuaciones, confiando en que las causas que han impedido la celebración de este interesante evento para la danza recupere su normalidad y presencia en las actividades culturales de la ciudad de Sevilla en un futuro próximo.

...

### 1.2.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones

#### 1.2.3.3. Resoluciones no aceptadas

En cuanto a la no aceptación de Resoluciones formuladas a las Administraciones Públicas Andaluzas, a continuación se destacan las Resoluciones dictadas por el Defensor en estas materias que, o bien no tuvieron respuesta por parte de las entidades a las que nos dirigimos o, aunque la tuvieron, no fueron aceptadas por éstas, a tenor del artículo 29.1 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz:

- Queja 17/4122, dirigida al Ayuntamiento de Sevilla, relativa a la reclamación de un profesor por el escaso uso e inadecuado funcionamiento de la Hemeroteca Municipal de Sevilla

- Queja 19/0043, ante el Ayuntamiento de Sevilla, relativa a las protestas por las jornadas y horarios restringidos de bibliotecas públicas en Sevilla.

- Queja 19/0081, ante la Delegación Territorial de Fomento, Infraestructuras, Ordenación del Territorio, Cultura y Patrimonio Histórico de Granada y ante el Ayuntamiento de Baza, relativa a la petición que hace la Asociación "Baza Histórica" de obras de emergencia para La Alcazaba de la localidad bacetana.

- Queja 19/3721, dirigida al Ayuntamiento de Córdoba, relativa a la compensación de tarifas de los centros del Imdeco para apoyar a la población afectada por algún tipo de discapacidad.



## 1.3. Dependencia y Servicios sociales

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

#### 1.3.2.1. Servicios Sociales

...

No obstante, podemos resumir la problemática manifestada en el año 2020 en cuatro afirmaciones: un **recrudescimiento en la petición de acceso a ayudas de emergencia social** destinadas a subvenir necesidades elementales de alimentación, higiene y asunción de facturas por suministros básicos; el **desbordamiento de los profesionales de los servicios sociales comunitarios** para canalizar adecuadamente la respuesta a las demandas, con la consiguiente confusión, desorientación e impotencia de las personas peticionarias; la **insuficiencia de los recursos** destinados a esta finalidad; y la **necesidad de una estructura reforzada y debidamente coordinada** entre la Administración local y la autonómica y las entidades de iniciativa social.

...

En segundo lugar, afirmábamos que junto a una mayor intensidad de la demanda, producto lógico de la crisis económica y social que desde marzo atravesamos, se ha revelado de forma más nítida la **insuficiente capacidad de respuesta de los servicios sociales comunitarios**, desbordados en sus intentos de atender el mayor número de peticiones, impelidos a hacerlo por canales de contacto no presencial desconocidos hasta la fecha, sin la implantación de medios que lo permitan de forma adecuada, con plantillas tradicionalmente austeras y, desde luego, con recursos a su disposición muy discretos, que han de repartir entre los peticionarios como buenamente pueden y a costa de prolijos requerimientos burocráticos, contrarios a la agilidad que precisa la intervención paliativa de necesidades esenciales.

Nos consta que los profesionales de los servicios sociales, como colectivo e individualmente, han puesto toda la voluntad, el esfuerzo y la dedicación a su alcance para estar a la altura de una coyuntura tan delicada como la vivida en 2020, del mismo modo que no podemos obviar la complejidad de su labor en un escenario de dispensación desconocido, sin posibilidad de intervención personal.

La entidad del esfuerzo personal desplegado por cada profesional en unas condiciones tan difíciles explica que su percepción de la respuesta ofrecida -como hemos tenido ocasión de conocer a través de la asistencia telemática al Congreso anual del colectivo-, sea la de su suficiencia, unida a la satisfacción personal por haber sido capaces de "llegar a todo" con los medios a su alcance, junto al agotamiento.

El sentir del colectivo profesional no parece incompatible con las apreciaciones sinceras y reiteradas de las plurales personas de residencia diversa, que han venido manifestando justamente lo contrario, ya que creemos en el esfuerzo de los primeros, pero también estamos convencidos de que la insuficiencia de sus medios y la intensidad de una demanda sin precedentes cercanos, explican que la respuesta no haya llegado ni con la diligencia ni con la entidad que la situación precisaba.

En el primer sentido, es tradicional la reivindicación de unos servicios sociales en el ámbito de la Administración local, que cuenten con una estructura de personal mayor y más estable. Las carencias en este aspecto vienen siendo suplidas mediante refuerzos temporales y contrataciones para programas concretos, que no pasan de ser parches transitorios sucesivamente prorrogados, que no permiten dar continuidad ni regularidad al desempeño de sus funciones.

A esta carencia de personal, en sus diferentes perfiles profesionales, se une la necesidad de una modernización en los instrumentos de intervención y, a buen seguro, en la forma de gestión.

Es oportuno recordar que los profesionales de los servicios sociales no son meros tramitadores de ayudas o de prestaciones económicas, municipales o no, sino que su función esencial es

"Los recursos económicos que cada Administración destina a subvenir a las peticiones ciudadanas de ayudas de protección social"





la intervención social y no la mera canalización de prestaciones, que precisa de una dedicación y de un seguimiento, que no pueden ofrecer en las circunstancias actuales.

Cuestión aparte digna de mención, limitándonos al plano de la pobreza o de su riesgo, es la de los **recursos económicos que cada Administración destina a subvenir a las peticiones ciudadanas de ayudas de protección social**, básicamente prestaciones económicas de emergencia social, de urgencia y de inserción social, sin rango de derecho subjetivo. Sabemos que son limitados los presupuestos, que por ello deben dosificarse entre los peticionarios para llegar al mayor número posible, con la consecuente insatisfacción de las familias para las que este remedio es flor de un día; y es evidente que, en el período de crisis recién iniciado, deben estar dimensionados a la envergadura de la situación.

Sin embargo, hay que reconocer que el sostén último que las ayudas económicas familiares municipales proporcionan, responde a una asistencia puntual, sin vocación de permanencia ni garantía de percepción, que difícilmente puede solventar situaciones prolongadas en el tiempo por carencia absoluta de recursos.

Para este fin están otros instrumentos, auténticos derechos subjetivos, como las prestaciones de garantía de ingresos (renta mínima de inserción social en Andalucía e ingreso mínimo vital), cuya vulneración resolutoria por las Administraciones competentes (estatal y autonómica), aboca a las familias a ampararse en otras ayudas más inestables y sin rango de derecho subjetivo, que no revisten otra utilidad que la inmediatez de lo perentorio y que no pueden alejarlas de la exclusión, de la vulnerabilidad ni del riesgo de pobreza por sí mismas.

Como del mismo modo recogimos en el informe extraordinario elaborado por el Defensor del Pueblo Andaluz en octubre de 2020, "**Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19. Primera ola de la pandemia**", un instrumento valioso en el año 2020, para atender de forma inmediata las necesidades vitales de las familias, ha sido el de la ayuda alimentaria o económica de urgencia, en forma de tarjeta monedero o simplemente de abono de la cuantía pertinente, tanto por parte de los Ayuntamientos como puesta en marcha por la Junta de Andalucía mediante el Programa Extraordinario de Ayuda en materia de necesidades básicas a la población en situación de vulnerabilidad ocasionada por la COVID-19, mediante acuerdo del consejo de Gobierno de 29 de abril de 2020. Asimismo, el reconocimiento de la coyuntura crítica se ha reflejado en medidas como la concesión de subvención extraordinaria al Banco de Alimentos.

No obstante la evidente utilidad y oportunidad de reforzar las partidas destinadas a esta finalidad y la puesta en marcha del Programa de la Junta de Andalucía, hemos detectado defectos en la información proporcionada a las personas demandantes de la Tarjeta monedero por parte de algunos servicios sociales comunitarios, esencialmente en la forma de obtención.

Ciertamente, en algunos de los casos examinados, el profesional refería que no había proporcionado la información por improcedencia, al haber percibido la persona peticionaria la prestación económica de urgencia municipal por el mismo concepto contemplado por la Tarjeta Monedero autonómica; en otros, por priorizar a familias con menores ingresos, al ser concreto y limitado el número de derivaciones a la Cruz Roja puestas a disposición de los profesionales de los servicios sociales en cada municipio; y, en algunas ocasiones, aunque se manifestaba haber cumplido el deber de informar, la respuesta remarcaba expresamente que la Tarjeta Monedero autonómica no es una prestación propia del Catálogo de Prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía ni, por ende, un procedimiento exclusivo de los servicios sociales comunitarios, que no son el único canal para su tramitación.

Aún coincidiendo con esta última afirmación, es innegable que toda la información y toda la ayuda que los profesionales de los servicios sociales faciliten a las personas que lo precisan, para guiarlas en su búsqueda de recursos públicos al servicio de necesidades perentorias, redundan en el valor de su labor social y forma parte de un enfoque integral a la persona y a sus circunstancias. **La coordinación y colaboración entre Administraciones en el ámbito social, es un deber humanitario.** El apoyo complementario de las entidades de iniciativa social para el desarrollo de programas destinados a personas en situación vulnerable, una labor inestimable. Para creerlo solo hay que escuchar a las personas que acuden buscando, donde quiera que se halle, ayuda social para sobrevivir (Q20/2733):

*"Desde hace dos meses he estado intentando contactar con los servicios sociales a través de la página del ayuntamiento de Sevilla 010, tal y como me lo habían indicado en servicios sociales rellenando la*



*solicitud de contactar. Tras reiteradas solicitudes sin respuesta lo hablé con la única persona que me respondió en los servicios sociales de San Jerónimo. Un educador social... me comentó que él iba a llamar personalmente para que me atendieran y me dieran cita, y así ha sido. En pocos minutos una señora me llamó de 010 y recalando me dijo que los servicios sociales no se dedican a tramitar ni Renta Mínima ni el Ingreso Mínimo Vital, le dije que me habían pasado 7 números de teléfono con nombres de técnicos especialistas para hacer el trámite y me siguió "muy amable" recalando que esto "no lo hacen los servicios sociales" y que siga esperando hasta que me llamen. Le dije que en servicios sociales de San Jerónimo había una persona dedicándose a esto pero que ya no trabaja ahí y aún no se sabe quién la sustituye y por eso hay que esperar. Ella me respondió "¡entonces a esperar!" Y que no se aceptaba otro trabajador social que no sea San Jerónimo. También mande un email a Cruz Roja para que me ayuden sobre Renta Mínima y/o Ingreso Mínimo Vital, pero hasta el día de hoy nadie ha contactado conmigo. También llame a los números que me habían facilitado y después de varios días llamando cientos de veces por fin me cogieron el teléfono y la persona que atendió mi llamada me dijo que ella no me podía atender ya que es técnico pero solo atiende las llamadas de los trabajadores sociales y que no responde a un particular y que intente pedir cita en servicios sociales y que ellos contacten con ella. Tenía rellenado la solicitud de IMV desde hace bastante tiempo pero había algunos apartados que no estaban rellenos por dudas que tenía. Por fin el viernes día 11 he tenido una cita con Cruz roja y ahí he podido hacer la solicitud de IMV. Pero aún después de dos meses sigo esperando que un trabajador social contacte conmigo".*

...

Dada la delicada situación que atravesamos, **los servicios sociales del nivel primario**, como estructura funcional básica de este Sistema Público, organizados y gestionados por las entidades locales, **pueden y deben cumplir un cometido esencial**, como primer nivel de referencia al que la Ley 9/2016 encomienda asumir la posición de vanguardia en la misión de "posibilitar el acceso de las personas usuarias al conjunto del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía", así como la valoración de las necesidades, la planificación, la intervención, tratamiento, seguimiento, evaluación de la atención y coordinación con otros agentes institucionales del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía, garantizando la universalidad en el acceso al mismo y su proximidad a las personas usuarias, familias, unidades de convivencia y grupos de la comunidad, para articular una respuesta a las necesidades individuales, familiares, grupales y comunitarias de atención (artículo 27).

La Ley de Servicios Sociales de Andalucía ha sido objeto de diversas reformas en el año 2020, fundamentalmente en lo que atañe a la historia social y las funciones de los servicios sociales comunitarios (artículo 28.23<sup>a</sup> por el Decreto-ley 24/2020, de 22 de septiembre; artículos 47 y siguientes, por el Decreto-ley 9/2020, de 15 de abril; y artículos 83 a 86, 126 y adición del artículo 85 bis, por el Decreto-ley 2/2020, de 9 de marzo), amparadas en las necesidades impuestas por la respuesta a la crisis sanitaria y social, aunque desconocemos qué repercusión y alcance puedan tener las mismas en las funciones de los servicios sociales comunitarios y en las personas titulares del derecho a los servicios y prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales, delimitados en su artículo 6.

### 1.3.2.2. Renta mínima de inserción social en Andalucía

...

Pues bien, cierto es que aunque la necesidad de la renta mínima y la finalidad que está llamada a perseguir nunca ha sido discutida en un plano formal, no podemos decir lo mismo en un aspecto material, ya que el derecho subjetivo creado por el Decreto-ley 3/2017, se ha venido desconociendo sistemáticamente desde su inicio, por mor de una **tramitación ineficaz e ineficiente del procedimiento administrativo** que ha de conducir a su estimación o denegación. Lo que, a la postre, impide cumplir el objetivo declarado por la norma, de "garantizar la atención a las situaciones de pobreza, exclusión social o riesgo de estarlo de las personas y promover su inclusión e integración social y laboral" (artículo 2). No en vano, **la mayor parte de los expedientes se resuelven de forma extemporánea** y si se trata de resolución de concesión, han de proceder a reconocer en pago único los doce meses de la prestación, por dictarse vencido el tiempo máximo durante el cual habrían de haberse venido devengando y abonando sus mensualidades sucesivas.



Esta Institución realiza esfuerzos continuos y denodados para revertir esta situación indeseada. Desde el mismo año de entrada en vigor de la norma, 2018, la demanda de intervención de la ciudadanía -síntoma infalible-, nos llevó a incoar una investigación de oficio (queja 18/3061), en la que alertábamos de forma muy temprana del riesgo de que el loable intento de implantar una renta garantizada en Andalucía, quedara empañado por los graves problemas que delataba su gestión.

Como resultado de la información recabada en el curso de dicha investigación, afloraron las diversas causas que de forma concurrente coadyuvaban al escenario problemático que desde su inicio ha acompañado a este derecho subjetivo: el incremento exponencial de las solicitudes, en parte producido por una difusión del nuevo derecho regulado que le daba apariencia de prestación cuasi general, unido a serias disfunciones administrativas, tanto de falta de formación adecuada de los profesionales de los servicios sociales comunitarios que debían informar a las personas solicitantes, como de insuficiencia de personal para afrontar la demanda, pasando por interpretaciones y aplicaciones irregulares de la norma y por complejidades en la conformación del expediente.

...

### 1.3.2.3. Dependencia

#### 1.3.2.3.1. Los procedimientos de la dependencia: reconocimiento o revisión de la situación y programa individual de atención

...

El Decreto-ley 24/2020, de 22 de septiembre, por el que, con carácter extraordinario y urgente, se adoptan medidas en materia de empleo y servicios sociales, como consecuencia de la situación generada por el coronavirus (COVID-19), basa la reforma de la Ley de Servicios Sociales de Andalucía en que el de la Dependencia es un "sistema altamente burocratizado". A lo que el Acuerdo anteriormente mencionado, añade la circunstancia de 15.000 expedientes de personas en situación de dependencia moderada en sede de los servicios sociales comunitarios, sin que sus profesionales tengan capacidad para abordar la propuesta de PIA.

El Preámbulo de la norma, tras describir sucintamente el procedimiento dual de gestión del Sistema en Andalucía, achaca a este modelo la lentitud en la respuesta, provocada por "la intervención de distintos profesionales y distintas Administraciones, que demoran la respuesta a las necesidades sociales de las personas en situación de dependencia". A ello añade que los plazos se han dilatado aún más "por la situación de confinamiento a causa de la crisis sanitaria provocada por la COVID-19". Y concluye que la agilización de la respuesta a las personas en situación de dependencia no atendidas, pasa por diseñar un nuevo modelo de procedimiento, que permitirá "dar cumplimiento efectivo al plazo máximo establecido en la Ley de Dependencia para las resoluciones derivadas de la situación de dependencia".

No objeta esta Institución que la complejidad de intervención de dos Administraciones (local y autonómica), en los procedimientos de dependencia incidan en sus deficiencias, ni discute los beneficios que puedan provenir de una mejora procedimental, que ciertamente nos parece necesaria. Pero, desde luego, estamos convencidos de que la misma es compatible con otras medidas, como el incremento de los profesionales de una u otra Administración y mediante la mejora en los instrumentos de gestión y en los de coordinación.

Por lo demás, un tradicional obstáculo del Sistema ha venido siendo su infradotación presupuestaria, como ha venido revelándose en las denuncias ciudadanas sobre la falta de valoradores (de la Administración autonómica, que incluso en algunas localidades son inexistentes en épocas puntuales); lo han afirmado los servicios sociales en las investigaciones de esta Institución, cuando han imputado la demora en su intervención en la propuesta de PIA, a no haber sido activado el expediente por la administración autonómica, para su tramitación en el programa Netgefys, o en no haber sido validado por esta última el expediente; e incluso lo han reconocido abiertamente las Delegaciones Territoriales, al acudir a la falta de disponibilidad presupuestaria como causa impeditiva del dictado de resoluciones estimatorias de prestaciones o recursos.



Así las cosas, aunque no prejuzgamos un procedimiento que desconocemos ni la potencialidad de su simplificación para ofrecer resultados positivos, hemos de defender la virtud de la intervención de los servicios sociales comunitarios en la iniciación del procedimiento dirigido al reconocimiento de la situación de dependencia, al menos en un aspecto troncal de todo procedimiento, esto es: asegurar la correcta y completa conformación documental del expediente, previa a su remisión a la Administración autonómica, evitando con ello requerimientos de subsanación y, desde luego, informando y orientando a la ciudadanía en los trámites de un proceso bastante incomprensible para muchas personas. El principio es simple: bien acaba lo que bien comienza.

Confiamos en que la simplificación procedimental tenga en cuenta este elemento y contribuya a mejorar las expectativas de las miles de personas en listas de espera a las que alude la norma, como pieza adicional a otras medidas que permitan respetar por fin el plazo máximo legal de la Ley 39/2006.

Dentro de lo que ha venido siendo la tónica anual, hemos de concluir indicando que en el último trimestre del año se ha advertido una mejora en la respuesta a la ciudadanía de la Administración autonómica, que ha culminado con la aceptación de su justa pretensión. Destaca especialmente, desde la perspectiva de nuestras investigaciones a instancia de parte, los resultados obtenidos de la Delegación Territorial en Sevilla de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, que ha resuelto favorablemente el 72 % de las peticiones dirigidas por nuestra parte.

### 1.3.2.3.3. La financiación del servicio de ayuda a domicilio y el pago de salarios a sus auxiliares

Traemos a colación a continuación, un caso muy particular, que consideramos digno de mención en este Informe Anual, por dos razones. Una, la injusticia que causa en las trabajadoras del servicio y que no ha obtenido solución a pesar del empeño que pusimos en ello; otra, la posible producción del supuesto en otros municipios. Se trata de la irregularidad en el pago de los salarios a las personas auxiliares del servicio de ayuda a domicilio del Sistema de la Dependencia, a causa de retrasos en el sistema de liquidación entre administraciones.

Olvidamos con frecuencia que el Sistema de la Dependencia es una oportunidad de supervivencia, un medio de ganarse la vida, de muchas personas y, con ello, que del mismo también forman parte esencial las personas que dispensan sus servicios.

Hablamos, en concreto, de las personas auxiliares del servicio de ayuda a domicilio, cuyo salario, fijado en 13 euros/hora desde 2007, no siempre perciben regularmente.

Para comprender esta situación, nos remitimos a la queja sustanciada en el año 2020, sobre la petición que en enero de 2019 nos dirigió una auxiliar del mentado servicio, en su nombre y en representación del colectivo de auxiliares de ayuda a domicilio en el municipio de Guadahortuna (Granada), conformado por un total de diez trabajadoras ([queja 19/0221](#)).

Denunciaba la interesada los retrasos que se producen en el pago de sus salarios por los servicios que prestan, es decir, por su desempeño profesional, explicando que el colectivo de auxiliares en cuestión es contratado por el Ayuntamiento de Guadahortuna, con cargo a la financiación que con esta finalidad recibe desde la Diputación Provincial de Granada y que en los últimos tiempos venían padeciendo muchos retrasos en el percibo mensual de su nómina, a cuyo efecto ilustraba esta afirmación con la aseveración de que en enero de 2019 tenían impagados los salarios devengados desde el anterior mes de octubre de 2018, en el mes de diciembre de 2019 recibieron el pago de la nómina correspondiente a julio de ese año y el 24 de enero de 2020 la devengada en agosto de 2019. En resumen, denunciaba que los pagos de la nómina no siguen una regularidad sucesiva mensual, sino que el período mínimo de liquidación de salarios es bimensual y que, de ordinario, permanecen hasta seis meses sin cobrar, con lo que no pueden responder de las obligaciones financieras contraídas, ni cubrir sus necesidades básicas con el fruto de su trabajo y esfuerzo.

Esta situación la habían planteado mediante escrito dirigido a la Alcaldía el 12 de diciembre de 2018, solicitando la adopción de las medidas oportunas.

Admitida a trámite la queja, interesamos el pronunciamiento del Ayuntamiento de Guadahortuna, de la Diputación Provincial de Granada y de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía.



El resultado pormenorizado de esta investigación y de la respuesta ofrecida por cada una de las Administraciones interpeladas, puede consultarse en el enlace anteriormente insertado, y se condensa en el reconocimiento de la irregularidad denunciada y, aún así, en la perpetuación de la misma.

En los informes se alude a la Orden de 15 de noviembre de 2007, reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio en Andalucía, para reseñar que se trata de un servicio de titularidad pública cuya organización es competencia de las Corporaciones Locales de Andalucía, por gestión directa o indirecta y, en el caso, concreto, competencia de la Diputación Provincial de Granada por prestarse en una población inferior a 20 000 habitantes.

En lo atinente a su financiación, se remite a la aportación confluyente de la Administración General del Estado, la de la comunidad autónoma andaluza y, desde luego, las aportaciones proporcionales de las personas usuarias del servicio. Enmarcándose en el caso concreto, dentro del convenio suscrito para garantizar su prestación entre la Consejería competente en materia de servicios sociales y la Diputación Provincial de Granada, correspondiendo a la Corporación Local la prestación del servicio y a la Consejería garantizar su financiación, a través de las transferencias correspondientes a la aportación de la comunidad autónoma de Andalucía, realizando las mismas a través de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia.

Finalmente, el sistema aplicado para el pago del Servicio responde al modelo de liquidaciones mensuales, implantado en 2017, realizándose en función del servicio efectivamente prestado, cuya acreditación precisa de determinada documentación justificativa por parte de la Corporación Local, que la traslada a la Diputación Provincial y está, a su vez, previa comprobación, a la Agencia de Dependencia para la liquidación oportuna; de la Agencia se transfiere a la Diputación, por esta al Ayuntamiento y, finalmente, se abona su salario a las trabajadoras del servicio.

Un proceso que, según afirma la Diputación Provincial, se integra por trámites que comportan un período mínimo de 45 días y que en no pocas ocasiones obliga al Consistorio o a la Diputación, a desembolsar de sus fondos los adelantos de nóminas.

Confirmada la denuncia, hubimos de recomendar a la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía y a la Diputación Provincial de Granada la remoción de las deficiencias que obstan a una gestión ágil y eficaz del sistema de liquidación mensual aplicado, para garantizar al personal auxiliar del servicio de ayuda a domicilio de Guadahortuna la percepción puntual de su salario con regularidad mensual; así como acometer el análisis del vigente sistema de liquidación mensual del servicio de ayuda a domicilio del Sistema de la Dependencia, a fin de determinar sus incidencias y, conforme a las conclusiones resultantes, determinar las mejoras que deben adoptarse en su gestión o las consecuencias a que las mismas hayan de dar lugar para su superación.

La Diputación Provincial de Granada respondió que son "muy conscientes de la gravedad de la situación" y los contactos directos que mantienen con la Agencia de Dependencia para buscar alternativas. Añadía que la Consejería elaboraba una nueva orden reguladora del servicio de ayuda a domicilio en la que deberían solventarse las incidencias con soluciones.

Al proyecto de orden aludía igualmente la Agencia que, no obstante, insistía en que el método vigente para la financiación y seguimiento del servicio "muestran que el sistema de liquidaciones actual supone un método ágil y confiable" que permite "que la mayoría de las entidades locales se encuentren prácticamente al día en el proceso de liquidación". No es, desde luego, el caso de las auxiliares de la queja que tratamos.

Al cierre del ejercicio 2020 no teníamos conocimiento de la nueva orden de regulación y la promotora de la queja nos trasladaba que en el mes de septiembre las auxiliares de ayuda a domicilio llevaban cinco meses sin cobrar y nos escribía estas palabras, a las que no añadiremos nada más:

"Buenas tardes, como verán siguen sin abonar los meses. Yo ya no sé qué más hacer, así llevamos más de año y medio y no pasa nada, un horror... La verdad, ya no me quedan fuerzas, cuando esto es así, qué más puedo hacer. Me gustaría que alguien me dijera cómo se puede vivir cobrando un mes cada seis. Y no se puede hacer nada, yo tiro la toalla... gracias".



## 1.4. Educación

### 1.4.4. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones

#### 1.4.4.1. Actuaciones de oficio

...

- Queja 20/0358, ante el Ayuntamiento de Sevilla, relativa a la ausencia de servicio de portería en centros de educación de adultos de Torreblanca (Sevilla).

...

- Queja 20/5126, ante la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Sevilla y el Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra, relativa a las deficiencias en el centro de educación de adultos de Alcalá de Guadaíra (Sevilla).

...

- Queja 20/8282, ante la Consejería de Educación y Deporte y las Diputaciones de Almería, Cádiz, Córdoba, Granada Huelva, Jaén, Málaga y Sevilla, relativa al apoyo a los municipios para las medidas de mantenimiento y limpieza en centros escolares durante la pandemia.

...

## 1.5. Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social

### 1.5.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

#### 1.5.2.5. En relación con el acceso al empleo público

##### 1.5.2.5.1. Afectación del derecho de acceso al empleo público como consecuencia de la situación originada por la pandemia de la Covid-19 (convocatorias "expres")

...

Un primer bloque de quejas (queja 20/1735, queja 20/1774, queja 20/1879, queja 20/2473, queja 20/2635...) están relacionadas con la suspensión de plazos para la tramitación de los procedimientos de las entidades del sector público establecido en la Disposición adicional tercera, apartado 1, del Real Decreto 463/2020, por el que se establece el estado de alarma, al considerar las personas promotoras de la mismas que con dicha suspensión habían resultado perjudicadas en el ejercicio de sus derechos.

Interrupción del plazo para la toma de posesión de funcionarios en prácticas o de funcionarios interinos, suspensión del plazo de tramitación de expedientes disciplinarios, suspensión de las oposiciones a cuerpos de personal docente, o la reanudación del plazo para presentación de solicitudes de un proceso selectivo en una entidad local, han sido las causas más frecuentes motivadoras de estas quejas, y que tienen como elemento común la suspensión de plazos administrativos que establece la citada disposición por la que se declara el estado de alarma.

En estos casos -al margen de alguna cuestión adicional vinculada a dicha suspensión de plazos, como es el perjuicio que se deriva para los interinos docentes en relación con su posición en la bolsa de interinidades y sustituciones, que se está tramitando como queja-, aún reconociendo el perjuicio que puedan sufrir los interesados por esta medida, les hemos manifestado la imposibilidad de intervenir ante estas denuncias al estar amparadas las suspensiones por las normas en vigor durante dicho periodo.

A este respecto, hemos puesto de manifiesto a las personas interesadas que todas estas medidas y actuaciones extraordinarias son fruto de un contexto absolutamente excepcional, por lo que tenemos que ser conscientes de que las mismas tienen como única finalidad proteger al conjunto de la sociedad de esta pandemia mundial que está poniendo en gravísimo riesgo la salud pública. Ante lo cual, hemos compartido con estas personas nuestra opinión de que **debemos hacer un esfuerzo por tratar de comprender y aceptar estas medidas en pro del bien común**, y que así lo estamos trasladando a los ciudadanos que solicitan el amparo de esta Institución ante estas circunstancias.



...

### 1.5.2.5.3. La Bolsa de Trabajo como instrumento más efectivo para la cobertura de las necesidades temporales de acceso al empleo público

En el curso de la tramitación de la queja 17/4297, por la posible falta de transparencia en la gestión de la bolsa de empleo del Ayuntamiento de Nerva, tras reiterar en varias ocasiones a esta Entidad Local la remisión del preceptivo informe y advertirle de las consecuencias de su falta de colaboración, en la respuesta que finalmente dirige a esta Institución nos comunica que dicho Ayuntamiento “no dispone de Bolsa de Empleo para la contratación temporal de personal”.

Ante estas circunstancias, y las disfunciones observadas en la cobertura de los puestos de trabajo municipales con carácter temporal, manifestamos al Ayuntamiento que, en cualquier organización prestadora de servicios, el empleo de los medios materiales adecuados y recursos humanos suficientemente preparados son una necesidad imprescindible para el eficaz cumplimiento de sus fines. Ello también es trasladable a las organizaciones del sector público, como es el caso de las entidades locales que prestan servicios a los vecinos del municipio, y que, de acuerdo con lo establecido en el art. 69 del EBEP, también resultan obligadas a la planificación de sus recursos humanos a fin de posibilitar la eficaz prestación de los mismos.

En este contexto, a partir de la preceptiva aplicación de los principios constitucionales de acceso al empleo público previstos en los artículos 23.2 y 103.3 de la CE, la legislación vigente no establece un concreto procedimiento de selección para la contratación de personal laboral temporal, más allá de establecer la imprescindible sujeción a dichos principios de la convocatoria y el desarrollo del proceso selectivo en cuestión.

La ausencia de una regulación general en el ámbito local a este respecto no ha impedido que las entidades locales hayan acordado la constitución de bolsas de trabajo para contratar a personal temporal en casos de urgencia. Porque, como se afirma en el Informe Anual del año 2016 del Sindic de Greuges de Cataluña “las bolsas de trabajo son un mecanismo diligente para la cobertura de vacantes o sustituciones con carácter temporal, dado que se han constituido con un método de selección que respeta los principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad”.

Y, como se indica en el Informe Especial del Defensor del Pueblo sobre Funcionarios interinos y personal eventual: “El que el nombramiento de los interinos o la contratación de los laborales temporales se haga en **ausencia de una bolsa de trabajo supone una menor agilidad en la ocupación de la vacante producida y un mayor riesgo de que la discrecionalidad que tiene en este aspecto la Administración se convierta en arbitrariedad** si no se observan en el proceso selectivo que debe llevarse a cabo los principios constitucionales”.

Por tanto, aunque la vigente legislación no establezca un procedimiento concreto para la selección de dicho personal con carácter temporal, sería conveniente que por parte de la Administración Local, y del resto de Administraciones públicas, se adoptasen los criterios que hayan de regir la selección de personal de carácter temporal, de forma que queden garantizados los principios constitucionales de acceso al empleo público.

Y, en este sentido, la constitución de bolsa de trabajo puede considerarse como una institución jurídica normal que se ajusta a Derecho y que los tribunales la aceptan como uno de los medios más favorables para poder cubrir transitoriamente los puestos de trabajo cuando razones de urgencia y necesidad así lo aconsejen.

Este sistema de creación de **bolsas de trabajo o empleo resulta el sistema más adecuado para la selección del personal temporal (interino o laboral temporal) a medida que surjan las necesidades de efectivos**. Así, para su constitución y para atender los principios constitucionales ya citados, se debería llevar a cabo la correspondiente convocatoria pública, con la consiguiente valoración de méritos y, en su caso, realización de las pruebas que puedan establecerse, con el fin de que las personas que soliciten su inclusión en la misma resulten valoradas en base a criterios de mérito y capacidad para obtener una posición u otra dentro de las distintas categorías de personal que se incluyan en la Bolsa correspondiente.



Por todo ello, sugerimos al Ayuntamiento de Nerva que proceda a la creación de una Bolsa de Trabajo que garantice que, tanto la selección de personal funcionario interino, como la contratación del personal laboral temporal, se realizará mediante un sistema que garantice el cumplimiento de los principios de igualdad, mérito y capacidad y publicidad, que rigen para el acceso al empleo público, posibilitando la necesaria agilidad, racionalidad, objetividad y transparencia en la selección.

Estamos a la espera de la respuesta del Ayuntamiento a la Resolución que se le dirigió.

#### 1.5.2.5.4. Adecuación del cuadro de exclusiones médicas que rigen para el ingreso en las distintas categorías de los Cuerpos de la Policía Local

A través de distintas quejas que se venían recibiendo en esta Institución pudimos comprobar que, a diferencia de lo que ha ocurrido en otras Administraciones públicas, la Administración de la Junta de Andalucía no había procedido a modificar la Orden de la Consejería de Gobernación de 22 de diciembre de 2003, por la que se establecen las pruebas selectivas, los temarios y el baremo de méritos para el ingreso, la promoción interna y la movilidad a las distintas categorías de los Cuerpos de la Policía Local, en lo que afecta al cuadro de exclusiones médicas que regirán para el ingreso en las distintas categorías de los mismos, a fin de adaptarla a los criterios que se establecen en el citado Acuerdo del Consejo de Ministros de 30 de noviembre de 2018.

Dicho Acuerdo excluye del cuadro de exclusiones médicas enfermedades como VIH, diabetes, psoriasis y celiaquía, y determina que no cabe la exclusión de aspirantes por mero diagnóstico y, en todo caso, la situación clínica del aspirante. De esta forma, tras la evolución de estas enfermedades y los informes técnicos correspondientes, se pretende terminar con la discriminación hacia las personas afectadas por las mismas.

Así pues, **el hecho de que nuestra Administración autonómica aún no haya procedido a la adaptación del cuadro de exclusiones médicas al mentado Acuerdo, viene produciendo situaciones incongruentes** a la hora de aplicar los criterios de valoración de las enfermedades y procesos patológicos determinantes de la exclusión médica para el acceso a las distintas categorías de los Cuerpos de la Policía Local en Andalucía que afecta a aquellas personas afectadas por las referidas enfermedades que ven imposibilitada su participación en dichos procesos selectivos.

Ante estas circunstancias, procedimos a la apertura de oficio de la queja 19/2102, solicitando el correspondiente informe a la Secretaría General de Interior y Espectáculos Públicos por la posible afectación de los derechos reconocidos a la ciudadanía en los artículos 14 y 23.2 de la Constitución Española.

En la respuesta que nos traslada dicha Administración se nos informa que se ha constituido un grupo de trabajo para la elaboración del Anteproyecto de Ley de Coordinación de las Policías Locales de Andalucía, cuya aprobación conllevará, según lo regulado en la misma, la modificación de las vigentes normas de desarrollo de la actual Ley 13/2001, entre las que se encuentran el Decreto 201/2003 y la citada Orden de 22 de diciembre de 2003.

En este sentido, y en relación con el impedimento que la enfermedad pueda suponer para el acceso y mantenimiento del empleo, recordamos a la Administración que la Sentencia del Tribunal Constitucional 62/2008, de 26 de mayo, ha señalado que la enfermedad puede *"en determinadas circunstancias, constituir un factor de discriminación análogo a los expresamente contemplados en el artículo 14 de la Constitución, encuadrable en la cláusula genérica de las otras circunstancias o condiciones personales o sociales contemplada en el mismo"*.

Y, en esta línea, la jurisprudencia viene considerando que la paulatina eliminación de las barreras que impiden el acceso al empleo público en condiciones de igualdad, constituye un deber ineludible para las distintas Administraciones públicas, que, en el ámbito de la enfermedad, deberán excluir sólo a aquellas patologías que impidan el normal desarrollo de los cometidos propios de un determinado empleo público.

Para dar respuesta a esta situación de discriminación que se estaba produciendo en el acceso al empleo público para determinados colectivos que, por padecer determinadas enfermedades, resultaban excluidos en el acceso a determinados cuerpos de la Administración pública, el Consejo de Ministros, a propuesta del Ministerio de Política Territorial y Función Pública, aprobó el Acuerdo de 30 de noviembre de 2018





por el que se actualiza el catálogo de las causas médicas de exclusión en el acceso al empleo público, que todavía operaba en determinados ámbitos, entre otros, en el de los cuerpos policiales.

Es esta una medida de justicia social, que han apoyado todos los grupos parlamentarios en las diversas iniciativas presentadas en las Cortes, y que el Gobierno ha querido abordar para poner fin a una discriminación histórica que venían soportando más de siete millones de personas que tienen alguno de los diagnósticos contemplados en el Acuerdo.

En el ámbito de la Administración del Estado estos criterios se han incorporado ya al Real Decreto 2011/2019, de 29 de marzo, por el que se aprueba la oferta de empleo público para el año 2019, así como a la normativa reguladora de acceso a los Cuerpos de Policía Local en otras Comunidades Autónomas (Canarias y Comunidad Valenciana).

Ante estas circunstancias, **la adaptación en el ámbito de Andalucía del cuadro de exclusiones médicas contempladas en la Orden de 22 de diciembre de 2003, al nuevo catálogo aprobado en el referido Acuerdo del Consejo de Ministros, no admite más demoras**, ya que de no producirse dicha actualización, se estaría manteniendo una situación de discriminación para aquellas personas afectadas por alguna de las enfermedades, que han sido eliminadas como causa de exclusión en dicho Acuerdo, para poder acceder a determinados cuerpos de las Administraciones públicas andaluzas. Y que, en el caso de las personas afectadas por la misma, verían así vulnerado su legítimo derecho de acceder a un empleo público al que han optado, siempre que reúnan los requisitos y condiciones establecidos para ello.

Por todo ello, recomendamos a la Administración de la Junta de Andalucía para que, sin más demora, se adopten las medidas que procedan para adaptar dicha Orden a las modificaciones adoptadas por el Consejo de Ministros de fecha 30 de noviembre de 2018.

Con fecha 1 de octubre de 2020 recibimos respuesta de la Viceconsejería de Presidencia, Administración Pública e Interior aceptando la Recomendación que se le dirigió. Finalmente se ha publicado en el BOJA núm. 236, de 9 de diciembre, la Orden de 30 de noviembre de 2020 que incluye las modificaciones pertinentes para dar cumplimiento al referido Acuerdo del Consejo de Ministros.

#### 1.5.2.6. Quejas relacionadas con el reconocimiento y ejercicio de derechos de los empleados públicos

##### 1.5.2.6.2. Del derecho de acceso a las plantillas correctoras de exámenes de procesos selectivos

Entre las quejas tramitadas durante el año 2020 en esta Institución relacionadas con el derecho de acceso a expedientes de procesos selectivos, destaca la **queja 19/2120** en la que la persona interesada denuncia la negativa por parte del tribunal de selección del concurso oposición convocado por Tussam a facilitarle la plantilla correctora de los ejercicios realizados.

La cuestión objeto de dicha queja, así como de otras similares que se han presentado ante esta Institución, hay que encuadrarlas en el ámbito del derecho a la información y acceso a los registros y archivos administrativos que se reconoce a la ciudadanía en el art. 105 de la CE, y se consagra en la regulación que se contiene en los artículos 13.d) y 53.1.a) de la Ley 39/2015 (LPAC), que establecen los derechos de acceso a la información pública, archivo y registros, y a conocer el estado de tramitación de los procedimientos, así como en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, y en la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía.

En este marco legal, el derecho a acceder a documentos públicos que forman parte del expediente de un proceso selectivo encuentra un amplio respaldo en el ordenamiento jurídico. Y, ante una actuación negativa, insuficiente o irregular en este punto por parte de los órganos de selección, las personas interesadas en estos procedimientos pueden plantear las alegaciones o recursos que correspondan conforme a lo dispuesto en las bases de la convocatoria o en los reglamentos aplicables al caso.

Por todo ello, en relación con el asunto objeto de la queja, no cabe admitir el motivo alegado por la empresa municipal afectada para justificar su negativa a facilitar las plantillas correctoras de los exámenes.



Pues, aunque no exista una norma concreta que imponga al tribunal la obligación de facilitarlas, como ya se ha puesto de manifiesto esta Institución (queja 19/3781) deben hacerse públicas estas plantillas correctoras, ya que así los aspirantes interesados podrán formular, en su caso, las reclamaciones que tengan por conveniente con mayor rigor en sus argumentos. Y, si bien es cierto que se trata de una práctica que no se encuentra contemplada en la convocatoria, tampoco se encuentra vedada por la misma, ni tal proceder supondría una modificación de sus bases.

**La publicidad de las plantillas correctoras debe encuadrarse, por tanto, dentro de la observancia del principio general de transparencia en toda actuación administrativa**, procediendo su entrega en base a las normas y principios referidos al no observarse la existencia de límites al derecho de acceso a conocer las respuestas correctas.

Criterio que, asimismo, se funda en las Sentencias del Tribunal Supremo de 6 de junio de 2005 y 16 de octubre de 2017, así como en diversas Resoluciones del Consejo estatal de Transparencia y Buen Gobierno adoptadas en casos similares y en la Resolución del Defensor del Pueblo de las Cortes Generales 16009827, de 26 de diciembre de 2016.

Finalmente, se resolvió recomendando a Tussam que se adoptaran las medidas oportunas para la publicación de la plantilla correctora de los exámenes de pruebas selectivas que se desarrollen en su ámbito.

La Resolución formulada fue aceptada por la Dirección-Gerencia de Tussam.

#### 1.5.2.6.4. Acceso a información pública solicitada por un representante sindical a una empresa municipal

En la queja 18/5098, por parte de un representante sindical de CSIF-Cádiz, se denuncia la demora por parte de la empresa pública municipal Algesa en dar respuesta al escrito presentado con fecha 24 de abril de 2018, en el que solicitaba el acceso a expedientes de contratación de personal realizados por dicha empresa municipal.

Tras admitirse a trámite la queja, ante la falta de respuesta a la solicitud de remisión del preceptivo informe, con fecha 12 de febrero de 2020 se procede a **declarar la actitud entorpecedora de la Dirección Gerencia de Algesa** a la labor de investigación de esta Institución. Con posterioridad, al seguir sin atenderse la solicitud de acceso a la información pública del interesado, se elevó la queja al Ayuntamiento de Algeciras, del que depende dicha empresa.

En los informes remitidos por la Secretaría General de dicho Ayuntamiento, así como por el Director Gerente de **Algesa**, se ponía de manifiesto que no procede atender la solicitud de información planteada en base a lo dispuesto en el art. 18.1 de la Ley de Transparencia, que establece, como una de las causas de inadmisión a trámite de estas solicitudes, el *"que sean manifiestamente repetitivas o tengan un carácter abusivo no justificado con la finalidad de transparencia de esta ley"*.

A la vista de la información facilitada y de las disposiciones vigentes que resultan de aplicación, y teniendo en cuenta que, ni siquiera, se había notificado al interesado la resolución adoptada, se procedió a formular la correspondiente Resolución.

En dicha Resolución, tras poner de manifiesto las obligaciones que en esta materia imponen a las entidades del sector público la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno (LTAIBG) y la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía (LTPA), se recuerda al Ayuntamiento de Algeciras que **el Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía (CTPDA) dirigió a Algesa la Resolución 25/2019, de 29 de enero, por el incumplimiento de sus obligaciones de publicidad activa** reguladas en la dichas leyes y, de modo particular, por los incumplimientos o cumplimientos defectuosos de estas obligaciones en materia de recursos humanos.

Por otra parte, si bien el carácter abusivo de la información solicitada es, efectivamente, una de las causas de inadmisión a trámite de solicitudes de acceso a información pública previstas en el art. 18.d) de la LTAIBG, como ha matizado el Consejo estatal de Transparencia y Buen Gobierno (CTBG), en sus Resoluciones, entre otras, 29, 45, y 63/2016, de 3 de marzo, dicha inadmisión por esta causa sólo



procederá cuando la entidad pública pueda justificar la concurrencia de una "circunstancia subjetiva de ausencia de finalidad seria y legítima y la objetiva de exceso en el ejercicio del derecho".

En cualquier caso, **siempre que concorra una finalidad seria, legítima y objetiva en la solicitud de información pública** y tenga una directa conexión con la finalidad legal de transparencia, como sucede en el caso analizado, entendemos que **no puede negarse de modo absoluto este derecho de acceso a la información**, y si existen dudas interpretativas o de alcance de la información solicitada, siempre debe intentarse su aclaración y ponderación con la persona solicitante antes de desestimar la petición, a lo que ni siquiera se llega en este supuesto, ya que se ha omitido contestación alguna al interesado.

Con independencia de ello, lo que una entidad del sector público incluida en el ámbito subjetivo de aplicación de la LTPA en ningún caso puede pretender es que, ante los reiterados incumplimientos de sus obligaciones de publicidad activa y contestación a solicitudes de acceso a la información que le sean dirigidas, como ocurre en este caso, cuando el volumen de la información solicitada sea cuantitativamente importante, y traiga por causa dichos incumplimientos, la respuesta final de la Administración sea la de desestimar la solicitud de información por desproporcionada y abusiva. Proceder este que, obviamente, no encuentra acomodo en nuestro ordenamiento jurídico y, concretamente, en las normas vigentes reguladoras del derecho de la ciudadanía a la transparencia y al acceso de la información pública.

Por último, en relación con las solicitudes de información por parte de los representantes sindicales o miembros de los comités de empresa recordamos al interesado que, asimismo, dispone de la facultad de acceder a información de carácter sindical o laboral por otras vías legales propias y específicas, es preciso tener en cuenta las consideraciones puestas de manifiesto por el CTBG en distintas Resoluciones a este respecto (entre otras Resolución 475/2017, de 23 de enero de 2018).

Finalmente, se recomienda a la Administración municipal para que se incorpore a la página web o sede electrónica de Algesa, de forma directa y con fácil acceso, el enlace al Portal de Transparencia de dicha sociedad mercantil pública, y que se dé cumplimiento a la Resolución 25/2019, de 29 de enero, del CTPDA, que se formuló a dicha sociedad pública por el incumplimiento de sus obligaciones de publicidad activa, entre otras, en materia de recursos humanos. Por último, se recomienda que se facilite al promotor de la presente queja la información solicitada, con las precisiones en cuanto a su contenido que el propio interesado ha introducido en relación con el alcance de su solicitud inicial.

El Ayuntamiento de Algeciras contestó aceptando las recomendaciones contenidas en la Resolución formulada.

### 1.5.2.7. En relación a las Políticas Activas de Empleo

#### 1.5.2.7.2. Las contrataciones laborales en Ayuntamientos para la prestación de servicios de interés social

En relación con las contrataciones laborales que se vienen realizando en el ámbito de la Administración Local para la prestación de servicios de interés general y social se han presentado y tramitado diversas quejas en esta Institución durante el año 2020, entre las que cabe destacar la queja 19/2789 y la queja 19/5540.

En la queja 19/2789 la persona interesada denunciaba el procedimiento seguido por el Ayuntamiento de Cacín (Granada) para cubrir un puesto de trabajo de albañil, en el marco del programa de fomento del empleo industrial y medidas de inserción laboral en Andalucía, acogido a Orden de 20 de julio de 2018. Por su parte, en la queja 19/5540, el promotor de la queja manifestaba su disconformidad con el hecho de haber sido penalizado por el Ayuntamiento de Palma del Río para acceder al empleo social por no destinar el salario recibido al fin que se le había indicado.

Este tipo de contrataciones, en aplicación de los principios constitucionales y estatutarios de cohesión social, se llevan a cabo en desarrollo de diversos programas de inserción laboral y social dirigidos a facilitar al acceso al empleo a aquellos sectores de la población que se encuentran con mayores dificultades a la hora de acceder al mercado de trabajo y su inclusión social.



En este contexto, por el Parlamento de Andalucía se aprobó la Ley 2/2015, de 29 de diciembre, por la que se aprueban una serie de medidas que tiene por objeto “promover la creación de empleo en el territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía, fomentando la inserción laboral de personas desempleadas por parte de los ayuntamientos, para la realización de proyectos de cooperación social y comunitaria, que les permita mejorar su empleabilidad mediante la adquisición de competencias profesionales”. En desarrollo de las mismas se aprueba la referida Orden de 20 de julio de 2018 que aprueba los programas a que se acogió el Ayuntamiento de Caucín para realizar la contratación laboral en el marco del Programa Emple@30+.

Por su parte, las Administraciones Locales han venido complementado estos programas desarrollado iniciativas concretas en el marco de planes y programas de empleo social, que persiguen propiciar la integración social de las personas en situación de vulnerabilidad social o de exclusión mediante el contacto con el mundo laboral y la mejora de la empleabilidad a través de itinerarios de integración social y laboral personalizados. Y, entre los que se inscribe, el Programa de Emergencia de obras y servicios para mitigar situaciones de exclusión social o riesgo de padecerla, de familias de Palma del Río, objeto de la queja mencionada.

**Este tipo de contrataciones**, con independencia de su generalización en todas las Administraciones públicas, **vienen suscitando dudas y cuestionándose su regulación**, a nivel jurisprudencial y doctrinal, **al considerar que entran en conflicto con los principios constitucionales de acceso al empleo público** toda vez que tiene por objeto el constituir una relación laboral con una Administración pública.

En este sentido, en la Resolución del Defensor del Pueblo de las Cortes Generales de 12 de abril de 2017, entre otras, en relación con estas contrataciones considera que: “de la normativa de aplicación se desprende que la existencia de relación contractual laboral con la Administración, fija o temporal, con independencia de la finalidad de la contratación, determina la condición de empleado público del trabajador y consiguientemente la aplicación de los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad en el acceso al empleo público”.

No obstante, como se contempla en diversas Resoluciones de la Defensoría del Pueblo estatal, esta regla general admite una excepción en el caso de prestación de servicios derivada de convenios de colaboración entre los Servicios Públicos de Empleo y la Administración pública correspondiente, orientados a la mejora de la empleabilidad y para la realización de obras o servicios de interés general y social. Y en las que, como pone de manifiesto la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León núm. 381/2017, de 28 de Marzo de 2017, se permite una modulación o flexibilización de los principios que rigen para el acceso al empleo público, sin perjuicio del cumplimiento de las restantes exigencias derivadas de la misma y del respeto a los principios constitucionales que entran en juego en este tipo de situaciones.

Es por ello que, **en el caso de las contrataciones objeto de los programas de inserción laboral y social, aún cuando pueda flexibilizarse la aplicación de los principios constitucionales de acceso al empleo público**, al poder contemplarse requisitos como el del empadronamiento en un determinado municipio o estar en situación de desempleo, **los Ayuntamientos que promuevan estas iniciativas están obligados a determinar los criterios objetivos en base a los cuales se procederá a la selección** de la persona que se considere más idónea para el desempeño del puesto público solicitado, con arreglo a los citados principios.

En cuanto a la imposición al trabajador contratado, en desarrollo de programas de inserción social, de la obligación de destinar el importe de su salario a una determinada finalidad, no puede tener otra consideración más que de nulidad, tanto del acto administrativo que la establece, como del compromiso que se hace firmar al trabajador y que condiciona la celebración del contrato de trabajo, al ir en contra de lo dispuesto en el art. 1.1 del Estatuto de los Trabajadores y en el art. 35 de la Constitución que establece, en su Título I (De los derechos y deberes fundamentales), “el derecho de los trabajadores (...) a una remuneración suficiente *para satisfacer sus necesidades y las de su familia*”.

En base a estas consideraciones, se formula Resolución al Ayuntamiento de Caucín recomendando que, en los procesos selectivos para acceder a puestos de trabajo en el ámbito de los programas e iniciativas de fomento del empleo, se observen los principios constitucionales de acceso al empleo público, determinándose en las correspondientes ofertas los criterios objetivos en base a los cuales se procederá a



seleccionar a las personas candidatas preseleccionadas por el Servicio Andaluz de Empleo de mayor mérito y capacidad. Asimismo, se le recomienda que, en la propuesta de adjudicación del puesto que realice el órgano técnico de selección que intervenga en estos procesos, se motiven los criterios que justifican la elección de la persona finalmente propuesta para el desempeño del puesto ofertado, así como que se tenga en cuenta que en las comisiones técnicas de selección que se constituyan en dicho Ayuntamiento no podrá formar parte la persona titular de la Alcaldía, de acuerdo con lo preceptuado en el art. 60.2 del EBEP.

En el caso del Ayuntamiento de Palma del Río la Resolución formulada recomienda que, en las contrataciones que se realicen en el marco del II Programa de emergencia social para mitigar situaciones de exclusión social o riesgo de padecerla, de familias de dicho municipio, se supriman los criterios de admisión y exclusión en el mismo condicionados al compromiso de destinar el importe del salario a percibir a una finalidad determinada. Y, consiguientemente, se recomienda que se deje sin efecto la sanción impuesta al promotor de la queja para acceder a dicho Programa por ese motivo.

Finalmente, tanto el Ayuntamiento de Cacín como el de Palma del Río respondieron aceptando las resoluciones formuladas.

## 1.6. Igualdad de Género

### 1.6.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

#### 1.6.2.3. Servicios de interés general y consumo

...

Entrando ya en la dación de cuentas de las quejas tramitadas en 2020 que tenían especial relación con cuestiones de igualdad de género, debemos señalar que, en el ámbito de los servicios de interés general y referido concretamente al **servicio de suministro de agua**, debemos reseñar durante 2020 la queja 20/1361 en la que una mujer divorciada y con 4 hijos, nos pedía ayuda al estar en riesgo de corte de suministro por impago. Según nos decía únicamente tenía como ingresos los 360 euros que mensualmente le ingresaba su ex marido cuando tenía trabajo, lo que no ocurría desde hacía algún tiempo. Había pedido ayuda a los servicios sociales pero, según nos decía, no había sido atendida.

Tras pedir varios informes al Ayuntamiento de Jerez y a la empresa suministradora, pudimos conocer la deuda pendiente por facturas impagadas y las medidas adoptadas por los servicios sociales municipales para atender la situación de esta familia.

Con esta información nos hemos dirigido nuevamente al Consistorio interesándonos por saber si podían otorgar de modo urgente a la interesada la bonificación prevista en su normativa para **personas en situación económica desfavorecida**. Asimismo, hemos insistido en la procedencia de valorar las circunstancias económicas de la interesada a fin de proponerle un acuerdo de pago de la deuda atrasada en plazos adecuados a su situación económica. Actualmente estamos pendientes de recibir respuesta a nuestras peticiones.

Especialmente significativa fue la queja 20/1783 en la que una mujer divorciada nos relataba que vivía en una casa ocupada junto con sus 2 hijos menores de edad, habiéndose visto obligada en su momento a enganchar ilegalmente el suministro de agua al no tener ingresos por impago de la pensión de alimento por parte de su ex marido. Dicho enganche ilegal había sido detectado por la empresa suministradora y se le había cortado el suministro, lo que le obligaba a suministrarse de una fuente situada cerca de su vivienda. Esta precaria situación se había visto agravada con la declaración del estado de alarma y la orden de confinamiento domiciliario y por eso pedía nuestra ayuda.

Nos dirigimos al Ayuntamiento pidiendo una solución urgente para esta familia al menos mientras durase el confinamiento. En su respuesta el Consistorio nos indicó que no era posible volver a enganchar el suministro por el mal estado de la red interior, entendiéndose que las obras de reparación no estarían amparadas entre las legalmente permitidas como urgentes. No obstante, se ofrecieron a suministrar a la



interesada garrafas de agua en su domicilio para que pudiera cubrir sus necesidades esenciales mientras durase el confinamiento.

También nos parece relevante la [queja 20/5409](#), en la que una madre con 4 hijos a cargo nos informaba que el día 3 de agosto la empresa suministradora había procedido al [corte del suministro en su vivienda por impago](#) de recibos, retirando el contador.

La interesada reconocía que existía una deuda por impago de recibos con la compañía suministradora, que en ese momento no podía saldar en su totalidad por lo que había pedido un fraccionamiento acorde a su situación económica, sin que su petición hubiera sido de momento atendida.

Según relataba la interesada, había presentado una reclamación a la empresa suministradora alegando la prohibición legal del corte de suministro y solicitando su reposición urgente, pero le habían indicado, telefónicamente, que no existía tal [prohibición de corte de suministro](#) y que la única posibilidad de que se restableciera el suministro era pagando la deuda existente.

Se daba la circunstancia de que este corte había ocurrido con posterioridad al levantamiento del estado de alarma en junio, que supuso el fin de la prohibición de cortes de suministros acordada en virtud del Real Decreto-ley 8/2020. No obstante esta prohibición de corte en los suministros básicos de agua, luz y gas volvió a entrar en vigor por el Real Decreto-ley 26/2020, de 7 de julio, que lo prorrogó hasta el 30 de septiembre. Por tanto en el momento de producirse este corte de suministro por impago estaba plenamente vigente la prohibición legal.

Tras tramitar la queja por vía de urgencia ante el Ayuntamiento y la Empresa suministradora, denunciando el corte de suministro y la vulneración que el mismo suponía de la legislación en vigor, se nos comunicó que [se procedía al restablecimiento inmediato del suministro](#).

También debemos reseñar la queja 20/6033 en la que una mujer nos pedía ayuda al haberle cortado el suministro de agua la empresa suministradora. Según nos indicaba era una [mujer maltratada, amenazada de muerte](#) por su ex marido que recientemente había salido de prisión. En busca de protección se había trasladado a un municipio rural donde había ocupado una vivienda desocupada propiedad de un banco, en la que residía con una hija discapacitada y otra que se encontraba en esos momentos embarazada. La interesada pedía ayuda urgente para conseguir disponer de suministro de agua.

Admitida a trámite la queja nos hemos dirigido por dos veces al Ayuntamiento trasladando el problema y pidiendo una respuesta con la mayor urgencia sin que a la fecha de redacción de este Informe hayamos conseguido respuesta alguna del Consistorio.

...

#### 1.6.2.8. Vivienda

...

En todas estas quejas, nuestra primera actuación rápida, las más de las veces, es contactar con la persona afectada para ampliar los datos que se nos suministran y no es de extrañar que tengamos que asesorar de los recursos y ayudas existentes en materia de vivienda, económica o social, así como sobre a dónde y cómo dirigirse para activar la ayuda de la administración. Ello merece una reflexión y es la [desinformación y el desconocimiento de muchas de estas mujeres que se encuentran en situaciones extremas, sobre las ayudas y recursos públicos](#) a los que pudieran acceder, sobre todo si en el momento de acudir a nosotros están alejadas de los circuitos habituales de ayuda como son los servicios sociales comunitarios o los Centros especializados de atención a la mujer, ya sea los provinciales del IAM, bien los CIAM de los ayuntamientos.

...

Una vez que admitimos la queja a trámite nuestras iniciales actuaciones van dirigidas indistintamente tanto a los servicios o entidades públicas en materia de vivienda adscritas a los respectivos ayuntamientos y a los servicios sociales comunitarios pertenecientes a los mismos, dado que la coordinación en materia social y de vivienda deviene imprescindible por cuanto que teniendo en cuenta la carencia de viviendas públicas disponibles y que poder adjudicar para situaciones de urgencia o emergencia, los informes que evacúan los servicios sociales sobre la situación de vulnerabilidad en la que se encuentra la mujer y su



familia son estrictamente necesarios para poder acceder a los recursos y ayudas públicas en materia de vivienda con la urgencia que requieren muchas de estas situaciones, ya sea para acceder a alojamiento de emergencia, ya sea para acceder a ayudas económicas para el alquiler, autonómicas o municipales, ya sea para poder resultar adjudicataria de vivienda pública exceptuándose su adjudicación a través del registro Municipal de Demandantes de Viviendas Protegidas tal como permite el artículo 13 del Reglamento de Viviendas Protegidas de la Comunidad Autónoma de Andalucía, Decreto 149/2006, de 25 de julio.

Como ejemplo de familia monomarental necesitada de vivienda tenemos la [queja 20/3611](#) que fue resuelta satisfactoriamente, en la que interesada nos decía que residía en la vivienda de sus padres, junto a sus dos hijas menores de edad, en la cual convivían en total 7 personas, encontrándose en **situación de hacinamiento**. Había acudido en varias ocasiones a servicios sociales, sin que le se le hubiera prestado la ayuda que requería, por lo que contactó con la alcaldesa, y a partir de ahí desde los servicios sociales le indicaron que la iban ayudar.

Tras una discusión con sus padres tuvo que abandonar la vivienda, pernoctando en el coche. Su hija mayor se fue con su padre, y la pequeña se quedó en la casa de sus abuelos. Sus únicos ingresos eran 280€ que recibía del padre de sus hijas por pensión de alimentos, por lo que le era imposible poder acceder a una vivienda en el mercado libre, insistiendo en su necesidad de acceder a un alquiler social.

Desde Terrenos Urbanizables de Ayamonte (Tuasa), decía, llevaban años indicándole que no había viviendas disponibles, pero la interesada afirmaba que se habían adjudicado varias.

Admitida la queja a trámite solicitamos informe tanto al Ayuntamiento de Ayamonte como a Tuasa, desprendiéndose de la información recibida que se le había adjudicado una vivienda propiedad de la citada sociedad municipal, suscribiéndose el oportuno contrato de arrendamiento el 1 de septiembre de 2020.

...

Muchas veces tras tramitar la queja y recibir los informes solicitados hemos de cerrar el expediente tras comprobar que la administración local implicada ha prestado la ayuda de la que dispone, siempre dentro de unos recursos limitados.

Tal es el caso de la queja 20/0826, en la que la interesada nos trasladaba su necesidad de vivienda puesto que residía con su hija de tres años en una **vivienda compartida considerada recurso de emergencia y por tanto temporal y transitorio**, que debía abandonar en el mes de marzo. Sus ingresos eran de 430€ mensuales que percibía de la Renta Activa de Inserción, por lo que le era imposible acceder a una vivienda en el mercado libre. Aportaba sentencia condenatoria de su ex pareja por violencia de género. Aportaba también solicitud de inscripción en el Registro Municipal de Demandantes de Vivienda y no refería actuaciones con los servicios sociales ni con la Oficina Municipal del Derecho a la Vivienda (OMDV) del Ayuntamiento de Sevilla. En el mes de marzo nos decía que estaba viviendo "en casa de una mujer".

Por parte del Registro Municipal de Demandantes de Vivienda Protegida se nos informó que estaba correctamente inscrita con fecha de 5 de febrero de 2020, en los cupos de especial protección de familias monoparentales y de víctima de violencia de género. No obstante, se nos indicaba que, al ser de reciente inscripción, tenía aproximadamente 1266 unidades familiares por delante en el cupo de monoparental y 183 unidades familiares en el cupo de víctima de violencia de género.

La Oficina Municipal para el Derecho a la Vivienda nos informaba también que el informe de excepcionalidad a la adjudicación de vivienda a través del registro tuvo entrada en el mes de enero, estando pendiente la derivación por parte de los servicios sociales comunitarios.

No obstante, dada la situación de Estado de Alarma y la saturación de los servicios sociales con la atención de las familias afectadas directamente por la COVID-19, nos indicaban que podía ponerse en contacto directamente con la OMDV en el teléfono especificando que los servicios sociales habían determinado ya su excepcionalidad.

En consecuencia, le recomendamos que contactara con la OMDV para que pudieran iniciar su expediente y que siguiera colaborando con los servicios sociales comunitarios, y que pasado un tiempo prudencial nos comunicara los avances que se subieran producido en su situación.



Finalmente nos comunicó que los servicios sociales le habían concedido una ayuda para el pago del alquiler de una habitación. Asimismo nos trasladaba que tenía cita próximamente en la Oficina Municipal por el Derecho a la Vivienda para el estudio de su caso.

También cerramos, por no apreciarse irregularidad en las actuaciones municipales, las quejas 20/0346, 20/0457, 20/0937, 20/1085, 20/1663, 20/1223, y queja 20/6466.

...

## 1.7. Infancia y Adolescencia

### 1.7.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

#### 1.7.2.1. Infancia y adolescencia en situación de riesgo

##### 1.7.2.1.1. Denuncias de riesgo en el entorno social y familiar de los menores.

La detección de situaciones de riesgo y la consecuente intervención por parte de las administraciones públicas se erige en elemento esencial para evitar que las personas menores de edad lleguen a sufrir el daño o vulneración de derechos que sería previsible y consecuente al riesgo descrito.

A este respecto la legislación efectúa un reparto de competencias entre la administración local y autonómica, de tal modo que corresponde a la local intervenir en el propio medio en que se desenvuelven los menores, efectuando un seguimiento de su situación y aplicando medidas preventivas y reparadoras de situaciones que conlleven riesgo de vulneración de sus derechos. Por su parte, queda en manos de la Junta de Andalucía la decisión y ejecución de medidas de mayor alcance, que incluso pudieran suponer la separación de los menores de sus progenitores, alejándolos de su entorno social y familiar.

Es por ello que **nuestros cometidos nos obligan a velar porque se produzca una actuación eficiente y eficaz en el primer escalón de intervención, el correspondiente a la administración local, orientada más a prevenir que a reparar daños, detectar a tiempo carencias y facilitar prestaciones sociales cuando estas resultan más útiles y necesarias.**

Muchas de las quejas que recibimos aluden a carencias en la cobertura de las necesidades básicas de niños y niñas, en las que nuestra intervención se centra en poner en conocimiento de los hechos al correspondiente ayuntamiento y verificar que se aplican de modo correcto los protocolos de intervención social (queja 20/3866, queja 20/1291, queja 20/4780). En otras ocasiones, la situación de precariedad social va asociada a la carencia de una vivienda digna donde alojarse, hecho que lleva a algunas familias con hijos a ocupar viviendas sin autorización de sus propietarios (queja 20/7218 y queja 20/7638).

...

**Otro de los asuntos que de forma reiterada suele plantearse en las quejas es el relativo al deficiente cumplimiento del protocolo de absentismo escolar por parte de los servicios sociales municipales o los centros docentes,** bien fueren estos de titularidad pública o privada (queja 20/7273 y queja 20/2956).

Entre la casuística relativa al absentismo escolar destacan las controversias relativas a la justificación de las faltas de asistencia. En estos casos nuestra intervención la orientamos a comprobar que los centros docentes registran las faltas de asistencia y requieren la correspondiente justificación, derivando el caso a los servicios sociales en los casos previstos en el protocolo (queja 20/7398 y queja 20/7752).

...

Antes de finalizar este apartado consideramos necesario resaltar que **aunque esta Institución fue concebida como supervisora de las actuaciones de las administraciones públicas de Andalucía en su relación con la ciudadanía, venimos ejerciendo funciones que van más allá de estos cometidos en consonancia con la misión de Defensor del Menor** que nos fue conferida por la Ley autonómica 1/1998, reguladora de los derechos y la atención al menor.

Por ello, además de tramitar quejas relativas a la actuación de las administraciones públicas venimos dando trámite a denuncias de situaciones de riesgo de menores de edad, en las que no se alude a ninguna actuación administrativa que supervisar y que vienen referidas a falta de cuidados o maltrato protagonizado





por progenitores o cuidadores principales de los menores. Estas denuncias suelen ser presentadas por familiares de los menores (quejas 20/67; 20/1154; 20/1528; 20/2419), cobrando preponderancia las que son presentadas por progenitores en contexto del litigio por la ruptura de su relación (20/8256; 20/3635; 20/3796; 20/4044); o, también por vecinos (quejas 20/4102; 20/4471; 20/4547; 20/4578, 20/6448).

En otras ocasiones, las denuncias proceden de la Fiscalía o Juzgado. Citamos el ejemplo del oficio procedente de un juzgado en el que se nos daba cuenta de la posible situación de riesgo de unos hermanos, menores de edad, de la que se tuvo conocimiento al instruir un expediente de diligencias previas finalizadas con un decreto de sobreseimiento provisional.

De la documentación que nos fue aportada se deducía la existencia de una posible situación de riesgo de los menores por desatender sus progenitores sus necesidades básicas. Es por ello que tras recibir la denuncia emprendimos actuaciones con la finalidad de que fuesen activados los mecanismos establecidos en la legislación para acreditar la veracidad de los hechos y, en su caso, emprender actuaciones sociales con la familia afectada en su propio entorno. Y a tales efectos solicitamos la colaboración de los ayuntamientos de los dos municipios citados en la denuncia, uno de la provincia de Cádiz y otro de Málaga.

De la información aportada por los servicios sociales de ambos municipios destaca la inclusión de la familia en el Programa de tratamiento a familias con menores en situación de riesgo social, realizándose sucesivas intervenciones para evaluar su situación, sin que hasta ese momento se hubieran detectado carencias en las necesidades básicas de los menores, quienes presentaban buen estado de salud, higiene y vestuario, a lo cual se unía la buena disposición de la madre y su pareja a colaborar con los servicios sociales, mostrándose accesibles y receptivos a las propuestas realizadas. La intervención social prosiguió con abordaje de la situación familiar para descartar de forma definitiva la situación de riesgo denunciada y, en su caso, realizar un abordaje terapéutico de la misma (queja 20/4081).

#### 1.7.2.1.2. Supervisión de las actuaciones de los Servicios Sociales Comunitarios

Algunos ciudadanos acuden a la institución para mostrar su **disconformidad con la intervención de los servicios sociales de la localidad en prevención de situaciones de riesgo de menores de edad, o con la intervención realizada para solventar las deficiencias detectadas.**

La mayoría de estas quejas suelen ser presentadas por personas que tienen relación estrecha con algún menor, que tienen conocimiento de la intervención que vienen realizando los servicios sociales de su localidad para solventar su situación de riesgo y que la consideran insuficiente, o no congruente con la gravedad de la situación que en apariencia se produce (queja 20/0543, queja 20/1398 y queja 20/7844).

Otra vertiente de las quejas en **disconformidad con la actuación de los servicios sociales municipales en relación con su intervención ante situaciones de riesgo de menores de edad guarda relación con la inevitable intromisión en la vida privada familiar** que conlleva la investigación y seguimiento de los indicios detectados. Y es que, por mucho tacto y prudencia con que los servicios sociales realicen su función, no resulta agradable para ninguna familia sentirse señalada y sometida a control, y es por ello que no faltan ocasiones en que las personas afectadas se dirijan al Defensor en disconformidad con tales actuaciones (queja 20/6249).

#### 1.7.2.5. Responsabilidad penal de menores infractores.

...

También en relación con la intervención de la policía -en este caso policía local- con menores de edad tramitamos la queja de un colectivo de familiares del alumnado de un instituto de enseñanza secundaria de Estepona, exponiendo su disconformidad con la intervención realizada por agentes de la policía municipal de prevención de venta o consumo de drogas en el entorno del centro educativo por el trato dispensado a los jóvenes a los que investigaron (exposición pública a cacheos, realizados de forma intrusiva).

La situación relatada en la queja no deja de ser una cuestión extraordinariamente sensible en atención a los derechos y libertades que se ven afectados en situaciones como las que se tratan con motivo de actuaciones policiales en las que se ven directamente implicados menores de edad.



El caso concreto ha sido ya abordado en otros supuestos en donde se expresan quejas a cargo de los propios menores, o sus familiares próximos, por comportamientos supuestamente inadecuados de los agentes de las unidades policiales a la hora de desplegar determinados operativos. Y, también en este caso, nos encontramos con que las afirmaciones de una parte y de otra se muestran tan dispares que difícilmente pueden ser conciliables, lo cual motiva que sin mayores especificaciones no podamos dilucidar el grado de certeza de versiones tan contrapuestas. Sí apreciamos, en cambio, una cierta coincidencia de aproximación de posturas a partir de una convicción de los familiares en cuanto a la importancia y respeto hacia esta labor preventiva de las actuaciones policiales en los entornos juveniles, del mismo modo que el Ayuntamiento, y sus responsables policiales, expresan su perfecta disposición a asegurar la aplicación de las mejores prácticas en estas intervenciones tan delicadas.

Debemos apuntar un par de cuestiones en relación con las manifestaciones expresadas en la queja. Y es que, según indica la parte promotora, en su día realizó una comparecencia ante las dependencias policiales relatando algunos hechos sobre la actuación policial que, sin embargo, no aparece en los antecedentes que nos comunica el Ayuntamiento. Todo parece indicar que de dicha visita no se dejó constancia a la persona interesada (a la que sí se le invitó a presentar queja ante el Ayuntamiento), como tampoco parecen existir antecedentes en los registros policiales, por lo que apuntamos la conveniencia de perfeccionar este tipo de situaciones que deben quedar debidamente registradas.

Es evidente que este tipo de manifestación ciudadana en la que se comparece para exponer el incidente que relatamos debe merecer una constancia o registro imprescindibles para servir de guía o referencia ante posibles comportamientos que, más allá de su acreditación, sí aconsejan anticipadamente el necesario celo para ser detectados y suficientemente aclarados por parte de los responsables policiales.

Además, nos parece muy acertada la indicación municipal de adecuar la intervenciones policiales ante menores como oportunamente se señala en el propio informe a la hora de manifestar que *"los alumnos de los Institutos de Enseñanza Secundaria, por el tramo de edad del que se trata, son de especial sensibilidad y dificultad a la hora del trato con los mismos"*.

También hicimos hincapié en que los diferentes instrumentos regulatorios de la intervención policial con menores recogen la necesaria colaboración y protagonismo de todos los actores implicados, facilitando al personal directivo y docente, y a las Asociaciones de Madres y Padres de Alumnos de los centros que participen en el programa, mecanismos de comunicación y colaboración con los expertos policiales en materia de menores y de jóvenes.

Estimamos, en suma, que las diferentes regulaciones y actuaciones específicas ofrecen un marco singular e inapelable para reforzar todas estas actitudes de seguimiento y de mutua colaboración entre los actores implicados que facilitan una excelente oportunidad de mejora al Ayuntamiento de Estepona para incrementar estas acciones, por cuanto respecta a la dirección de los servicios policiales locales específicos para menores en los entornos educativos de la localidad.

Por todo lo expuesto, hemos recomendado al Ayuntamiento de Estepona que toda información o conocimiento de contenido discrepante o crítico frente a intervenciones policiales ante menores de edad sea especialmente registrada y tratada para determinar su entidad y alcance. También hemos sugerido que se analizase y actualizase, en su caso, con la participación de todos los actores implicados, las pautas de actuación de los servicios policiales municipales en relación con los menores de edad, especialmente en los entornos educativos, desarrollando y adecuando estos procedimientos a la realidad municipal.

En respuesta a nuestra resolución recibimos un informe del ayuntamiento que manifestaba la aceptación íntegra de su contenido ([queja 20/1370](#)).

...



## 1.8. Justicia, Prisiones y Política Interior

### 1.8.2. Análisis de las quejas admitidas a tramite

#### 1.8.2.1. Justicia

##### 1.8.2.1.3. Memoria Democrática

En lo referido a las actuaciones de **Memoria Democrática**, se han continuado recibiendo quejas ante el incumplimiento de las distintas administraciones públicas y particulares en relación a la **retirada o eliminación de elementos que se consideraban contrarios a la Ley 2/2017, de 28 de marzo, de Memoria Histórica y Democrática de Andalucía**, dado que ha transcurrido más de un año desde la entrada en vigor el 4 de abril de 2017.

...

Siendo esta la actual situación, y habiendo recibido durante 2020 numerosas quejas referidas a la existencia de estos elementos en calles y plazas de los distintos municipios de Andalucía, solicitando los promotores el cumplimiento de la Ley, ya que han transcurrido casi tres años desde la entrada en vigor de la Ley, hemos procedido a solicitar informe a las administraciones obligadas a su retirada, como es el caso de la queja 20/1038 referida a la solicitud de una Plataforma por la Memoria Democrática de Jerez de la Frontera en relación al bloqueo que se está produciendo en la supresión de símbolos contrarios a la memoria democrática, habiendo presentados varios escritos sin que hayan recibido respuesta alguna. En este caso concreto, tras nuestra intervención, el Ayuntamiento respondió con un informe dando cuenta de la situación en la que se encontraban cada uno de las cuestiones planteadas.

Y a los efectos de dimensionar adecuadamente el grado de incumplimiento del mencionado artículo 32 de la Ley, se han iniciado expedientes de queja de oficio por cada una de las provincias andaluzas, (queja 21/12) solicitando a todos los Ayuntamientos de más de 20.000 habitantes, y a las Diputaciones Provinciales en relación al resto de municipios:

- Si tiene inventariado en su municipio relación de elementos contrarios a la Memoria histórica y Democrática conforme al contenido del artículo 32 de la Ley 2/2017 de 28 de marzo, con independencia del quien sea el responsable de su eliminación. En caso de que no los tengan, si les constan la existencia de los mismos en su municipio.
- Si ha recibido algún tipo de solicitud instando la retirada de dichos elementos por parte de otra Administración (autonómica o estatal), entidad memorialista o particular y la tramitación dada al respecto, así como las dificultades encontradas en caso de ponerse de manifiesto la inviabilidad para su retirada.
- Las actuaciones y procedimientos arbitrados en los municipios para determinar su eliminación y si tienen previsto el destino de los elementos eliminados o a eliminar.
- Si ha notificado o requerido a la Consejería competente en la materia, actual Consejería de Cultura y Patrimonio Histórico, apoyo o asesoramiento para tal finalidad.

Una queja que será valorada en función de los informes remitidos por cada administración en los sucesivos meses.

...

##### 1.8.2.3. Política Interior

...

En cuanto a cuestiones relacionadas con las funciones propias de las Policías Locales, dentro de los aspectos de seguridad ciudadana, versan principalmente sobre **la falta de seguridad convivencia en determinados ámbitos locales**, que consideran nulas, insuficientes o deterioradas y les impide desarrollar adecuadamente su cotidianidad.

A este respecto, se han vuelto a promover por diferentes entidades vecinales o colectivos dichos conflictos vecinales, cuestiones que trasladamos a los municipios afectados, con el objeto de conocer



las actuaciones realizadas para evitar las situaciones descritas e instar en el caso de ser necesario, a adoptar los mecanismos de dialogo, propiciando incluso trabajos de coordinación con las Juntas Locales de Seguridad, todo ello a los efectos de dar una respuesta a las peticiones ciudadanas.

En el pasado año algunos de estos expedientes nos han servido para realizar una labor de seguimiento de las medidas acordadas en actuaciones precedentes sobre la misma o similares zonas del municipio, así podemos reseñar la [queja 20/0973](#) y queja 20/1209 en las que se nos informó que *“como forma de dar continuidad a las líneas de intervención establecidas ... El objetivo primordial de estos perfiles de integración social se centra en la intervención y la atención a un grupo de población en situación de exclusión social y con problemática de muy distinta índole ... las intervenciones ha conllevado además la realización de rutas de prospección por zonas ... , tratándose de un perfil sin adherencia a recursos, con los que se ha ido trabajando la motivación y el acceso a los mismos como puente a otros recursos más especializados de tratamiento y deshabituación de adicciones”*.

También en estas cuestiones, nos vemos obligados a no admitir a trámite algunos de los expedientes ya que ante el concreto problema se opta por acudir directamente ante esta Institución, sin haberse dirigido previamente a la Corporación y por lo tanto sin que se haya podido dar respuesta y poder solucionar el conflicto. Es el caso de la queja 20/3201 en la que se solicitaba la colocación de una placa de prohibición de perros y motos, o la queja 20/5915 en la que se queja de un servicio[ deficiente por parte de la Policía Local.

En el resto de cuestiones, que aún no siendo significativas por el número de casos traemos a colación a los efectos de ilustrar la preocupación de la ciudadanía en esta materia. Así respecto a [protección civil o emergencias](#) reseñamos la queja 20/6024 en la que el interesado nos da traslado de la carencia del Servicio de Extinción de Incendios propio en un municipio almeriense.

...

## 1.9. Movilidad y Accesibilidad

### 1.9.1. Introducción

...

En este contexto, mantener un nivel mínimo de servicios de movilidad seguirá siendo aún más importante de lo que ya lo es habitualmente por cuanto que, en definitiva, la movilidad, como columna vertebral de las ciudades, debe seguir siendo prioritaria, ya que no sólo permite el desplazamiento de las personas en el marco del derecho a la movilidad y el acceso a las oportunidades, sino que también es vital para mantener en funcionamiento los servicios esenciales.

El derecho a la movilidad sin duda tiene también una dimensión social que incluye todo lo relativo al mantenimiento de los servicios para los ciudadanos y ciudadanas con necesidades especiales y podemos afirmar que aún queda mucho por hacer para garantizar universalmente el derecho a la movilidad de toda la ciudadanía.

En cuanto a los [servicios de transporte](#), tanto privados como públicos, estos se incardinan en una magnitud más amplia como es en el sistema integral de movilidad, y mediante los que se ejercita el derecho humano a la movilidad como expresión de una parte de lo que conocemos como calidad de vida de la ciudadanía, la cual, ni que decir tiene se ha visto tremendamente afectada por las medidas extraordinarias adoptadas para hacer frente a la situación de emergencia de salud pública ocasionada por la COVID-19.

Pues bien, fue el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declaró el estado de alarma, mediante el que se prohibió la circulación de personas por las vías o espacios de uso público, excepto para la realización de una serie de actividades tasadas en la propia norma, el punto de partida para afrontar la crisis sanitaria dictando para ello, entre otras, una serie de disposiciones para establecer condiciones a los servicios de movilidad, ordinarios o extraordinarios, en orden a la protección de personas, bienes y lugares.

Así, las medidas adoptadas para garantizar la seguridad de las personas trabajadoras y usuarias con las sucesivas reducciones de aforo en el transporte público, la accesibilidad de los medios de transporte y la



disponibilidad de transportes suficientes, en cuanto a frecuencia y horarios, especialmente relevante para las rutas con baja demanda, han sido objeto de preocupación planteado en las quejas presentadas ante esta institución a lo largo de 2020.

Es por todo ello que las quejas sobre el funcionamiento de los transportes públicos de viajeros han adquirido un especial protagonismo en el ejercicio 2020, la mayoría de ellas aún en trámite ya que se han venido presentando cuando se pusieron en vigor las restricciones a la movilidad por el estado de alarma o con posterioridad en las fases de reanudación progresiva de la normalidad. En ellas se denuncia la suspensión de servicios y horarios con los graves perjuicios que ello ocasiona para los pasajeros y las solicitudes de reanudación de los servicios existentes con anterioridad al estado de alarma.

En este contexto, hemos incoado de oficio, ya a finales de 2020, la [queja 20/8693](#), por la suspensión, a causa de la COVID-19, de la línea de transporte regular de viajeros en los pueblos de la comarca de la Sierra de Aracena y Picos de Aroche, por lo que se había solicitado por las Alcaldías de los municipios afectados el restablecimiento de este servicio en cuanto a sus horarios, frecuencia y vehículos adaptados para personas con discapacidad, existentes con anterioridad al estado de alarma, dado el aislamiento que dicha medida había provocado en la población de los mismos, cuya alternativa era desplazarse en vehículos privados, del que no disponen muchos vecinos y vecinas, sin contar con que gran parte de la población se caracteriza por su avanzada edad. Del resultado de esta queja, daremos cuenta en la memoria anual correspondiente al ejercicio 2021.

Por otra parte, sin duda uno de los efectos de la crisis sanitaria ocasionada por el coronavirus ha sido un aumento del uso de la bicicleta, habiéndose registrado de forma paralela un considerable aumento de sus ventas. Es por esta razón que se demandan por amplios sectores sociales medidas de apoyo por parte de las administraciones para que este medio de transporte se consolide como una alternativa real frente a los transportes motorizados. Estos vehículos constituyen, además, una buena alternativa para eludir el peligro de contagio de los metros y autobuses en las horas punta y, por ello se está utilizando cada vez más como medio para realizar los trayectos diarios al trabajo o a otras actividades cotidianas.

Pues bien, en el marco descrito, cabe resaltar que en 2020 concluía la vigencia del Plan Andaluz de la Bicicleta 2014-2020. Un ambicioso Plan que, por diversas circunstancias, no ha alcanzado los propósitos iniciales en cuanto a la creación de infraestructuras destinadas al uso de este medio de transporte personal. Es por ello que iniciamos una actuación de oficio, [queja 20/7140](#) con la finalidad de conocer el balance de su ejecución y las previsiones de aprobación de un nuevo instrumento de estas características.

En materia de [ordenación del tráfico](#) se han planteado cuestiones muy diversas, entre las que adquieren cierto protagonismo las relativas a la peligrosidad de las vías públicas por deficiencias en la señalización viaria, reclamando su mejora o corrección, aparcamientos indebidos o la demanda de implantación de medidas de calmado del tráfico como badenes reductores, pasos de cebra, rotondas y semáforos, de forma que se reduzca la velocidad de los vehículos que transitan por determinadas zonas originando contaminación, accidentes y ruido.

La mejora de la movilidad en vías públicas en beneficio de los peatones, solicitando la ordenación del tránsito de ciclistas, solicitudes de instalación de bolardos, etcétera, son también motivos de queja.

En relación a estas cuestiones relativas a la ordenación de la movilidad en materia de tráfico hemos concluido en 2020 la [queja 19/2354](#), incoada de oficio ante la grave preocupación que nos despertó en su día los problemas de seguridad que estaban originando la proliferación en nuestros espacios públicos peatonales de vehículos eléctricos de uso individual, en la que formulamos resolución consistente en [Sugerencia](#).

Del examen de las respuestas recibidas, cabe concluir una general aceptación de la Sugerencia formulada pues casi la totalidad de los ayuntamientos a los que nos hemos dirigido o bien ya tenían aprobada su Ordenanza regulando los vehículos de movilidad personal o, en su caso, estaban trabajando en su modificación o mostraban su disposición favorable a corto plazo. Es por ello que, contando con el marco normativo que suponía la Instrucción 2019/S-149 de la Dirección General de Tráfico y las Ordenanzas municipales ya aprobadas o en trance de hacerlo, estimamos que aunque no lo fuera de modo completo, se



contaba con una normativa que establecía las condiciones de utilización de estos vehículos y garantizaba los derechos que ostentan las personas usuarias de las zonas peatonales.

Finalmente en el último trimestre de 2020, se ha producido la regulación normativa de estos vehículos de movilidad personal a nivel estatal con la aprobación del Real Decreto 970/2020, de 10 de noviembre, por el que se modifican el Reglamento General de Circulación, aprobado por Real Decreto 1428/2003, de 21 de noviembre y el Reglamento General de Vehículos, aprobado por Real Decreto 2822/1998, de 23 de diciembre, en materia de medidas urbanas de tráfico.

Otro grupo de quejas que se presentan ante esta Defensoría en materia de **movilidad** atañen a la disconformidad de las personas afectadas con **expedientes sancionadores de tráfico** instruidos por los ayuntamientos, a causa de denuncias de la policía local o del personal controlador de las reservas de aparcamiento en vía pública de las denominadas Zona ORA. Así como la disconformidad con la retirada de vehículos por la grúa municipal o con la tasa cobrada por los días de depósito.

Los motivos de disconformidad más habituales suelen estar referidos a supuestos defectos de tramitación del procedimiento que culminan con la imposición de una sanción que se considera no ajustada a derecho por incurrirse en indefensión de la persona denunciada. En ocasiones es la tardanza en la devolución de cobros indebidos el objeto de la queja.

No obstante, el resultado de estos expedientes de queja ha sido diverso, como variada es la casuística que se plantea en cada uno de ellos, por lo que algunos no resultan admisibles toda vez que no advertimos las irregularidades que se nos exponen. Otros casos son cerrados por no irregularidad tras recibir los informes municipales y algunos de ellos se han cerrado en vías de solución al haberse estimado las pretensiones de las personas afectadas.

En materia de **aparcamientos de vehículos**, han sido pocas las quejas que se nos han presentado en 2020, y la mayoría de ellas ya bien avanzado el año. Suponemos que ello se debe a las consecuencias de las restricciones de la movilidad adoptadas a consecuencia de la declaración del estado de alarma por la emergencia sanitaria creada por la COVID-19. Los vehículos particulares durante muchos meses se han movido mucho menos y algunas de las quejas que se nos han formulado atañen a las zonas de aparcamiento con regulación horaria (zona azul).

A la hora de desplazarse, la eliminación de barreras en el entorno es fundamental para garantizar la movilidad de todas las personas. La accesibilidad es entendida como toda medida pertinente que permita asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y comunicaciones, incluidos los sistemas y tecnologías de la información, comunicaciones y otros servicios e instalaciones abiertas al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales.

Las personas con discapacidad para tener movilidad necesitan contar con un entorno accesible que les permita ser capaces de usarlo con sus diferentes grados de habilidad, tomando en cuenta los diferentes tipos de discapacidad. Para ello, se requiere que su entorno cuente con los ajustes razonables -modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida- para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás personas, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

Pero no solo las personas con discapacidad requieren un entorno accesible, también lo necesitan los niños y niñas, las mujeres en periodo de gestación, personas convalecientes por enfermedades o lesiones, adultos mayores, así como los grupos de población que por su condición de vida o situación social o económica han sido excluidas, tales como las personas con menores ingresos, migrantes, entre otras.

Así pues en el apartado de **discapacidad en materia de movilidad**, han adquirido especial protagonismo las quejas sobre peticiones de reserva de plaza de aparcamiento para personas con movilidad reducida, de uso nominativo o cercanas a los domicilios de estas personas o centros de trabajo, o su cambio de ubicación, que no han sido atendidas por los ayuntamientos a los que se han dirigido; la disconformidad con la anulación injustificada de plazas reservadas de estas características y las ya clásicas quejas del uso abusivo de estas plazas por personas poco solidarias.



En cuanto a la problemática del **acceso de las personas con discapacidad a los transportes públicos** en 2020 hemos concluido quejas presentadas en años anteriores sobre la carencia de vehículos adaptados para personas usuarias de sillas de ruedas, incluso de vehículos privados de alquiler o la disconformidad con la frecuencia y horario de los servicios públicos de autobús urbanos e interurbanos, o la reducción el número de taxis adaptados por alguna capital de provincial.

Las quejas presentadas en 2020, en relación con esta cuestión, están relacionadas con la reducción del número de vehículos adaptados para usuarios con discapacidad, su frecuencia y horarios a causa de las restricciones impuestas a la movilidad desde el mes de marzo de 2020 a causa de la pandemia provocada por la COVID-19.

Continuando con el apartado de **accesibilidad**, nos llegan quejas por la existencia de **barreras urbanísticas** sobre los más variados asuntos, predominando aquellas en las que se denuncia las barreras que dificultan el acceso de personas con movilidad reducida a su domicilio solicitando su eliminación; barreras urbanísticas en general en todo un barrio de una ciudad, demanda de ampliación de acerado para mejorar la movilidad y seguridad de peatones, la existencia de obstáculos en itinerarios peatonales que afectan a la movilidad de las personas con discapacidad etc.

En canto a las **barreras arquitectónicas** se repiten las existentes tanto en edificios privados de uso público como restaurantes, cafeterías y hoteles, como públicos que impiden o dificultan el acceso a los mismos para las personas con discapacidad. También en este ejercicio hemos concluido la queja incoada de oficio sobre la falta de ejecución de ajustes razonables previstos por la normativa de accesibilidad en edificios de vivienda, **queja 18/7272**.

## 1.9.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

### 1.9.2.1. Movilidad

#### 1.9.2.1.1. Ordenación del Tráfico

En este apartado, centrándonos en aspectos concretos, como decíamos se han planteado quejas de contenido muy variado, entre las que adquieren cierto protagonismo las relativas a la peligrosidad de las vías públicas por deficiencias en la señalización viaria, reclamando su mejora o corrección; aparcamientos indebidos o la demanda de implantación de medidas de calmado del tráfico como badenes reductores, pasos de cebra, rotondas y semáforos, de forma que se reduzca la velocidad de los vehículos que transitan por determinadas zonas originando contaminación, accidentes y ruido.

La mejora de la movilidad en vías públicas en beneficio de los peatones, solicitando la ordenación del tránsito de ciclistas, solicitudes de instalación de bolardos, etcétera, son también motivos de queja.

Muchas de ellas han sido cerradas al encontrarse los problemas planteados en vías de solución o por haberse aceptado las resoluciones emitidas por esta Institución. Veamos algunos ejemplos de estas quejas.

Así, en la **queja 20/4435**, la persona interesada manifestaba que tras varias comunicaciones al Ayuntamiento de Ogíjares y hacer éste caso omiso, era insufrible los **problemas de tráfico en una urbanización**, suponiendo un peligro ya que en varias ocasiones habían surgido posibles atropellos al cruzarse peatones.

“La colocación de un paso de cebra para atravesar la carretera nacional 340 que les separaba de la playa”

Admitida la queja a trámite solicitamos del citado Ayuntamiento que nos informara si accedía a la petición vecinal de instalación de medidas de calmado del tráfico en la zona y, de ser así, el plazo aproximado en que podrían ser colocadas. De no ser posible, que nos indicaran las causas por las que ello no se estimara procedente.

En el informe policial se exponía la situación viaria de la calle afectada y señalaba que un paso sobreelevado o la instalación de bandas reductoras podrían contribuir a la mejora de la seguridad vial, concretando los lugares en que podrían ser ubicadas. Dado que finalmente se nos informó que ya se habían colocado bandas



reductoras de velocidad en el paso de peatones, consideramos que el asunto planteado se encontraba en vías de solución, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la [queja 20/5745](#), la persona que la promovía actuando en representación de los vecinos de una urbanización, exponía que desde el año 2016 en que presentó en nombre de la comunidad ante el Ayuntamiento de Vélez-Málaga, el primero de los cinco escritos que realizaron, no había recibido respuesta alguna.

En ellos solicitaba [la colocación de un paso de cebra para atravesar la carretera nacional 340](#) que les separaba de la playa, así como la supresión de la bionda en dicho punto, que les permitiera un acceso seguro y fácil que en los meses de verano alcanzaban las 70-80 personas.

También mantuvo dos entrevistas con la Jefatura de Policía Local, en las que se le manifestó que eran conocedores de su petición y que estaban a punto de satisfacer la demanda, pero transcurrió el tiempo, años, y nada. Además solicitó una entrevista con la Concejalía correspondiente sin haber tenido respuesta. Añadía que en las urbanizaciones vecinas existían pasos de cebra a la playa, y que este año, en pleno estado de alarma, el Ayuntamiento los repintó y adecentó sin que, en su caso, se atendiera su solicitud.

Antes de que se emitiera respuesta municipal, el reclamante nos informó que se había conseguido lo que la comunidad de propietarios no pudo lograr a pesar de la insistencia mantenida a lo largo de cuatro años. Así las cosas, estimando que el problema había quedado solucionado, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

Ya en la memoria anual de 2019, dábamos cuenta de la queja 18/4277, en la que se nos exponía que en el Paseo Rey Juan Carlos de Sevilla, se producía un [tránsito desordenado de ciclistas](#) por las zonas peatonales y que, a causa de ello, se registraban frecuentes situaciones de inseguridad para los peatones. Formulamos [Recomendación](#) al Ayuntamiento para que la reclamación fuera atendida informando de las medidas y señalización que, en su caso, se hubiera efectuado o se tuviera previsto instalar a tal efecto.

Pues bien ya en 2020, con bastante demora, recibimos respuesta de la que se desprendía que nuestra recomendación había sido aceptada ya que en el Plan de la Bicicleta Sevilla 2020, el Paseo Juan Carlos I estaba clasificado como vía compartida, habiéndose realizado su señalización el 29 de mayo de 2019, con la colocación de 25 señales IO-8a, como "vía compartida con prioridad peatonal".

Asimismo, en lo que se refiere a ordenación del tráfico, formulamos en su día [Recomendación](#) al Ayuntamiento de Mairena del Alcor en la queja 19/0750 en la que se demanda la instalación de [elementos reductores de velocidad por la peligrosidad vial](#) que se registra en una calle determinada del municipio. A primeros de 2020 nos llegó la respuesta municipal informando de las actuaciones llevadas a cabo consistentes en la colocación de tres badenes de aglomerado asfáltico en calle Arrabal. En consecuencia, estimando que ello suponía la plena aceptación de la Recomendación que, en tal sentido, se le remitió a la Alcaldía y la toma en consideración de la petición de la persona reclamante dimos por [concluidas](#) nuestras actuaciones en este expediente de queja y procedimos a su archivo.

Por otra parte, se han resuelto favorablemente varias [quejas relativas al silencio de las Administraciones municipales competentes en materia de tráfico](#). De entre ellas resaltamos la [queja 19/3678](#), a la que ya hacíamos referencia en la introducción de nuestra memoria anual correspondiente a 2019, y que si bien la admitimos a trámite ante el silencio de la administración a la denuncia formulada por una asociación, relativa a la carencia de personal expendedor en gasolinera lo que ocasionaba problemas a las personas con discapacidad, a la vista de la respuesta recibida entramos a conocer sobre el fondo del asunto.

En las actuaciones practicadas interesamos que se nos trasladara el posicionamiento de aquélla y, en particular, sobre la interpretación que mantenía sobre el alcance y consecuencias de lo dispuesto en la Directiva 2006/123/CE, en relación con el artículo 50.3 de la Ley 4/2017, de 25 de septiembre, de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía, del que se deducía que las personas con discapacidad deberían contar con personal suministrador del combustible en las estaciones de servicio.

En su respuesta, tras exponer los antecedentes y causas que suscitaban el problema, derivadas principalmente de la necesaria observancia de la legislación comunitaria, se planteaba como posible solución el anteproyecto de ley para la modificación del artículo 50.3 de la Ley 4/2017, de 25 de septiembre,





de atención a las personas con discapacidad en Andalucía, ya en marcha, que se esperaba que obtuviera la conformidad de todos los sectores y Administraciones implicadas, de forma que, sin rebajar las exigencias derivadas del cumplimiento del principio de accesibilidad universal que debían reunir todos los productos y servicios a disposición del público, se atuviera igualmente a la normativa europea.

Así las cosas estimando que, tras esta modificación legislativa, se verían atendidas las pretensiones que motivaron la queja y que, en consecuencia, nos encontrábamos ante un asunto en vías de solución, no resultaban precisas nuevas gestiones por nuestra parte, por lo que dimos por concluido el expediente.

#### 1.9.2.1.2. Régimen sancionador

Este año 2020, de los expedientes de queja presentados por causa de disconformidad con expedientes sancionadores de tráfico pocos son los que han concluido en el ejercicio, estando aún muchos de ellos en tramitación. Algunos han sido resueltos de forma favorable a las pretensiones de las personas afectadas, y casi el mismo número hemos cerrado tras su instrucción al no haberse apreciado irregularidad en la actuación de la administración. Asimismo, vamos a dar cuenta de aquellos en los que a fecha de cierre del Informe Anual de 2019, estaban esperando respuesta a las resoluciones que formulamos por parte de las administraciones afectadas.

Así en la [queja 20/6817](#), la persona interesada exponía que había sido sancionada porque en la tarjeta Persona con Movilidad Reducida de su hijo, que la tenía en el salpicadero, no se veía la fecha. Presentó recurso aportando la tarjeta original de PMR, la parálisis cerebral de su hijo, libro de familia, ... que fue desestimado porque el agente de la empresa de aparcamientos no le veía la fecha.

Admitida a trámite interesamos del Ayuntamiento de Sevilla información para que nos indicara las causas por las que, a pesar de que la documentación obrante en el expediente sancionador acreditaba que la tarjeta se encontraba en el salpicadero del vehículo (aunque parcialmente no se viera) y, posteriormente, la persona afectada había acreditado la plena vigencia de la misma el día de la denuncia, habían sido desestimadas las alegaciones formuladas y confirmada la sanción impuesta.

En la respuesta municipal se indicaba que, tras el estudio de los expedientes, se procedía a la estimación del recurso presentado, el cual sería notificado en su domicilio en los próximos días.

También se aclaraba que el artículo 3 de la Orden de 10 de Marzo de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social de la Junta de Andalucía disponía: «La tarjeta de aparcamiento deberá colocarse en el salpicadero del vehículo de forma que resulte claramente visible desde el exterior». Y que la persona reclamante había sido denunciada por no tener visible la tarjeta de PMR, no poniéndose en duda, tras comprobar la documentación aportada, de que era titular de la misma y que cumplía todos los requisitos necesarios para estar en su posesión y poder utilizarla en las zonas reservadas para sus titulares, debiendo tener más cautela a la hora de colocarla en el salpicadero, para evitar circunstancias similares en el futuro.

Habiendo sido aceptada la pretensión planteada dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la queja 19/2517, formulamos [Resolución](#), ante la ausencia total de respuesta a nuestras peticiones de información además de recordarle al Ayuntamiento de Jaén sus deberes de colaboración para con esta Institución, le recomendamos la necesidad de dictar resolución a la mayor brevedad posible ante recurso de reposición formulado por el reclamante.

En la respuesta municipal se nos aclara que, ya con fecha 19 de junio de 2019, se notificó la Resolución del Recurso de Reposición que había interpuesto contra la providencia de [apremio por impago de sanción de tráfico](#). Esta resolución resultaba desestimatoria defendiendo la correcta tramitación del expediente sancionador y que el recurso de reposición contra la resolución en periodo voluntario debió entenderlo desestimado igualmente por el transcurso de un mes sin resolución expresa. Por tanto, dado que el contenido de nuestra Recomendación estaba ya cumplimentado incluso antes de su propia formulación, entendimos que se ha habido aceptado nuestra Resolución.

En la queja 16/1103, la persona reclamante ha venido siempre mostrando su discrepancia con un expediente sancionador que le fue incoado por el Ayuntamiento de Sevilla por entender que el vehículo de su propiedad se encontraba estacionado en zona privada y, en consecuencia, ajena a las competencias



de la policía local. Aducía también que, con motivo de la retirada del vehículo por la grúa municipal, se le había ocasionado diversos daños cuya indemnización reclamaba.

En cuanto al problema de los daños, tras múltiples actuaciones en julio de 2019 formulamos **Recomendación** con objeto de que, por parte de la Alcaldía se dieran las instrucciones oportunas para que el Departamento Municipal que corresponda dicte la resolución administrativa que proceda del recurso potestativo de reposición presentado por la persona reclamante derivado del expediente de Responsabilidad Patrimonial de la Administración por daños en el vehículo o, en su defecto, la comunicación motivada de silencio administrativo que ponga fin a la vía administrativa.

No ha sido sino en diciembre de 2019, cuando por la administración municipal se nos envió respuesta mediante la que se nos comunicaba que ya fue contestado el recurso de reposición toda vez que tanto los Agentes intervinientes como los operarios de la empresa de grúas ratificaron que los daños no se produjeron durante la carga, traslado o depósito del vehículo. Sin embargo, ello constituía precisamente el objeto del recurso de reposición que, pese a nuestra Recomendación, seguía sin obtener una respuesta expresa. En definitiva, entendimos que el Ayuntamiento de Sevilla no había actuado en el sentido expuesto en la Resolución formulada por esta Institución.

Por ello, procedemos a incluir el expediente en este Informe Anual pues finalmente y a pesar de su larga tramitación, la Administración Municipal no ha mostrado su disposición a una resolución favorable del problema ocasionado.

También por problemas derivados de daños en vehículos tras traslado de la grúa municipal, recordamos al Ayuntamiento de Marbella en el expediente de queja 16/0794, el deber legal de observar los artículos 32 y siguientes de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público y formulamos **Recomendación** para que fuera incoado el expediente de **responsabilidad patrimonial** que, **por los posibles daños causados al vehículo durante el traslado de la grúa municipal**, había venido siendo reiteradamente solicitado por la persona afectada y por esta Institución.

Lamentablemente, en ningún momento hemos obtenido respuesta del Ayuntamiento de Marbella a nuestra resolución de fecha 30 de abril de 2019, a pesar de haber instado, en dos ocasiones, por escrito su contestación y de haber mantenido conversación telefónica con personal del citado Ayuntamiento. Por ello, ante la falta de respuesta del citado organismo, al amparo del art. 29, aptdo. 2, de la Ley 9/1983, de 1 de Diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, procedemos a incluir la presente queja en el Informe Anual al Parlamento de Andalucía, destacándola en la sección correspondiente del mismo y dando cuenta, expresamente, de la falta de respuesta a nuestra resolución.

### 1.9.2.1.3. Aparcamientos

En este apartado hemos recibido en 2020 pocas reclamaciones y el mayor número de ellas ya bien entrado el año, lo cual relacionamos con la poca movilidad que han tenido los vehículos particulares en los meses de confinamiento estricto decretado por el estado de alarma a causa de la emergencia sanitaria provocada por la COVID-19.

A modo de ejemplo podemos citar la **queja 20/5533**, en la que la persona interesada exponía que la calle en la que vivía, en Conil de la Frontera, tenía una señal de acceso prohibido en su única entrada, por lo que ningún conductor estaba autorizado a circular o aparcar en ella. Pero hacía ya más de 5 años que todos los días los clientes de las tiendas cercanas dejaban su coche en esa calle y la gran mayoría no eran multados ni controlados por Policía Local. Para poner fin a ese caos, el 27 de agosto de 2020 acudió a la Policía Local con fotos de 6 vehículos que estuvieron aparcados en esa calle el día anterior.

El agente que le atendió le dijo que no aceptaba que realizara denuncia voluntaria porque, según le dijo, esos coches no le estaban molestando. Admitida la queja a trámite solicitamos informe al Ayuntamiento de Conil, recogiendo en su respuesta que se tenía constancia a través de la Jefatura de la Policía Local, de varias reclamaciones interpuestas principalmente por el ruido y las molestias de los vehículos que circulaban a más velocidad por la avenida junto a su domicilio, y los que estacionaban indebidamente al haber una farmacia cercana. Todas las reclamaciones se atendían, habiéndose realizado modificaciones en



los estacionamientos junto a la farmacia para tratar de evitar que los vehículos pararan incorrectamente, así como facilitar el acceso al garaje del edificio.

Se indicaba que desde la Jefatura de la Policía Local se vigilaba el correcto uso de las vías y lugares públicos, denunciando cualquier ilicitud, incluido el estacionamiento incorrecto denunciado. En consecuencia, considerando que el asunto planteado se encontraba en vías de solución, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

#### 1.9.2.1.4. Servicios de Transporte público

...

El transporte público es básico para que la ciudadanía pueda acceder a otros bienes y servicios esenciales también públicos, tal es el caso de la [queja 19/1811](#), en la que el reclamante, en representación de una Asamblea Ciudadana, exponía que la atención sanitaria pública en la localidad de Morón de la Frontera padecía de muchas y graves deficiencias. Y añadía que *"todo ello hace que en demasiadas ocasiones sea necesario trasladarse a los Hospitales de referencia de Valme y Tomillar, traslado que resulta muy difícil realizar mediante transporte público. De hecho hasta 2014 ni siquiera existía línea directa de autobuses desde Morón hasta esos hospitales situados a 70 kilómetros y actualmente los horarios son muy reducidos."*

Por ello, afirmaba que el Pleno Municipal había aprobado reiteradas mociones, la última de ellas de mayo de 2018, para [que se aumentara la frecuencia de los servicios de transporte público interurbano desde Morón de la Frontera a los Hospitales del Valme, Virgen del Rocío y Tomillar](#).

Admitida la queja a trámite, solicitamos de la Viceconsejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio que nos indicara si era posible acceder a las peticiones contenidas en el acuerdo municipal y, de ser así, el plazo aproximado en que podrían implantarse tales mejoras. En caso contrario, deseábamos conocer las causas que no permitían acceder a estas demandas municipales.

En la respuesta recibida, la Administración Autonómica informaba sobre las conexiones de la localidad de Morón de la Frontera con los hospitales de referencia, añadiendo que, con objeto de adaptar el servicio a la demanda real, la Dirección General de Movilidad iba a iniciar un estudio en el que se propondrían fórmulas que garantizaran la oferta necesaria a un coste razonable y que se iban a iniciar los trabajos de renovación de la concesión tratando de mejorar la prestación de los servicios. En consecuencia, considerando que el asunto planteado se encontraba en vías de solución, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

...

También relatábamos en nuestro Informe Anual de 2019, las quejas relativas al [Servicio del Taxi](#), y dábamos cuenta de una actuación de oficio, la [queja 19/3710](#) por los problemas que, al parecer, afectan a las personas con discapacidad para poder disponer de vehículos autotaxi adaptados en la ciudad de Cádiz.

En la respuesta municipal emitida se nos daba cuenta, en síntesis, de la elevación del número de autotaxis hasta 23 que se iba a producir en esa capital, así como de las modificaciones que se estaban impulsando en la Ordenanza reguladora de este servicio que iban encaminadas a la mejora de las condiciones de prestación del servicio a las personas con discapacidad y movilidad reducida.

Así las cosas, valorando positivamente estas reformas y esperando que fueran una realidad a la mayor brevedad posible, no estimamos necesarias nuevas actuaciones en este expediente de queja y procedimos a su archivo.

En la queja 18/1849, formulamos [Resolución](#) al Ayuntamiento de La Algaba. El problema que se nos trasladaba era la ausencia de información municipal sobre la [prestación del servicio de taxi en horario nocturno](#) en dicha población. Hemos remitido Recomendación consistente en la necesidad de dar respuesta a la mayor brevedad posible acerca del funcionamiento del servicio del taxi en horario nocturno en esta localidad.

Lamentablemente, no hemos obtenido respuesta del Ayuntamiento de La Algaba a nuestra resolución de fecha 11 de junio de 2019, a pesar de haber instado, en dos ocasiones, por escrito su contestación. Por ello, ante la falta de respuesta del citado organismo, con esta fecha y al amparo del art. 29, aptdo. 2, de la



Ley 9/1983, de 1 de Diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, procedemos a incluir la presente queja en el Informe Anual al Parlamento de Andalucía, destacándola en la sección correspondiente del mismo y dando cuenta, expresamente, de la falta de respuesta a nuestra resolución.

Finalmente, hay dos quejas actualmente en tramitación presentadas por el colectivo del taxi de la ciudad de Córdoba sobre su no participación en las decisiones y regulaciones municipales que le afectan.

## 1.9.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

### 1.9.2.2. Accesibilidad

#### 1.9.2.2.1. Discapacidad en materia de tráfico

En el ejercicio 2020, han tenido protagonismo las quejas relativas a las solicitudes de plazas y placas de estacionamiento para personas con movilidad reducida, que no habían sido atendidas por la administración municipal.

Así la [queja 19/7013](#), en la que la persona reclamante exponía que había solicitado reiteradamente al Ayuntamiento de Obejo la instalación de una placa reglamentaria de reserva de plaza de aparcamiento para personas con movilidad reducida donde se hiciera constar el número de la matrícula de su vehículo. Consideraba que la placa actualmente colocada no se ajustaba a las características exigibles reglamentariamente y por ello demandaba su sustitución.

Nos dirigimos al citado Ayuntamiento para que nos indicara si era posible acceder a la petición del reclamante o, de no ser así, se explicaran las causas por las que ello no se estimaba procedente.

De la respuesta remitida se desprendía que ya había sido instalada una placa reservada nominativa nueva atendiendo a lo solicitado, por lo que, habiendo quedado solucionado el problema que motivó la reclamación, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

O la [queja 19/4946](#), en la que ante la falta de respuesta del Ayuntamiento de Orcera a nuestra petición de que resolviere expresamente, sin más dilaciones, la petición formulada por el afectado, en relación con un [cambio de ubicación de plaza reservada de aparcamiento para personas con discapacidad](#), informándonos al respecto, de conformidad con lo establecido en el artículo 29.1 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, se formuló [Resolución](#) al citado organismo en el sentido de que procediera a ello a la mayor brevedad posible.

En la respuesta remitida se señalaba que, tras la conclusión del estado de alarma, se pudo atender a la solicitud del interesado instalando y pintando la plaza de aparcamiento reservada en el sitio que pedía, aunque con posterioridad, aquél la habría repuesto a su lugar anterior sin previo aviso.

De acuerdo con ello, como quiera que el escrito de queja fue admitido a los efectos de que el Ayuntamiento se pronunciara acerca de la solicitud de la persona reclamante y ello ya se había producido, entendíamos que no resultaban precisas nuevas gestiones por nuestra parte.

También la [queja 20/1866](#), en la que la persona reclamante exponía que hacía dos meses y medio que presentó solicitud ante el Ayuntamiento de Higuera de la Sierra para [que le pintaran un estacionamiento para personas de movilidad reducida delante de su domicilio](#). Al tener un vado con garaje no podía tener ambas cosas, por lo que el Ayuntamiento le dio tres opciones que no le satisfacían. Aducía que la ley de la dependencia exponía que los casos se estudiarían caso por caso y que la única limitación que imponía era no perjudicar a un tercero, cosa que, afirmaba, hacía porque solicitaba pintar delante de su vado una plaza de discapacidad individualizada, para cuando su coche estuviera fuera, no perjudicando a nadie, porque de por sí nadie debería estacionar en su vado.

Admitida la queja a trámite solicitamos del citado Ayuntamiento que nos informara si consideraba posible la concesión de dicha plaza de estacionamiento reservada y personalizada, así como si se estimaba compatible con el mantenimiento del vado de garaje que tenía concedido.

En la respuesta emitida se informaba que el escrito presentado se había considerado como recurso de reposición contra la resolución de la Alcaldía acerca de su solicitud habiéndose ordenado la emisión de nuevo informe acerca de las alegaciones que se formulaban. La Resolución municipal exponía las distintas



alternativas sobre las que la interesada podía elegir para solucionar el problema de estacionamiento o acceso a su garaje que le venía afectando.

Entendimos que, dado que el Ayuntamiento había mostrado su buena voluntad en encontrar una solución aceptable para todos y que, en consecuencia, nos encontrábamos ante un asunto en vías de solución.

#### 1.9.2.2.3. Barreras urbanísticas que impiden o dificultan la accesibilidad

En esta materia han sido varias las quejas que han sido resueltas satisfactoriamente, normalmente tras nuestra petición de informe, aunque aún muchas de ellas se encuentran en tramitación. También hemos concluido alguna otra cuya tramitación venía arrastrando desde hace años. Pasamos a mencionar algunos de estos casos que, de alguna manera, permiten afirmar que los responsables municipales están demostrando una sensibilidad más creciente ante estos obstáculos que tan gravemente afectan a personas con discapacidad, mayores y ciudadanía en general y están dispuestas a adoptar medidas para eliminarlos aunque las más de las veces son los problemas de índole presupuestaria los que lo impide, aunque en algunos otros supuestos no siempre es así.

Tal es el caso de la queja 19/4162, en la que la reclamante nos decía que tanto su madre, mujer de 85 años y con un reconocimiento de Grado III de Gran Dependencia, como otra señora en la mismas circunstancias y su hija ya mayor y con una gran discapacidad intelectual, se encontraban **atrapadas en una calle con escaleras**, en la que viven en el pueblo de Fuente Obejuna (Córdoba).

Tras solicitar su padre verbalmente ayuda a la alcaldesa desde el otoño de 2017, para que hiciesen una rampa en dicha calle y no obtener ninguna respuesta, ella lo solicitó por escrito, con registro de entrada al ayuntamiento el 1 de diciembre de 2017. Después de seguir insistiendo, la solución que daban es que harían unos pocos de tablones para las escaleras de la calle y su padre, un señor de casi 80 años, los pusiese y los recogiese, cada vez que alguna de estas mujeres lo necesitase.

Tras saber la solución que daba la señora alcaldesa, puso una hoja de reclamación, que no llegó a tramitar, porque tras ello, les contestaron diciendo que harían el correspondiente proyecto, el cual una vez realizado se incluiría en los presupuestos del 2019. En julio de ese mismo año, le comunican que su ejecución cuesta 167,000 euros, que por ello no es rentable y que no van hacerlo.

El Ayuntamiento de Fuente-Obejuna informó acerca de las diversas gestiones que se habían realizado por parte municipal para intentar mejorar las condiciones de accesibilidad a la calle en cuestión y las razones de índole técnica y económica que lo habían impedido.

Presentada alegaciones por la reclamante formulamos **Sugerencia** al Ayuntamiento para que, dado que la calle presentaba en la actualidad unas barreras que no se atienen a la normativa de accesibilidad y que ocasionan la práctica situación de aislamiento de varias personas con discapacidad allí residentes, se proceda a valorar la posibilidad de, con cargo al próximo ejercicio presupuestario y contando con las subvenciones de otras Administraciones Públicas a las que el Ayuntamiento pueda acogerse, llevar a cabo los trabajos recogidos en la Memoria elaborada por el Servicio de Arquitectura y Urbanismo de la Diputación Provincial de Córdoba, de forma que se realicen aquellas adaptaciones que sean necesarias y que técnicamente permitan la pendiente y estrechez de la calle citada.

En la respuesta que nos remite el Ayuntamiento se expone, en síntesis, que la subvención concedida para las anualidades 2020-2021 por parte de la Diputación Provincial de Córdoba para la eliminación de barreras asciende a unos 40.000 euros, sin que se haya recibido ninguna otra subvención de otra Administración a estos efectos. Dicha subvención se ha destinado en su totalidad a la adaptación de la piscina municipal por ser unas instalaciones que pueden ser utilizadas por la totalidad de los habitantes del municipio. Se indica asimismo que el presupuesto anual para mantenimiento de infraestructuras asciende a 70.000 euros y, en consecuencia, no es posible asumir con cargo al mismo la adaptación de la calle que tiene un coste de unos 132.500 euros. También se alude a que el municipio tiene un núcleo principal y 14 aldeas lo que hace difícil asumir el mantenimiento de sus infraestructuras, por lo que se procura eliminar barreras con ocasión de la reparación de deficiencias en el viario. Por último, se alude a la difícil orografía de la localidad con muchas calles en pendiente, lo que hace aún más complicada la eliminación



de barreras urbanísticas. Por ello, se concluye señalando que la adaptación de la calle se abordará en cuanto las posibilidades presupuestarias lo permitan.

En definitiva, de forma argumentada, el Ayuntamiento expone las razones por las que no le es posible actuar en el sentido recogido en nuestra Sugerencia.

Pues bien, aunque nos hacemos cargo de la dificultad y carencias presupuestarias municipales para abordar todas las mejoras y peticiones que, en materia de accesibilidad, se formulan, lo cierto es que la normativa reguladora de esta materia establecía unos plazos, ya sobrepasados, para la eliminación de las barreras existentes en el viario.

Por ello, no considerando que ha sido aceptada nuestra Resolución, debemos incluir este expediente de queja en este Informe Anual al Parlamento de Andalucía.

La [queja 17/4157](#), finalmente la hemos concluido en 2020, tras una larga tramitación, en la que ante la falta de respuesta a nuestra petición de informe para conocer si, finalmente, se estaban adoptando por parte del Ayuntamiento de Sevilla medidas efectivas en orden a la [mejora de la accesibilidad en la Barriada de Sevilla Este](#) y llevado a cabo las obras de eliminación de barreras urbanísticas demandadas por el reclamante, de conformidad con lo establecido en el artículo 29.1 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, se le formuló [Resolución](#) en el sentido de que se dictaran las instrucciones oportunas con objeto de que se indicaran, entre otras cuestiones, las prioridades que, en materia de eliminación de barreras urbanísticas, se hubieran valorado para el ejercicio por la Oficina de Accesibilidad con el responsable del Distrito de Sevilla Este, señalando las actuaciones previstas y la dotación económica con la que se contaba para abordarlas, así como los plazos presumibles para su ejecución en la zona.

Del contenido de la respuesta municipal se desprendía que, en términos generales, había sido aceptado el contenido de nuestra Recomendación puesto que, además de indicar las actuaciones de eliminación de barreras urbanísticas ya ejecutadas, se reseñaban las prioridades que, se valoraron por la Oficina de Accesibilidad con el responsable del Distrito de Sevilla Este, señalando las actuaciones previstas, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones.

También en la [queja 19/4032](#), la persona reclamante exponía que, en la confluencia entre 2 calles de su población, se encontraba una piedra esquinal o guardacantón que, debido a la estrechez de la acera, dificultaba gravemente la movilidad y el tránsito de personas, singularmente de aquellas que eran usuarias de silla de ruedas o que llevaban carritos de bebé. Creía que también se veía afectada la seguridad debido al tráfico muy cercano de los coches en dicha acera.

Admitida la queja a trámite nos dirigimos al Ayuntamiento de Écija solicitando se nos informara si era posible acceder a la [pretensión de la persona reclamante de ampliación del acerado](#) en dicha zona o, en caso contrario, que se nos expusieran las causas por las que ello no se estimaba procedente.

En la respuesta municipal se indicaba que la actuación sobre el acerado de la zona se encontraba pendiente de realizar en las previsiones municipales de mantenimiento, acogiéndose para ello a algún programa o plan de empleo para la ejecución de la obra, ya que no era posible con los propios medios municipales.

Finalmente se nos comunicó que, por medio del Programa de Urgencia Social 2020 de la Diputación Provincial de Sevilla y por la bolsa de trabajo que se estaba creando por parte municipal, se pretendía actuar sobre el acerado de la zona. Así las cosas, aún cuando no se podía concretar la fecha en que darían comienzo las obras de ejecución de los citados trabajos, cabía estimar que nos encontrábamos ante un problema en vías de solución.

Finalmente en la [queja 19/4534](#), la persona reclamante nos exponía que tenía 68 años, daño cerebral adquirido, una discapacidad del 83% y su hija era la que se había encargado de realizar las quejas, pidiendo desde hacía tiempo a través de una asociación que el ayuntamiento arreglara accesos, aceras, y que no les pusiera más barreras; peticiones a las que había hecho caso omiso.

El Ayuntamiento de Montellano nos daba cuenta de que se había confeccionado un listado de actuaciones preferentes de eliminación de barreras y de que ya se había procedido, en varios proyectos, al rebaje de los acerados, así como a la reurbanización de varias calles dejándolas libres de barreras. Se añadía que



próximamente se iniciarían varias de las obras preferentes y que se habían realizado partes de trabajo con objeto de que se ejecutasen las obras de escasa entidad de las demandadas por la afectada.

#### 1.9.2.2.4. Las barreras arquitectónicas que afectan a las personas con discapacidad en edificaciones, establecimientos y locales de concurrencia pública

...

Tal es el caso de la queja 17/1444, y varias quejas más presentadas por los mismos motivos, en la que la reclamante denunciaba los numerosos obstáculos a la accesibilidad en su triple enfoque, físico, sensorial y cognitivo, detectados en un edificio cultural en aquella fecha recientemente inaugurado en Sevilla, cuyas barreras habían sido constatadas por visitantes profesionales especialistas en Accesibilidad universal y personas con diversidad funcional. Solicitaban que se cumpliera la normativa vigente para que todas las personas pudieran usar el edificio con igualdad de oportunidades. Admitida la queja a trámite solicitamos del Ayuntamiento de Sevilla que, por parte de los Servicios Técnicos municipales, se verificaran los posibles incumplimientos de la normativa de accesibilidad que se denunciaban y, en el caso de que se confirmaran los mismos, nos indicara las causas por las que se había procedido a la apertura de estas instalaciones a pesar de ello y nos informara de las medidas que se tuvieran previsto adoptar para que, por parte de la entidad titular del inmueble, se llevaran a cabo las actuaciones de adaptación que resultaran procedentes.

Del contenido de la respuesta recibida y de la documentación adjuntada, -en la que se indicaba que la entidad titular del edificio se había comprometido a corregir los aspectos reseñados y se añadía, por la Oficina de Accesibilidad que se seguía trabajando para el efectivo cumplimiento de las cuestiones observadas, de forma que queden garantizadas las condiciones mínimas de accesibilidad- dimos cuenta a las personas interesadas de las quejas formuladas con objeto de que, en caso de estimarlo conveniente, pudieran formular alegaciones o consideraciones acerca del posicionamiento del Ayuntamiento sobre sus reclamaciones en torno a este asunto.

Pues bien, tras ello, recibimos por parte de la Asociación reclamante escrito de alegaciones en el que se solicitaban diversas actuaciones del Ayuntamiento ya que, a su juicio, quedaba aún mucho por hacer en el edificio afectado para que se cumplieran todos los criterios de accesibilidad que se recogían en la normativa vigente.

Dado que la Oficina de Accesibilidad indicaba, a 9 de marzo de 2018, que se encontraba trabajando para que la propiedad subsanara los incumplimientos observados en materia de accesibilidad, consideramos oportuno esperar un plazo prudencial para trasladar las alegaciones formuladas que eran numerosas y graves. Todo ello, con objeto de que se dispusiera del margen de tiempo preciso para acometer las actuaciones necesarias.

Es por ello que, en noviembre de 2018, dimos conocimiento al Ayuntamiento de las alegaciones formuladas por la Asociación con objeto de que se nos trasladara su posicionamiento sobre las peticiones que se formulaban señalando aquéllas que fueran atendidas positivamente o, en caso contrario, nos indicara aquéllas en las que no se estimaba procedente.

En todo caso, creíamos conveniente que, para informar de los avances que se hubieran producido y exponerle su respuesta, se convocara a un representante de dicha Asociación por parte de la Oficina de Accesibilidad de forma que pudieran ser analizadas de forma más detenida las reclamaciones que se planteaban, dando cuenta con posterioridad a esta Institución del resultado de dicho encuentro.

Tras las múltiples gestiones realizadas ante el Ayuntamiento de Sevilla, finalmente se nos remitió un completo informe en el que, tras enumerar las numerosas actuaciones realizadas para intentar lograr la plena accesibilidad del edificio en cuestión, se estimaba por la Oficina de Accesibilidad Municipal que habían quedado resueltos de forma satisfactoria los problemas de accesibilidad que motivaron la queja y se subrayaba la voluntad de la Dirección del citado centro de garantizar la accesibilidad universal de todos los visitantes, así como de atender cualquier incidencia que se presentara al respecto por los mismos.

De acuerdo con ello, considerando resuelto de forma favorable el problema que motivó la queja, dimos por concluidas nuestras actuaciones.



También la queja 16/6039, en la que desde una asociación de Discapacitados Físicos, Psíquicos y Sensoriales de Puerto Real, se nos remitía un escrito denunciando al Ayuntamiento por la licencia de utilización concedida en enero de 2016 para ampliación de unas instalaciones deportivas para cafetería y terraza.

Dichas instalaciones se encontraban ubicadas en un patio compartido con un Centro educativo, habiendo considerado el Servicio Técnico Municipal que estas instalaciones cumplían con las normas para la accesibilidad según el Decreto 293/2009, de 7 de julio, debido a que se utilizaba el aseo y vestuario adaptado del propio centro escolar. Posteriormente en enero de 2016 a la Gestión Deportiva se le concede una ampliación de licencia para una Cafetería y Terraza con Marquesina, sin haber realizado ninguna obra de adecuación para cumplir con las normas de accesibilidad.

El Ayuntamiento comprobó que tanto el vestuario como el aseo adaptado se justificaban en el proyecto de adecuación para ser compartido con la escuela, distante a 150 metros, la cuestión era que para acceder a las instalaciones había que hacerlo a través de una cancela que siempre estaba cerrada con llave la cual había que pedir al conserje del centro y que las instalaciones de la escuela al tener un horario diferente al de las pistas deportivas había un periodo de tiempo en el que no se podían usar dichos servicios.

El Ayuntamiento hizo un requerimiento para la adecuación de inodoro, ducha y vestuario a fin de que cumplieran con los requisitos de adaptación en las mismas instalaciones deportivas, sin que se llevaran a cabo, por lo que se iba a proceder a efectuar un nuevo requerimiento con advertencia de que, en caso contrario, se adoptarían las medidas necesarias dentro del contexto de la disciplina urbanística y ámbito sancionador.

De acuerdo con ello, interesamos que se nos mantuviera informados, produciéndose un reiterado silencio municipal, por lo que nos vimos obligados a formular al Ayuntamiento de Puerto Real Resolución de fondo en torno a este asunto.

Por toda respuesta, se nos remitió Informe Jurídico del Departamento de Urbanismo en el que se exponía que una vez realizada la visita correspondiente, realizado el requerimiento a la escuela y su reiteración sin que las deficiencias hubieran sido subsanadas, se estaban adoptando las correspondientes medidas disciplinarias en el ámbito sancionador.

De acuerdo con ello, con el fin de valorar si, en definitiva, las medidas disciplinarias suponían la aceptación de nuestra Resolución interesamos que, adjuntando copia del expediente sancionador incoado al efecto, se nos diera conocimiento de cuales eran tales medidas, los plazos en que se habían concretado las mismas y si habían conllevado que la entidad obligada hubiera ejecutado las obras de adaptación requeridas por la Corporación Municipal.

Lamentablemente, no hemos obtenido respuesta del Ayuntamiento de Puerto Real a nuestra resolución de fecha 8 de abril de 2019, a pesar de haber instado, en dos ocasiones, por escrito su contestación. Por ello, ante la falta de respuesta del citado organismo, al amparo del art. 29, aptdo. 2, de la Ley 9/1983, de 1 de Diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, hemos procedido a incluir la presente queja en el Informe Anual al Parlamento de Andalucía, destacándola en la sección correspondiente del mismo y dando cuenta, expresamente, de la falta de respuesta a nuestra resolución.

...

### 1.9.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

#### 1.9.3.3. Resoluciones no aceptadas

Fueron asumidas prácticamente la mayor parte las Resoluciones individuales que a lo largo del pasado año fuimos emitiendo en los expedientes de queja individuales en materia de movilidad y accesibilidad que desde el punto de vista cuantitativo, han sido mucho menos que en años anteriores.

No obstante, hemos de reseñar las quejas en las que ello no ha sido así:

- Queja 16/0794: dirigida al Ayuntamiento de Marbella, relativa a daños a vehículo tras retirada de la vía pública por la grúa municipal.





- **Queja 16/1103**: dirigida al Ayuntamiento de Sevilla, relativa a disconformidad con sanción de tráfico.
- **Queja 16/6039**: dirigida al Ayuntamiento de Puerto Real, relativa a licencia de primera utilización a cafetería que no cuenta con aseos accesibles y presenta otras barreras.
- **Queja 18/1849**: dirigida al Ayuntamiento de La Algaba, relativa a silencio ante solicitud de información sobre prestación del servicio de taxi en horario nocturno.
- **Queja 18/2365**: dirigida al Ayuntamiento de Almonte, relativa a disconformidad con pago de tasa por retirada de vehículo.
- **Queja 19/4162**: dirigida al Ayuntamiento de Fuente Obejuna, relativa a solicitud de rampa en calle con escaleras para accesibilidad de personas usuarias de silla de ruedas.

## 1.10. Personas migrantes

### 1.10.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

#### 1.10.2.2. La realidad de los asentamientos de personas temporeras extranjeras en Andalucía

Los núcleos chabolistas en las provincias de Almería y Huelva, vinculados al auge de la agricultura intensiva, se han cronificado formando parte del paisaje de determinadas comarcas que no han encontrado una solución a la situación de una población joven que es necesaria para sacar adelante las cosechas. Conforme los datos que aporta la Consejería de Salud y Familias en la Guía para la Prevención y Protección de la Covid-19 en las explotaciones agrícolas andaluzas, los cultivos como los frutos rojos o las hortalizas, con más de una cosecha en cada temporada, ocupan durante muchos meses al año a estos trabajadores, cuestión que les obliga a permanecer en la zona durante todo el año, buscando en los meses de descanso otra alternativa laboral en otras zonas andaluzas, como es el caso de la aceituna.

La ausencia de oferta residencial en los pueblos y ciudades de referencia, sin que se creen otras alternativas habitacionales para dar cobertura a esta demanda, favorece que estos migrantes se asienten en las infraviviendas disponibles como los asentamientos de chabolas, existiendo un mercado para esta demanda.

La preocupación del Defensor del Pueblo Andaluz por la situación en la que se ven obligados a vivir sus ocupantes, ha motivado la apertura de expedientes de queja, tanto de oficio como a instancia de parte, e incluso la elaboración de informes especiales en años anteriores, en los que se abordaba esta compleja realidad. Así en los informes especiales sobre "El alojamiento y la vivienda de los trabajadores migrantes en el poniente almeriense y campos de Níjar" y en "El alojamiento y la vivienda de los trabajadores migrantes en la provincia de Huelva", se analiza la precariedad residencial de las personas temporeras en los asentamientos, incluyendo en ambos informes una serie de recomendaciones y sugerencias referidas a las medidas que se deben de adoptar para solucionar el problema descrito.

Si bien, la mayoría de los migrantes que residen en estos entornos llegaron a nuestro país de forma irregular y tras agotar los plazos de atención en los programas de ayuda humanitaria y sin vías de regularización administrativa, se ven obligados a permanecer en estas condiciones, accediendo en muchos casos, a jornales en invernaderos y cultivos cercanos a los asentamientos sin ninguna cobertura legal, también lo es que residen otras personas que con autorización de trabajo optan por este tipo de alojamiento con la finalidad de enviar el máximo dinero posible a su país de origen o ahorrar para poder trasladarse a otra vivienda en los núcleos urbanos.

Una situación que en el contexto de las medidas para frenar los efectos de la Covid-19 entre la población, **visibilizaron la importancia de una mano de obra indispensable** para la recogida de las cosechas sin que se garantizara la correcta cobertura de sus necesidades básicas ni se velara por su seguridad sanitaria.

Las condiciones de estos asentamientos, la falta de suministros, la acumulación de residuos y el material altamente inflamable con el que se construyen las chabolas, provocan siniestros como es el caso de los incendios, recurrentes desde hace años en esos asentamientos y que también tuvieron lugar en 2020.

En el mes de julio se registraron en Lepe nuevos incendios de diversa consideración, en los que los afectados perdieron sus escasas pertenencias y las chabolas en las que residían. Los perjudicados y



colectivos del tercer sector acudieron a esta Institución denunciando su precaria situación sin que las administraciones les prestaran una alternativa habitacional, permaneciendo en la plaza del pueblo sin que se les ofreciera alguna solución.

Ante esta situación, un equipo técnico e interdisciplinar de esta Institución se desplazó a Lepe para conocer la realidad del problema, manteniendo encuentros con los afectados, representantes de sus Ayuntamientos y agentes del Tercer Sector.

En las distintas **reuniones mantenidas con las entidades del tercer sector**, nos trasladaron la preocupación con la postura de las administraciones públicas ante el problema generado tras el incendio. ASNUCI y ASENTIS, estimaban que el Ayuntamiento no estaba dispuesto a solucionar el problema mediante un alojamiento provisional, provocando con esa actitud una opinión negativa de los ciudadanos de Lepe hacia las personas migrantes que se han instalado en la plaza del ayuntamiento señalándolos en ocasiones como incumplidores de las medidas aprobadas por el Ayuntamiento para frenar la propagación de la COVID-19.

ASNUCI pone de manifiesto la negativa del Ayuntamiento a empadronar en las chabolas, incumpliendo así la normativa vigente y obligando a estas personas a dirigirse a los juzgados para solucionar el problema, comunicándonos que se han interpuesto demandas judiciales a tales efectos.

En este sentido se dictó el 11 de noviembre de 2020 la sentencia 345/2020 por el Juzgado de lo Contencioso Administrativo nº 3 de Huelva que devino firme el 22 de diciembre, en la que concluía que el demandante *"tiene derecho a estar empadronado en el término municipal de Lepe con efectos desde la presentación de la solicitud en el Ayuntamiento el 18 de septiembre de 2019, y condenando a la Administración demandada a estar y pasar por tal declaración"*.

Por su parte CRUZ ROJA, CÁRITAS Y CEPAIN, manifestaron que ninguna administración se ha puesto en contacto con ellos para dar cobertura a las personas que han perdido sus chabolas ni para buscar soluciones para esta situación, aunque han prestado cobertura con los programas que habitualmente tienen desplegados en la zona, organizándose entre ellos.

Trasladaban que en el contexto del Foro Provincial para la Inmigración, se estaban trabajando en la mesa de incendios en un protocolo para dar respuesta a situaciones de esta índole, y que a la fecha de las entrevistas aún no estaban terminado ni consensuado con el resto de las administraciones.

**En la reunión de trabajo mantenida con parte del equipo de gobierno del Ayuntamiento de Lepe**, el alcalde en funciones nos trasladaba su preocupación por las personas que residen en los asentamientos de su municipio, manifestando **su impotencia para solucionar el problema ya que entienden que tanto abordar el problema de las situaciones de urgencia como de su erradicación es competencia de las tres administraciones, local, autonómica y central**. En este sentido habían pedido ayuda tanto a la Subdelegación de Gobierno como a la Delegación del Gobierno de Andalucía, sin obtener una respuesta satisfactoria a la situación de las personas que se encontraban en situación de calle.

En cuanto a las iniciativas para intervenir en los asentamientos en un medio largo plazo evidencia el equipo de gobierno las dificultades para intervenir directamente ya que suelen estar ubicados en terrenos de propiedad privada.

De la información recogida podemos destacar:

- No se habían celebrado reuniones de coordinación entre el Ayuntamiento, el tercer sector y el resto de Administraciones Públicas de la provincia de Huelva para el análisis de la situación y el consenso para una rápida respuesta.
- Tanto el Ayuntamiento como algunas entidades del tercer sector había solicitado ayuda a otras administraciones para la solución del problema, sin recibir respuestas de las mismas.
- Se habían polarizado las posiciones ante las posibles soluciones, visualizándose sólo la postura de ASNUCI y la del Ayuntamiento, sin que se haya realizado gestiones ni consultas con otros colectivos concededores de la situación de los alojamientos, cuestión que dificulta la búsqueda de soluciones.
- Respecto al número de personas afectadas por los incendios, se constata que no existía un consenso, ya que cada entidad y administración aporta una cifra distinta, pudiéndose estimarse entre 75 y 130 personas.



Desde esta Defensoría se tiene la convicción de que el abordaje de esta crisis debe huir de medidas que perpetúen esta realidad y si bien es cierto que desde las Corporaciones Locales se debe velar por la situación de estas personas implementado una intervención que cubra sus necesidades, también lo es que la administración andaluza, en coordinación con el resto de administraciones, debe diseñar alternativas habitacionales partiendo de las necesidades de las personas temporeras. Metas ambiciosas que requieren trabajarlas en un medio y largo plazo y la implicación y coordinación tanto de la Administración Estatal como de la Autonómica y Local.

Con la finalidad de conocer con más profundidad los factores que inciden en esta situación, en la queja de oficio 19/2712 se ha solicitado a algunos ayuntamientos con asentamientos en su término municipal, información referida a la incidencia de esta realidad en sus localidades, número de residentes en los asentamientos, características de los mismos, temporales o más estables, así como sobre las actuaciones llevadas a cabo para atender las necesidades de los temporeros y los programas de intervención diseñados.

Atendiendo a nuestra petición los responsables del Ayuntamiento de Lucena del Puerto nos adjuntaron planos de localización de los asentamientos ubicados en su localidad, número de chabolas y de ocupantes así como los datos del padrón municipal, mostrándose dispuestos a colaborar en el diseño de estrategias de intervención para la superación de esta realidad y la creación de espacios de coordinación con representación de todas las Administraciones competentes.

En esta misma línea de colaboración encontramos al Ayuntamiento de Lepe. Desde nuestra visita en julio se han mantenido los contactos con sus responsables, informándonos de la aprobación de la creación de una mesa de trabajo para erradicar el chabolismo en su municipio y con posterioridad de su **Plan Integral de Erradicación del Chabolismo**, presentado por la Corporación en nota de prensa en los siguientes términos:

*"Los portavoces de los distintos grupos municipales han aludido a la corresponsabilidad de las administraciones y del sector privado para solventar esta problemática que afecta a toda la provincia y a su agricultura en particular.*

*El plan incluye el ofrecimiento de suelo municipal, para la **construcción de un complejo de alojamiento temporal con capacidad para 500 personas**, que requeriría una inversión inicial de alrededor de 600.000 euros.*

*Estos alojamientos, que no tendrían carácter indefinido y que estarían sujetos al pago de un canon por su uso, tendrían como finalidad el realojo de las personas que forman parte del censo chabolista realizado y **llevarían aparejado el derribo de los asentamientos actualmente existentes**.*

*Tras la presentación de este documento, **se convocará a agentes sociales y económicos de la provincia, así como a otras administraciones (locales, supramunicipales, autonómicas, estatales y europeas) para abordar conjuntamente el plan y su financiación**".*

También en el municipio de Lepe se ha avanzado en las obras del albergue titularidad de ASNUCI que con una capacidad para 40 personas ofrecerá una alternativa más al problema habitacional de quienes tienen dificultades para alojarse en el entorno donde trabajan.

Unas líneas de trabajo que se celebra desde esta Defensoría, ya que son iniciativas que van conformando medidas de solución definitivas, **echándose en falta una planificación estratégica con un ámbito superior al municipal**.

Sin embargo la realidad de estos asentamientos no es homogénea ni en los municipios onubenses ni en los de Almería. La ubicación de los mismos, su dimensión o el carácter estable o permanente de estos asentamientos conforman panoramas diversos que impiden un abordaje idéntico.

Esta diversidad ha sido constatada en la queja 20/2299 en la que tras el estudio de los informes y datos requeridos a los municipios con el fin de conocer las medidas adoptadas tras la dotación presupuestaria de la Dirección General de Políticas Migratorias enmarcada en el "**Programa andaluz de colaboración financiera específica extraordinaria con los municipios de las provincias de Almería y Huelva en cuyos territorios existen asentamientos chabolistas de personas inmigrantes**" destinada a atender las necesidades básicas de estas personas, como consecuencia de la crisis sanitaria-epidemiológica causada por el coronavirus Queja 20/2299.



Políticas municipales de localidades como Moguer o Níjar, han abordado de un modo transversal la situación de estos asentamientos, conformando equipos multidisciplinares de intervención.

Así nos informan desde el Ayuntamiento de Moguer sobre todas los proyectos aprobados desde 2012 y el diseño de un Plan de Intervención, cuyo objetivo general es *evitar la proliferación de asentamientos irregulares de personas inmigrantes en la localidad, así como erradicar los ya existentes.*

*Con los siguientes objetivos específicos:*

- *Informar, derivar y detectar sobre casos concretos a otras entidades y organizaciones para su posible intervención.*
- *Concienciar de que las condiciones en las que estas personas viven, no solo pueden afectarles a nivel social sino también de salubridad (contagio y propagación de enfermedades infecto contagiosas como la tuberculosis) e higiene.*
- *Reducir impactos ambientales derivados de los asentamientos irregulares, así como evitar posibles incendios en los mismos.*

*Con la finalidad de conseguir estos objetivos se estructuró un equipo indisciplinar (en el que se encuentra una persona, contratada a tiempo completo, de origen extranjero, conocedora de la cultura y lenguas subsaharianas, y cuya jornada laboral se desarrolla, en su totalidad en los propios asentamientos) que desarrollan labores de información, asesoramiento, sensibilización,... con la población inmigrante de los asentamientos, de manera coordinada no solo con otras áreas del mismo ayuntamiento, tales como el área de servicios sociales, medio ambiente, agricultura y Policía Local, sino también con organizaciones no gubernamentales y asociaciones de inmigrantes que realizan labores en los asentamientos existentes en el municipio."*

Destacar asimismo cómo **estas localidades han reconocido los beneficios de establecer espacios de coordinación y colaboración, entre administraciones y entidades para diseñar y ejecutar medidas de intervención, evitando de este modo la duplicidad de recursos.**

Es por todo ello por lo que esta Institución entiende que para el diseño de medidas eficaces encaminadas a la eliminación de los asentamientos, se debe partir de un diagnóstico de la realidad, teniendo en cuenta los aspectos necesarios para evaluar las propuestas en un medio y largo plazo, así como para dar respuesta a situaciones de emergencia en el corto plazo, como es el caso de los incendios o las situaciones de pandemia.

Se ha constatado también, el protagonismo otorgado a las Corporaciones Locales para el abordaje de una problemática compleja en la que, no tienen ni la capacidad presupuestaria ni la competencial en su totalidad.

Dado que las soluciones a este problema exceden al ámbito municipal ya que se constata en varios municipios de una provincia de forma diferenciada y que la coordinación entre las distintas localidades no puede asumirse a instancia de cualquiera de los municipios afectados, entendemos que es en el contexto del **Foro Provincial de la Inmigración de la Junta de Andalucía**, con competencia en la materia y de las **Diputaciones Provinciales como organismos con un amplio** conocimiento de las realidad de su provincia donde pudieran liderarse esta iniciativa.

En la reunión celebrada en el **Foro Provincial de la Inmigración en la provincia de Huelva**, durante el mes de marzo, para analizar el diagnóstico sobre los asentamientos en la provincia de Huelva, elaborado por seis comisiones, la delegada de gobierno manifestaba que *"va a permitir contar con una serie de propuestas para dar una respuesta global a la situación de los asentamientos en la provincia"*. Manifestaba en rueda de prensa estar *"muy satisfecha con la reunión, en la que hemos estado presentes no solo las administraciones públicas, sino también los sindicatos y entidades sociales de la provincia de Huelva con la voluntad de dar solución al colectivo migrante y los problemas sociales que se planteen".... "Se trata de dar una respuesta global que va más allá de ofrecer alojamiento, que nadie sufra una situación de desamparo y que todas estas personas que necesitan ayuda humanitaria sepan donde acudir en cada momento"*



Por ello esperamos que en el Foro Provincial, dado que ya dispone de un diagnóstico elaborado por las mesas sectoriales continúe trabajando en espacios de coordinación para ofrecer respuestas a estos objetivos.

Otra de las cuestiones que ha preocupado a esta Defensoría ha sido **las condiciones de alojamiento de los temporeros sin contrato que se desplazan a los municipios aceituneros** para la búsqueda de peonadas, ante la incidencia de la Covid-19.

La mayor concentración de mano de obra se produce entre los meses de octubre a marzo, siendo diciembre y enero los de más actividad. A diferencia de lo que sucede en Huelva y Almería, donde la población migrante se queda en las zonas de cultivo por la prolongación de campañas y la necesidad de mano de obra durante prácticamente la totalidad del año, en la recogida de la aceituna, una vez pasada la época de la recolección, estos trabajadores retornan a su lugar de residencia habitual o buscan otras campañas en los distintos territorios de nuestra comunidad autónoma o fuera de ella.

No todos los temporeros desplazados consiguen contratos con los empleadores, existiendo una oferta de mano de obra flotante, no toda regularizada, que permanece en los lugares de llegada o bien se traslada a otros municipios del entorno, con la expectativa de ser llamados a las explotaciones, y más en este año donde se prevén bajas laborales por el contagio de trabajadores y por lo tanto existe la posibilidad de trabajo.

Es el colectivo que no consigue un empleo en estos meses, el que más dificultades tiene para conseguir un lugar donde residir durante la temporada de aceituna y que opta por distintas soluciones habitacionales, como acoplarse en viviendas de conocidos, que no suelen reunir las condiciones básicas de habitabilidad, dormir algunas noches en los escasos albergues existentes o quedarse en situación de calle.

La incidencia de la Covid19 en esta campaña se hace patente, afectando tanto a cooperativas y almazaras (que ya han aprobado protocolos que afectan a la cadena de producción), como a explotaciones agrarias, donde los responsables de la recogida de la aceituna deben **"evaluar el riesgo de exposición en que se puedan encontrar las personas trabajadoras en cada una de las tareas diferenciadas que realizan y seguir las recomendaciones que sobre el particular emita el servicio de prevención, siguiendo las pautas y recomendaciones formuladas por las autoridades sanitarias, en todos los procesos relacionados con la recogida, transporte, almacenamiento de la producción agrícola y resto de los procesos agrarios (clasificación, envasado, aclareo...)"**, según recoge la Guía publicada para tal finalidad por el Ministerio de Sanidad.

Por su parte, la Junta de Andalucía ha editado la *"Guía para Prevención y Control del Covid-19 en las explotaciones agrarias con temporeros"* publicada el pasado 3 de agosto (BOJA 148), en la que se detallan las medidas de prevención diseñadas para garantizar la reducción de la transmisión de la infección de Covid y propiciar de este modo la creación de espacios seguros de trabajo.

Tal y como recoge la mencionada guía, *"Uno de los puntos clave es que estas personas requieren de **alojamientos** en los territorios donde se desarrolla la campaña agraria a la que acuden, existiendo distintos escenarios, desde alojamientos ofrecidos por los propios titulares de las explotaciones, a albergues municipales, residencias de emergencia, alojamientos alquilados por los propios trabajadores, etc. El titular debe estar formado en las medidas de prevención a adoptar en ellos (no camas calientes, no exceso de ocupación, etc., que suponen un importante riesgo). Sin olvidar la existencia en algunos casos de comedores y aulas de apoyo para la población infantil que los acompaña."*

En este contexto y una vez que la Guía de la Junta de Andalucía, para la Prevención y Control de la COVID-19, ha contemplado *"la responsabilidad del titular de la explotación"* para con sus trabajadores y las *"de los alojamientos de las personas trabajadoras, que no sean responsabilidad de los titulares de las explotaciones, tales como albergues o residencias de emergencia"*, **es necesario preservar la salud de los temporeros que se desplazan a los municipios y que se encuentran en expectativa de trabajo**, cuestión que incide en la población receptora en el propio núcleo urbano, que no puede ver como una amenaza la llegada de estas personas.



Es por lo que cobran aún más importancia la adopción de medidas orientadas a evitar nuevos contagios y que, de producirse, permitan un seguimiento activo de los afectados y de sus contactos, así como la celeridad en la atención médica que precisen.

Por todo ello aperturamos de oficio el expediente de queja 20/7191, conforme a lo previsto en el apartado 1 del artículo 10 de nuestra Ley reguladora, para solicitar a las Administraciones competentes información sobre **las medidas propuestas e implementadas, para la detección, diagnóstico y control de la Covid-19, en el colectivo de temporeros del sector del olivar que se desplazan a los municipios de Andalucía para la recolección de la aceituna, prestando especial atención a las personas que se encuentran en expectativa de ser contratados.**

### 1.10.2.3. Regularización administrativa y acceso al mercado laboral

El arraigo social es quizás uno de los procedimientos más utilizados para que los inmigrantes que llegaron de forma irregular a nuestro país puedan normalizar su situación administrativa y acceder a la autorización de residencia y trabajo.

Para ello, entre otros requisitos, deben acreditar su permanencia en España durante los tres años anteriores a la presentación de su solicitud. En el [portal](#) de inmigración del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones se describe la documentación necesaria para acreditar el cumplimiento de este requisito: *"La documentación que se aporte deberá contener los datos de identificación del solicitante, preferentemente debe haber sido emitida y/o registrada por una Administración Pública española. A título de ejemplo, se tomarán en consideración documentos relativos al empadronamiento, a una hospitalización, a una consulta médica en la sanidad pública, así como cualquier documentación municipal, autonómica o estatal que justifique la presencia en España."*

El alta en el padrón municipal de habitantes de su municipio es por tanto de vital importancia para este colectivo.

En el expediente de queja 20/1675 su promotor denunciaba que el Ayuntamiento de Roquetas de Mar le había notificado la denegación de su inscripción en el padrón municipal, fundamentada en que el interesado no reside en el municipio ya que, según argumentan en la resolución desestimatoria, la Policía Local se personó en su domicilio en dos ocasiones sin que encontrasen en el mismo al solicitante.

Al respecto indica el interesado que los agentes acudieron a su vivienda en horario de mañana cuando se encuentra trabajando y que antes de desestimar su alta en el padrón municipal, no lo hicieron en otros horarios distintos, trasladándonos que *"Esta resolución desestimatoria le ocasiona graves perjuicios ya que le impide acreditar su vecindad administrativa en procedimientos tan importantes como los relativos a la Ley Orgánica de Extranjería o los relativos a la elección del centro escolar para sus hijos, solicitando por todo ello la intervención del Defensor del Pueblo Andaluz."*

Solicitada aclaración sobre estos hechos al Ayuntamiento de Roquetas de Mar nos remitieron el siguiente informe:

*"Que según lo establecido en el artículo 17.2 de la Ley de Bases de Régimen Local, que ordena la realización de las actuaciones y operaciones necesarias para mantener actualizados los Padrones Municipales de Habitantes, de modo que los datos contenidos en estos concuerden con la realidad, y el punto 10 de las Consideraciones Generales de la Resolución de 30 de enero de 2015, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Coordinación de Competencias las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales, sobre instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre gestión del padrón municipal, por este Departamento en fecha 2 de septiembre de 2019 se procedió a solicitar informe a la Policía Local sobre la residencia o no del interesado.*

*El día 6 de noviembre de 2019 se recibe el informe de la Jefatura de la Policía Local en el que se indica que éste NO RESIDE EN la dirección indicada. Que trabaja y vive cerca de Carboneras. Viene los sábados y se va los domingos".*

Desde esta Defensoría facilitamos al letrado del promotor del expediente de queja la respuesta municipal, remitiendo éste las siguientes alegaciones:



*PRIMERA: Que el interesado solicitó al Excmo. Ayuntamiento de Roquetas de Mar (Almería) su alta en el Padrón Municipal en su nuevo domicilio, se adjuntó junto a nuestro escrito de queja la copia del contrato de arrendamiento. De igual modo, se puso de manifiesto que siempre ha sido vecino de esta localidad, se adjuntó igualmente con nuestro escrito de queja el Certificado de empadronamiento histórico.*

*SEGUNDA: Alega en su Informe el Excmo. Ayuntamiento de Roquetas de Mar como justificación para la denegación del empadronamiento que el Sr. XX trabaja y vive cerca de Carboneras y que sólo reside en su municipio los fines de semana. A este respecto hemos de manifestar:*

- *Carece de relevancia donde trabaje el interesado, impedir el empadronamiento de un residente del municipio porque trabaje en otro, sería tanto como prohibir a todos los vecinos de Roquetas de Mar que trabajasen en cualquier otro pueblo o ciudad que no fuese este municipio. Si esto fuese así, el Excmo. Ayuntamiento de Roquetas de Mar debería cancelar el empadronamiento de más de la mitad de los vecinos del municipio por cuanto que muchos trabajan en El Ejido, otros en Almería, otros en Níjar, etc.*
- *El hecho de que el interesado trabaje temporalmente en el pueblo de Carboneras no le impide ser vecino de Roquetas de Mar, de hecho es en este municipio y no en otro donde tiene su residencia, donde tiene alquilada su casa y donde tiene todas sus relaciones sociales.(...)*

*Prohibir el empadronamiento de un ciudadano por motivos de movilidad laboral es tanto como prohibir a todos los jornaleros de Andalucía que trabajan en distintos cultivos ( la aceituna, la fresa, etc) y que por tanto, van residiendo temporalmente en municipios distintos en las épocas de recolección, estar empadronados en su domicilio y residencia real.*

*Si bien es cierto que el Ayuntamiento en base a lo establecido en el punto primero apartado 89 de la Resolución de 16 de marzo de 2015, de la Subsecretaría, por la que se publica la Resolución de 30 de enero de 2015, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Coordinación de Competencias con las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales, sobre instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre gestión del padrón municipal: " podrá comprobar la veracidad de los datos consignados por los vecinos exigiendo al efecto la presentación de los documentos que acrediten su identidad y el domicilio en el municipio, que se definen en los apartados correspondientes de esta Resolución" y en su apartado 119: "Cuando existan indicios que hagan dudar de que se vaya a establecer la residencia en el municipio, o de alguno de los datos declarados por el ciudadano, antes de proceder al alta, o a la modificación de datos en el Padrón, el Ayuntamiento presentada la correspondiente solicitud por parte del interesado, ordenará los actos de trámite necesarios para comprobar la veracidad de los datos consignados en la solicitud, dictando la correspondiente resolución, no es menos cierto, que la visita de la Policía Local debería haberse realizado al menos en dos ocasiones y en diferentes horarios, pues es de todos conocido en el campo almeriense que los peones agrícolas realizan su actividad laboral por las mañanas y no es sino por las tardes cuando pueden ser localizados y encontrados en sus domicilios. (...)*

*El artículo 15 de la Ley 7/1985 de 2 de abril reguladora de las Bases de Régimen Local por su parte establece que: "Toda persona que viva en España está obligada a inscribirse en el Padrón del Municipio en el que resida habitualmente.*

*Los inscritos en el Padrón municipal son los vecinos del municipio. La condición de vecino se adquiere en el mismo momento de su inscripción en el Padrón.*

*Del mismo modo, el artículo 16 de esta misma Ley establece que: " El Padrón municipal es el registro administrativo donde constan los vecinos de un municipio. Sus datos constituyen prueba de la residencia en el municipio y del domicilio habitual en el mismo".*

Estudiada la documentación remitida por ambas partes y entendida la trascendencia que el empadronamiento tiene para la población migrante formulamos las siguientes Recomendaciones al Ayuntamiento de Roquetas de Mar, según lo establecido en el artículo 17.2 de la Ley 9/1983, de 1 de Diciembre:



"1ª.-Que siguiendo las indicaciones de la Resolución de 16 de marzo de 2015, de la Subsecretaría del Ministerio de la Presidencia, se compruebe por los medios indicados en la misma que los interesados residen en el municipio y tramiten su empadronamiento".

2ª.- Que conociendo esa Corporación la actividad laboral como temporeros en explotaciones agrícolas en la provincia de Almería de muchos de los vecinos de origen extranjero que solicitan al alta en el Padrón Municipal de Habitantes, articulen mecanismos de control compatibles con sus jornadas de trabajo, protocolizando visitas incluso los fines de semana cuando se considere necesario, ya que de otro modo se repetirá la situación denunciada por el interesado en este expediente de queja, teniendo el empadronamiento una extraordinaria relevancia en la situación administrativa de los extranjeros, tanto para acreditar su vecindad como para la obtención de su autorización de residencia y trabajo".

En el momento de publicación de este informe nos encontramos a la espera de la respuesta municipal, que confiamos sea estimatoria a nuestras peticiones.

...

## 1.12. Servicios de Interés General y Consumo

### 1.12.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

#### 1.12.2.1. Servicios de interés general

##### 1.12.2.1.1. Energía

Tal como hemos señalado en el apartado introductorio, las circunstancias relacionadas con el confinamiento domiciliario de la población ordenado en marzo de 2020 pusieron en clara evidencia la necesidad de contar con suministros básicos y, entre ellos, la luz.

Pese a las medidas adoptadas para evitar los cortes de suministro, ya detalladas, a esta Institución acudieron personas afectadas por falta de luz desde antes de la declaración del estado de alarma, solicitando una **reconexión provisional**, al menos mientras durase el confinamiento.

No siempre tuvieron éxito nuestras gestiones ante la compañía suministradora, al oponerse a la reconexión alegando, en la mayoría de ocasiones, las deficiencias existentes en la instalación eléctrica que impedían el restablecimiento del suministro o exigían de tareas de reparación complejas que no se consideraban incluidas en el concepto de atención de averías que justificara el desplazamiento de los técnicos correspondientes.

Particularmente complejas fueron las gestiones en aquellos supuestos en que el corte de suministro era consecuencia de un enganche ilegal previo. Aunque en estos casos el corte de suministro estaba más que justificado, entendía esta Institución que había que atender a la realidad de la situación creada con el confinamiento que impedía la movilidad y obligaba a permanecer en unas viviendas carentes de los servicios más esenciales, en ocasiones afectando a menores.

Así ocurrió en la queja 20/1991, en la que la falta de luz incluso impedía el acceso al agua pues era necesaria para accionar una bomba de pozo. Esta familia, con dos menores a cargo, ocupaba sin título una vivienda y tenían enganchada la luz a una farola del alumbrado público, que únicamente tenía suministro eléctrico en horario nocturno, lo que les impedía disponer de energía alguna durante el resto del día.

Las gestiones realizadas ante el Ayuntamiento para encontrar una solución al problema que posibilitase un suministro continuado de luz a la vivienda no prosperaron, tras negarse el consistorio a mantener permanentemente encendido el alumbrado público en la zona o facilitar un generador a la familia.

Sin embargo, los Servicios Sociales nos dieron cuenta de las actuaciones desarrolladas con la familia, indicando que no les constaba que hubieran presentado solicitud en el Registro Municipal de Demandantes de Viviendas Protegidas. Asimismo se les había ofrecido ayuda para el alquiler de una vivienda sin que la hubieran tramitado pese a que contaban con la renta mínima de inserción social, más los ingresos de un empleo durante casi un año.





A la vista de dicha información, valoramos que la actuación de los Servicios Sociales resultaba adecuada, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En el caso de la queja 20/2044 los propios Servicios Sociales habían instado a la persona afectada a firmar un plan de pagos de su deuda de luz. En todo caso nos pareció oportuno solicitar a Endesa que valorasen la posibilidad de una reconexión urgente del suministro en la vivienda y mantenerlo al menos mientras durase la situación excepcional derivada del confinamiento domiciliario.

La distribuidora Endesa nos contestaba que, para poder dar servicio al suministro en cuestión, resultaba necesario que fuese solicitado mediante una comercializadora. Con respecto al posible acuerdo de pago de la deuda existente, se remitían a la comercializadora con la que se mantenía la deuda que motivó el corte de suministro.

También la distribuidora rechazó la posibilidad de un suministro provisional y urgente para atender las necesidades de dos vecinos de un municipio onubense, alegando la necesidad de ser solicitado mediante la comercializadora que prefiriesen los afectados, a la que deberían dirigirse para formalizar la contratación.

Con independencia de las circunstancias puestas de manifiesto por la trabajadora social explicativas de la falta de éxito de las intervenciones sociales realizadas con ambas personas, seguíamos entendiendo necesario aportar soluciones a la falta de luz en tales momentos. Por eso insistimos al Ayuntamiento requiriéndole alternativas para suplir tal carencia o, en su defecto, posibilidades de orientación -y en su caso apoyo económico- para ambas personas por parte de los Servicios Sociales Comunitarios en la contratación de suministro y la gestión del bono social eléctrico.

Los casos puntuales de hogares privados de luz, aunque complejos de resolver en algunos supuestos, no revistieron la **excepcional dificultad que presentaron los cortes de suministro que afectaron a una localidad entera o a algunas barriadas o zonas concretas de algunas ciudades**.

En ocasiones se trataba de problemas puntuales derivados de averías o incidencias en las redes de suministro que normalmente han quedado subsanadas. Así ocurriría en Beas (quejas 20/3235, 20/3236 y 20/3245), Barriada Huerta Alta en Cantillana (queja 20/1463), Chauchina (queja 20/0100), El Madroño (quejas 20/1870, 20/1871, 20/1897 y 20/1898), Fuentes de Andalucía (queja 20/0299), Llanos del Espinar en Castro del Río (queja 19/6587), Barrio Nuevo San Andrés en Málaga (queja 20/1970), Montefrío (queja 19/6707), Niebla (queja 20/5559) y Padul (queja 20/1106).

En los casos más complicados, nos encontramos con problemáticas sociales enquistadas en el tiempo.

Nos referimos especialmente al problema de algunos barrios socialmente desfavorecidos y que ya venían soportando cortes de luz recurrentes y prolongados como consecuencia de una conjunción de problemas: por un lado, la proliferación de enganches ilegales a las redes de suministro debidos a carencias económicas de las familias, a la picaresca de algunos y, especialmente, a actividades delictivas relacionadas con el cultivo *indoor* de marihuana, y, por otro lado, las insuficiencias o carencias en las redes de suministro que abastecen a estas zonas.

Por este motivo dirigimos un **comunicado** solicitando que se adoptasen **medidas urgentes por parte de las compañías suministradoras, en colaboración con los Ayuntamientos**, para garantizar el suministro continuado de luz en todos los hogares, al menos mientras durasen las circunstancias excepcionales derivadas de la COVID-19.

Esta problemática se extiende a cada vez más zonas y localidades de Andalucía, afectando especialmente a familias y colectivos en condiciones de grave desfavorecimiento social y económico, cuya vida cotidiana, ya de por sí difícil, se torna, como consecuencia de los cortes reiterados y prolongados del suministro eléctrico, en un auténtico calvario que los acerca aún más a los umbrales de la exclusión social.

Ejemplo claro de ello es la Zona Norte de Granada, cuya situación no ha encontrado aún solución pese al tiempo transcurrido y las medidas adoptadas.

“Solicitando que se adoptasen medidas urgentes por parte de las compañías suministradoras”



Precisamente en el mes de febrero, antes de declararse el estado de alarma, asistimos a la comisión de seguimiento del Protocolo de coordinación interadministrativa ante situaciones de interrupción de suministro eléctrico en la zona norte en Granada.

En dicha comisión estaban presentes la Junta de Andalucía, la Subdelegación del Gobierno, el Ayuntamiento de Granada, Policía Nacional, Guardia Civil y la compañía Endesa. También acudieron como invitados el Defensor de la Ciudadanía de Granada y el párroco de La Paz.

Endesa se comprometió entonces a aumentar la potencia instalada en la zona antes de fin del mes de marzo y mejorar las instalaciones eléctricas antes de fin del año 2020. Las medidas comprometidas deberían servir para poner fin, de una vez por todas, a los continuos cortes de luz que sufre esta zona de Granada.

Lamentablemente, a la presente fecha y pese a la ejecución de las instalaciones comprometidas, el problema de los cortes de luz persiste.

El problema de la Zona Norte de Granada se repite en las zonas más deprimidas de nuestras ciudades y pueblos, agravando así las difíciles circunstancias socio económicas de la población que reside en los mismos. Así nos consta que se ha extendido a otros barrios de Granada como Casería de Montijo y barrios de distintas ciudades como El Pucho en Almería, Cerro de San Roque en Berja (Almería), La Paz en Pinos Puente (Granada), Polígono Sur y Torreblanca en Sevilla.

Los cortes de luz son reiterados y duraderos, lo que pone en riesgo la salud de las personas y dificulta realizar una vida normalizada.

Entre el último mes del año y enero de 2021 las protestas vecinales han encontrado eco en los medios de comunicación, tras las bajas temperaturas registradas, reflejando la crudeza de la vida sin luz en estas barriadas.

A este respecto, no podemos más que reiterar la responsabilidad de todas las Administraciones con competencia en la materia y de la empresa prestadora del servicio en la adopción de cuantas medidas resulten necesarias para garantizar el acceso en condiciones mínimas de calidad al suministro eléctrico de todas las personas que residen en las zonas afectadas y cumplen fielmente con sus obligaciones como usuarias del servicio eléctrico.

...

#### 1.12.2.1.1.1. Análisis específico del bono social eléctrico y la protección al consumidor vulnerable

...

Ello motivó nuestra actuación de oficio en la [queja 20/6767](#), en la que nos hemos dirigido a las principales entidades suministradoras de energía y agua en Andalucía para que nos faciliten datos relativos a las incidencias ocurridas tras el levantamiento de las medidas adoptadas para garantizar los suministros básicos y, en su caso, medidas específicas que hayan adoptado en favor de las personas consumidoras y, especialmente, de las más vulnerables.

Asimismo nos interesaba conocer la valoración de los Servicios Sociales Comunitarios. Dado el elevado número de Ayuntamientos y Diputaciones Provinciales que prestan estos servicios y las distintas realidades repartidas por todo el territorio andaluz, hemos estimado oportuno dirigirnos a la FAMP como representante de todas las Administraciones especialmente implicadas.

También hemos solicitado la colaboración de las entidades del tercer sector que trabajan con colectivos vulnerables para conocer, de su mano, los datos antes referidos y las propuestas que estimen necesarias para atender de forma efectiva la garantía de suministros básicos.

Encontrándonos aún recabando la información solicitada, por el momento las respuestas recibidas coinciden en la baja incidencia de los impagos y las facilidades ofrecidas para pago de atrasos y obtención de beneficios en la facturación de suministros.

En todo caso, ya hemos señalado que la incidencia del problema queda relegada en el tiempo mientras esté vigente la prohibición de cortes establecida por la Disposición adicional cuarta del [Real Decreto-ley 37/2020, de 22 de diciembre](#).



A tales efectos la prohibición opera de modo automático para consumidores en los que concurra la condición de consumidor vulnerable severo o en riesgo de exclusión social definidas en la normativa de bono social.

Para aquellos consumidores que, no pudiendo acreditar la titularidad del contrato de suministro, cumplan con los requisitos que dan derecho al reconocimiento de la condición de consumidor vulnerable o vulnerable severo, la garantía de no suspensión del suministro requerirá de la acreditación de dicha circunstancia mediante certificación por los servicios sociales competentes o por mediadores sociales ante la empresa suministradora.

...

### 1.12.2.1.2. Suministro domiciliario de agua

Al igual que ocurría con el suministro de luz, muchas de las quejas que recibíamos desde la declaración del estado de alarma se debían a la falta de agua, bien por no haber podido contratar la misma, o bien porque el suministro se hubiera suspendido al estar enganchado.

En el caso de la queja 20/1354 trasladamos a Giahsa la situación de una mujer que no disponía de agua desde 2018 por impago de deuda con la que venía mostrando su discrepancia. Con independencia de las cuestiones de fondo, solicitamos si fuera posible la reconexión urgente del suministro de agua teniendo en cuenta las circunstancias de confinamiento de la población debido al estado de alarma y las recomendaciones de higiene frente al coronavirus. La respuesta de Giahsa fue rápida, habilitando un suministro en precario mientras durase la situación.

También Giahsa respondió a la situación de una mujer que se encontraba sin agua por impago de recibos desde noviembre de 2019 y que tenía que acudir a ducharse al polideportivo municipal. Como solución se repuso inmediatamente el suministro y se acordó que cuando finalizase el estado de alarma la interesada pagase los costes de reposición y fraccionase la deuda (queja 20/2135).

La queja 20/1934 afectaba a un grupo de familias que venían ocupando unas viviendas en Sevilla, a las que se había cortado el agua y la luz con la ayuda de las fuerzas de seguridad tras reiterados enganches ilegales.

Estas familias se habían suministrado de agua utilizando la de una fuente pública próxima a las viviendas pero, tras la declaración del estado de alarma, esta fuente fue clausurada por razones de prevención sanitaria, creándose así una situación de grave riesgo higiénico y sanitario al verse obligadas a largos desplazamientos.

Tras nuestras gestiones Emasesa accedió a restablecer de forma provisional y excepcional el suministro.

En otros casos la respuesta no fue positiva, como en la queja 20/2076 promovida por una asociación en nombre de varias familias de etnia gitana que ocupaban unas viviendas, sin luz y sin agua. Desde el Ayuntamiento se nos dio cuenta del trabajo desarrollado con la comunidad gitana de la localidad y la existencia de un proyecto de intervención integral en colaboración con la Diputación Provincial de Huelva.

Insistiendo esta Institución por las posibles alternativas que pudiera ofrecer para atender la falta de suministros básicos, respondía el Ayuntamiento que carecían de viviendas y recursos propios para pago de suministros remitiendo a entidades del municipio, que son las que establecen sus requisitos para acceder a dichos recursos.

La persistencia de la prohibición de corte de suministros en el periodo posterior al estado de alarma y hasta el 30 de septiembre originó cierta confusión entre los responsables de algunas empresas suministradoras, como lo pone de manifiesto la queja 20/5409. En ella, una madre con cuatro hijos a cargo nos explicaba que el día 3 de agosto la empresa suministradora había procedido al corte del suministro en su vivienda por impago de recibos, retirando el contador. La interesada reconocía la deuda y había pedido un fraccionamiento acorde a su situación económica, sin que su petición hubiera sido de momento atendida.

Según relataba, había presentado una reclamación a la empresa suministradora alegando la prohibición legal del corte de suministro y solicitando su reposición urgente, pero le habían indicado, telefónicamente, que no existía tal prohibición de corte de suministro y que la única posibilidad de que se restableciera el suministro era pagando la deuda existente.



Tras tramitar la queja por vía de urgencia ante el Ayuntamiento y la empresa suministradora, denunciando el corte de suministro y la vulneración que el mismo suponía de la legislación en vigor, se nos comunicó que se procedía al restablecimiento inmediato del suministro.

En el caso de la queja 20/4454 el corte de agua por impago de recibos se produjo en el mes de julio, por lo que hacíamos ver al Ayuntamiento que la situación excepcional que vivimos puede resultar especialmente penosa cuando se carece en la vivienda de suministros tan básicos y esenciales como el agua, siendo ésta imprescindible para la higiene y la salubridad que tan necesarias resultan en estos momentos. Asimismo le recordábamos que el Real Decreto-ley 26/2020, de 7 de julio, había extendido hasta el 30 de septiembre la garantía de la continuidad del suministro energético y de agua para consumidores domésticos en vivienda habitual.

Con independencia de las situaciones excepcionales derivadas de la pandemia del COVID-19, también hemos tramitado quejas que se refieren a facturaciones, con frecuencia por consumo excesivo, disconformidad con tarifas, o bien por cuestiones relativas a la gestión del contrato.

Como ya hemos señalado anteriormente, las quejas tramitadas por situaciones de **pobreza hídrica** cada vez son más residuales, por la existencia de bolsas de ayudas específicas en muchas entidades suministradoras o la consignación de mínimos vitales en sus correspondientes tarifas. En ocasiones las quejas se refieren a la dificultad encontrada en los trámites correspondientes, como es el caso de la queja 20/4178.

En algunos casos se ha puesto de manifiesto la dificultad de abonar deudas atrasadas, si bien hemos encontrado una respuesta receptiva por parte de las entidades suministradoras.

Así, en la queja 20/7444 una pareja, con un menor a su cargo, nos trasladaba que se encontraban en situación de desempleo de larga duración y teniendo que hacer frente a diversas deudas, sin contar con prestaciones públicas. Temían el corte de suministro al no poder asumir la deuda atrasada de agua.

Emasesa nos indicó que se había denegado la solicitud de tarifa social al tener en cuenta los ingresos correspondientes al ejercicio 2019 si bien podían revisar la valoración económica si aportaban documentación referida a los ingresos de 2020. Respecto a la deuda existente se les ofrecía una solución personalizada mediante la firma de un plan de pagos.

Debemos señalar las quejas referidas a la **imposibilidad de contratación del suministro** de agua en casos de especial vulnerabilidad.

Un ejemplo es la queja 20/7729, en la que la interesada ponía de manifiesto que no podía contratar el agua en su domicilio porque Aqualia exigía la realización de unas obras, cuyo importe ascendería a unos 6.000 euros que no podían asumir con un sueldo mileurista y teniendo a su cargo dos menores.

Sin embargo, el problema quedaba reducido al ámbito de las relaciones entre particulares pues, tras conocer que la interesada era inquilina de la vivienda, entendíamos que debía reclamar a la propiedad la ejecución de la instalación de saneamiento necesaria para la contratación del suministro de agua, de acuerdo con el artículo 1554 del Código Civil.

En la queja 20/6441 el asunto se arregló, instalándose el contador de agua, tras aportar el propietario la documentación necesaria.

Las quejas que más se reiteran son las relativas a facturación excesiva a causa de **avería en las instalaciones interiores** (quejas 20/0243, 20/7331 y 20/8374).

También podemos destacar la tramitación de quejas referidas a **cortes de agua que afectaban a núcleos enteros de población**: Aljapark en Aljaraque (queja 20/7562), Carboneras (queja 20/6104), Las Veguetas en El Puerto de Santa María (queja 20/2481), varias cortijadas de Algarinejo (queja 20/4695) o varias urbanizaciones de Castilblanco de los Arroyos (quejas 20/3378, 20/3380, 20/4552, 20/4673, 20/4817 y 20/5827).

Precisamente la situación del abastecimiento de agua en los municipios de la Sierra Morena de Sevilla, junto con Villaverde del Río, Castilblanco de los Arroyos y El Castillo de las Guardas, fue objeto de una actuación de oficio por parte de esta Institución Queja 20/5237.



Desde la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible -a quien requeríamos un pronunciamiento acerca de la demanda de inversiones por parte de los municipios afectados- nos indican que existe colaboración con la Diputación Provincial de Sevilla en este asunto y que el posible auxilio económico de la Administración Autonómica se centraría en el abastecimiento en alta. Asimismo sugieren que se involucre a la Confederación Hidrográfica del Guadalquivir para la realización de obras con cargo a sus presupuestos y recuperar su coste a través de tarifas de utilización del agua, como está llevando a cabo en otras zonas de su influencia.

Por último reseñar que en el mes de diciembre de 2020 iniciamos una investigación de oficio **Queja 20/8247**, tras conocer que en diversos municipios de La Campiña y Sierra Sur de Sevilla se había detectado en el agua domiciliaria niveles de benceno por encima de los límites permitidos.

En el curso de esta actuación hemos solicitado información a la Delegación Territorial de Sevilla de la Consejería de Salud y Familias y al Consorcio de Aguas Plan Écija, como titular de la ETAP donde se produjo la incidencia. También se ha considerado oportuno interesar informe a las empresas suministradoras afectadas: Areciar, Hidralia, Aqualia y Acciona.

Asimismo, trasladamos esta iniciativa a los Ayuntamientos de las localidades sevillanas afectadas Arahal, Cañada Rosal, Écija, El Rubio, Fuentes de Andalucía, Herrera, Isla Redonda-La Aceñuela, La Campana, La Luisiana, Lantejuela, La Puebla de Cazalla, Marinaleda, Marchena, Morón de la Frontera, Osuna y Paradas, a fin de que nos remitieran aquellas informaciones que consideren relevantes para la investigación.

#### 1.12.2.1.3. Telefonía e Internet

...

La tramitación de algunas quejas estaba relacionada, más que con la prestación del servicio al cliente, con las **instalaciones de telefonía** (cableado en fachadas o postes en mal estado), provocando molestias o inconvenientes a la ciudadanía (quejas 19/7113, 20/3495, 20/6331 y 20/8406)

En este tipo de quejas en algunas ocasiones también nos hemos dirigido al correspondiente Ayuntamiento por las cuestiones urbanísticas que pueden estar asociadas al problema.

A veces se trataba de una falta de instalaciones para la prestación del servicio a través de fibra óptica. Muchas de estas quejas ponían de manifiesto la necesidad de contar con Internet de calidad para la realización del teletrabajo (quejas 20/3897, 20/6334 y 20/8645).

...

#### 1.12.2.2. Otras cuestiones relacionadas con Consumo

...

Algunas de las quejas recibidas relacionadas con la actuación de la administración de consumo han puesto de manifiesto las incidencias producidas por la declaración del estado de alarma en la prestación del servicio por parte de las OMIC.

Así ocurrió en la queja 20/3899 con respecto a la OMIC de Sevilla, o en la queja 20/6256 con respecto a la OMIC de El Puerto de Santa María, si bien la explicación facilitada por ambos Ayuntamientos resultó justificada en cuanto a las causas de las incidencias y su adecuada corrección.

...

## 1.13. Sostenibilidad, Medioambiente y Obras Públicas

### 1.13.1. Introducción

...

En este sentido, se sigue apreciando también una creciente conciencia ciudadana en relación con la **salubridad ambiental** y, en línea con ello, es constante la recepción de quejas relacionadas con vertidos no autorizados; con la inadecuada ubicación de contenedores; con deficiencias en la limpieza viaria; o con el mal funcionamiento de puntos limpios.



Como ejemplo podemos citar la queja 20/3555, que recibimos en relación con el deficiente funcionamiento del punto limpio ubicado en la localidad granadina de Monachil, del que se denunciaba su cierre desde hacía más de diecisiete meses; o las quejas que recibimos por deficiencias de los puntos limpios de Torrox (Málaga) y de Canjáyar (Almería).

...

## 1.13.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

### 1.13.2.1. Sostenibilidad y Medioambiente

#### 1.13.2.1.1. Contaminación acústica

Un año más, pese a la singularidad del año 2020 con la crisis sanitaria de la COVID-19 y la restricción de derechos de la ciudadanía decretada por el estado de alarma, el cierre de actividades esenciales, la reducción de horarios y el confinamiento domiciliario, **la contaminación acústica, en sus distintas formas de manifestación y focos emisores, es de largo la materia de la que se reciben más quejas en el área de sostenibilidad y medioambiente.**

Un ejemplo de ello es la queja 20/0077, que recibimos antes de la declaración del estado de alarma del mes de marzo de 2020, y con la que un vecino de la ciudad de Sevilla nos trasladaba que en el entorno de su domicilio se ubicaba un bar de copas que había instalado en una azotea una terraza exterior, tanto para servir a los clientes habituales como para organizar eventos y fiestas, *"lo cual causa graves molestias a las viviendas colindantes, por los ruidos que genera la barra del bar y los propios clientes (vocerío, gritos, cante) hasta altas horas de la madrugada"*.

Había denunciado esta situación en la policía local de Sevilla que, personada en el establecimiento, había levantado acta de denuncia advirtiendo del desarrollo de una actividad de bar con música y de actuaciones en directo en la terraza, así como de la imposibilidad de conocer qué tipo de licencia y/o declaración responsable habían presentado los titulares, llegándose incluso posteriormente al precinto por graves deficiencias en materia de seguridad, pero cuatro días después había vuelto a abrir con la misma incidencia acústica.

Habiéndose tramitado expediente administrativo en el Ayuntamiento de Sevilla, se resolvió que la declaración responsable presentada en su momento para este local no había surtido efectos, pese a lo cual la actividad seguía desarrollándose con absoluta normalidad, habiendo incluso sido denunciada formalmente por la Policía local y en otras tantas ocasiones por las personas residentes en el entorno.

Admitimos a trámite la queja porque decía el promotor que *"Ante esta situación, el Ayuntamiento de Sevilla no ha adoptado ninguna medida, permitiendo que se instale la terraza exterior de un bar en una azotea rodeada de viviendas, a pesar de ser ilegalizable esta actividad y generar todo tipo de molestias a los vecinos colindantes"*

Solicitado el preceptivo informe al Ayuntamiento de Sevilla, a fecha de cierre de este informe anual seguimos a la espera de recibir la respuesta, por lo que el expediente sigue abierto.

Relacionado también con **ruidos de actividades hosteleras**, tramitamos el expediente de la **queja 20/3533**, con el que una vecina de Alcalá de Guadaíra, Sevilla, se lamentaba de que en su momento había denunciado en el Ayuntamiento el ruido generado por el extractor de humos de un establecimiento hostelero colindante y que tras la tramitación administrativa pertinente se le había notificado una resolución municipal por la que se adoptaba la clausura temporal de la actividad hasta que se adoptasen determinadas medidas correctoras. Sin embargo, el establecimiento seguía funcionando sin adoptar tales medidas, lo que motivó la queja en esta Institución.

Admitida a trámite la queja e interesado el preceptivo informe del Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra, al que nos dirigimos en varias ocasiones, fuimos informados por la propia promotora de la queja de que el problema había quedado solventado con el arreglo de la campana extractora y la realización de una medición acústica en su domicilio. Con ello, dimos por terminadas nuestras actuaciones y así lo comunicamos al Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra.



Por su parte, la [queja 20/1427](#) la admitimos a trámites tras recibir escrito firmado por treinta vecinos y vecinas de una barriada de la localidad de Las Cabezas de San Juan, Sevilla, en el que relataban el ruido sufrido en la zona como consecuencia de la celebración de conciertos en un local de hostelería durante varios fines de semana, que habían denunciado en el Ayuntamiento de la localidad, que había autorizado alguno de esos conciertos.

Interesada la colaboración municipal fuimos informados de que contra el establecimiento denunciado se había incoado un expediente sancionador finalizado con Resolución sancionadora, así como que *"para el supuesto de que persistan las irregularidades cuya persecución y sanción correspondan a esta Administración, se plantea la posibilidad de adoptar sanciones accesorias, previstas en el art. 23 de la Ley 13/1999 (...), que sean de competencia municipal"*.

Nos informó también el Ayuntamiento de Las Cabezas de San Juan que había remitido a la Delegación del Gobierno de la Junta de Andalucía, dos comunicaciones solicitando la apertura de expediente sancionador contra el referido establecimiento *"por la celebración de reiterados conciertos, sin contar con autorización, al ser competencia de esa Administración"*.

Esta información, unido a que los promotores de la queja nos comunicaron posteriormente que el establecimiento denunciado permanecía cerrado, motivó que archiváramos actuaciones en la consideración de que se había aceptado la pretensión fundamental de las personas promotoras de la queja.

Otro expediente ilustrativo que podemos citar es el tramitado como [queja 20/0748](#), que fue incoado a petición de una vecina de la localidad gaditana de Rota, que se quejaba de que había denunciado en el Ayuntamiento de Rota los elevados niveles de ruido que percibía en su domicilio, en horario de noche y madrugada, como consecuencia de que un bar sito bajo el mismo disponía en su entrada de una zona de pasaje no insonorizada, justo debajo de su dormitorio principal. Había denunciado estos hechos en el Ayuntamiento, que llegó a realizar actuaciones que no dieron el resultado deseado, pues seguía percibiendo el ruido.

Tras nuestra intervención, el Ayuntamiento de Rota nos informó que la persona titular del establecimiento denunciado había comunicado el arreglo de las deficiencias detectadas en inspección municipal y que por tanto se daba por cumplido el requerimiento realizado tiempo atrás. Dimos traslado de esta información a la promotora de la queja en trámite de alegaciones y, al no tener noticias suyas en un plazo prudencial de tiempo, entendimos que el problema había quedado resuelto con las medidas adoptadas por la titular del establecimiento, y que tales medidas habían surtido el efecto deseado.

El expediente de queja 20/1656, aún en tramitación a fecha de cierre del presente Informe Anual, lo tramitamos a instancia de un vecino de Alhaurín el Grande, Málaga, que tenía bajo su domicilio un restaurante que había denunciado por ruidos, y al que el Ayuntamiento de esta localidad le había [denegado la copia de un informe de ensayo acústico](#) practicado por la Diputación Provincial de Málaga para determinar el nivel de aislamiento del local, argumentando la normativa de protección de datos de carácter personal.

Tras admitir a trámite la queja y solicitar la colaboración del Ayuntamiento de Alhaurín el Grande, éste facilitó al reclamante el informe de ensayo acústico, por lo que pudo conocer su resultado no favorable y las medidas exigidas por el Ayuntamiento al titular del establecimiento para dar cumplimiento a los objetivos de calidad acústica. Dado que hemos requerido un segundo informe, estamos pendientes de recibirlo a fecha de cierre de este Informe Anual.

Por su interés, queremos reflejar en este Informe Anual la Resolución dirigida al Ayuntamiento de Sevilla en el seno del expediente de queja 19/4330, aunque formulada en el año 2020, en un asunto relativo a una grave problemática de una terraza de verano con música, que planteaba [no solo cuestiones afectantes al derecho al descanso por su ubicación en una zona calificada como acústicamente saturada, sino también por graves deficiencias en materia de seguridad](#) constatadas a lo largo de varios años por el Ayuntamiento de Sevilla, pese a lo cual se había permitido durante todo este tiempo su funcionamiento.

De la documentación presentada por la persona promotora de la queja se desprende que el Ayuntamiento de Sevilla había formulado, en varios expedientes administrativos pertenecientes a varios años, diversas



órdenes de clausura, ninguna de las cuales se había cumplido, a pesar de la manifiesta ilegalidad de la actividad.

La **Resolución** formulada por esta Institución, que a fecha de cierre de este Informe Anual sigue sin ser respondida por el Ayuntamiento de Sevilla, contenía un pormenorizado relato de antecedentes que plasmaban la ineficacia de la actuación municipal, permisiva de una actividad ilegal generadora de un grave riesgo, y decía lo siguiente:

*“RECORDATORIO de lo establecido en los artículos 9.1 y 103.1 de la Constitución, 31 de la Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, de reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía, y de los arts. 38 y 39 de la LPACAP.*

*RECOMENDACIÓN para que en caso de nuevos incumplimientos de las órdenes de clausura dictadas por el Ayuntamiento que se mantengan vigentes, se proceda con la máxima celeridad y diligencia a volver a ejecutarlas sin necesidad de incoar nuevo expediente administrativo sancionador, dando cuenta al Ministerio Fiscal de posibles responsabilidades penales en que hubieran podido incurrir los infractores. Es decir, Recomendamos que se vigile que este establecimiento no vuelva a abrir ni un solo día sin que previamente haya obtenido, si es que ello es posible, todas y cada una de las autorizaciones precisas.*

**RECOMENDACIÓN** para que, en todo caso, se haga una investigación interna con objeto de conocer las causas y razones por las que se ha estado permitiendo tantos años, incluyendo el quebranto de una orden clausura ejecutada forzosamente, el desarrollo de una actividad cuyas irregularidades graves han sido determinantes de la creación de un riesgo cierto para clientes en materia de seguridad y sanidad, y que ha estado abierto al público de forma notoria, pública y sin oposición municipal.

**RECOMENDACIÓN** para que se nos informe del estado de tramitación del expediente disciplinario incoado a resultas de la Resolución núm. 560 de 10 de julio de 2019.”

Este expediente, como se ha dicho, sigue abierto al no haber obtenido respuesta del Ayuntamiento de Sevilla a nuestros pronunciamientos.

En el expediente de **queja 20/3167** intervenimos ante el Ayuntamiento de Arahál, Sevilla, tras recibir la queja de un vecino de la localidad, denunciando la **permisividad municipal** frente a un bar insistentemente denunciado por él y otras personas residentes del entorno, que disponía de “*música alta a todas horas (sin licencia previa), masificación de veladores, trasiego de gente fuera de horario de cierre... Pero lo peor de todo es que dos o tres veces por semana realizan conciertos de flamenco sin ningún tipo de control y horario*”. Las personas denunciantes habían solicitado documentación del establecimiento sin que el Ayuntamiento de Arahál se la hubiera facilitado.

En la primera de las dos peticiones de informe que cursamos al Ayuntamiento de Arahál, trasladamos a la Alcaldía diversas consideraciones. Entre ellas, citábamos el hecho de que a pesar de tratarse, supuestamente, de un bar con música, el local tuviera expresamente autorizada una terraza de veladores con un importante número de mesas y sillas, lo que podía ir, en principio, en contra de la normativa del vigente **Decreto 155/2018, de 31 de julio**, al estar en zona con uso predominantemente residencial.

En sus respuesta, especialmente en el segundo de los informes evacuados, el Ayuntamiento nos trasladó que el establecimiento objeto de queja se encontraba cerrado y sin actividad desde el 1 de julio de 2020, según informe de la Policía local, y que se le había dado de baja en la licencia de terraza de veladores concedida en su momento.

También nos informaba que si el titular del establecimiento solicitase en un futuro la reapertura del local, “*deberá someterse de nuevo a los medios de intervención administrativa que le sea de aplicación, conforme a lo establecido en la normativa vigente*”. Entendimos que con ello quedaba solventada la problemática de fondo de este expediente y procedimos a su archivo.

Pero no solo las actividades hosteleras o de ocio son el foco de las quejas ciudadanas en materia de contaminación acústica y de derecho al descanso. **Otro tipo de actividades comerciales** son también objeto de queja, como es el caso del expediente de queja 20/0482 -aún en tramitación a fecha de cierre de este Informe Anual pese a que hemos recabado ya tres informes-, y que incoamos a instancia de una vecina de Alosaina, Málaga, con motivo de una posible situación de inactividad municipal ante sus denuncias contra un establecimiento de carnicería colindante a su domicilio.





Nos relataba esta vecina que *"Convivimos con una carnicería al lado de casa y con todos los ruidos que derivan del trabajo en ella de día y de noche. El ruido de los motores de las cámaras frigoríficas es tremendo. No paran de sonar ni de día ni de noche, lo que nos está llevando a un mal descanso"*. Se quejaba de que, tras trasladar el problema al Ayuntamiento de Alozaina, tanto informalmente como de manera formal con escrito de denuncia, un responsable municipal le había comunicado que se trataba de un "problema vecinal". A fecha de cierre del presente Informe Anual, estamos a la espera de que se nos informe del resultado de un nuevo ensayo acústico.

Por su parte, en el expediente de [queja 20/2042](#) el motivo del ruido era la actividad industrial de una fábrica de piensos en la localidad gaditana de San José del Valle, generadora de un ruido del que se quejaban las personas residentes en una concreta calle. El promotor de la queja nos decía que *"Como consecuencia de la actividad productiva de dicha fábrica, el ruido penetra en las casas, especialmente en la que resido junto a mi familia, impidiendo el desarrollo normal de actividades fundamentales como descansar, estudiar, leer un simple libro o salir al patio o la calle con normalidad y las consecuencias que esto implica en el estado de ánimo, la salud, la concentración..."*.

Había planteado años atrás una queja en el Ayuntamiento de San José del Valle y también se había dirigido por la vía de sugerencias y reclamaciones a la Junta de Andalucía, sin respuesta en ambos casos.

Admitida a trámite la queja nos dirigimos a la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible, que nos informó en un primer momento que se había aceptado la pretensión del reclamante *"estando previsto realizar una inspección para determinar los niveles de ruido emitidos y el grado de cumplimiento de los límites establecidos en la normativa de aplicación"*.

No obstante, en un segundo informe nos trasladó la Consejería que, según se pudo comprobar, la fábrica objeto de la queja estaba funcionando en horario reducido, lo cual desaconsejaba realizar las mediciones acústicas, y que se había informado de ello al reclamante, al que se le había facilitado el teléfono de contacto de la Unidad de Medida de Calidad Acústica de la Delegación Territorial en Cádiz *"para que en el momento en que la planta vuelva a la normalidad pueda contactar con la Delegación y así planificar de nuevo los trabajos de medición acústica"*.

Entendimos que con ello el problema objeto de queja se encontraba en vías de solución, por lo que dimos por terminada nuestra intervención en el expediente, sin que hayamos vuelto a tener noticias del reclamante.

Distinto era el foco acústico del expediente de [queja 20/3798](#), que tramitamos a instancia de una vecina de Monachil, Granada, que se quejaba de que el Ayuntamiento de esa localidad no terminaba de dar solución al problema de ruidos que sufría por la **deficiente colocación de una arqueta del viario público** sita a la altura de su domicilio, por impactos y vibraciones del tránsito de vehículos.

Admitida a trámite la queja, fuimos informados por el Ayuntamiento de Monachil de que *"al estar pendiente de asfaltado la vía donde se encuentra dicha arqueta, en el momento de proceder a dichas obras se intentará modificar su ubicación para que los vehículos que circulan por la vía no pasen por encima de la arqueta, lo que evitaría los ruidos que se producen. Por lo tanto, las actuaciones quedan pendientes de la realización de las obras de asfaltado que están previstas se realicen en fechas próximas"*. Entendimos que el problema estaba en vías de solución, por lo que archivamos el expediente.

Los ruidos procedentes de los ensayos de una banda de música fueron el objeto del expediente de [queja 20/1479](#), promovida por una vecina de Castilleja de la Cuesta, Sevilla, que describía así los hechos: *"hay una banda de música que ensaya delante de nuestros bloques de pisos desde las 20:30 hasta las 23:00 de lunes a viernes. Es un ruido insoportable, muy cerca de las viviendas y ni el ayuntamiento ni la policía local hacen nada. No permite descanso ningún día de la semana. Me provoca mucha ansiedad, dolores de cabeza y no permite descansar"*.

Tras nuestra intervención nos informó el Ayuntamiento que la banda de música objeto de esta queja había suspendido sus ensayos el 13 de marzo de 2020 con motivo de la crisis sanitaria de la COVID-19, reanudándolos el 7 de septiembre en un nuevo emplazamiento autorizado por el Consistorio, debidamente alejado de zonas residenciales para evitar nuevamente el problema denunciado. A la vista de ello, y solventada la problemática, dimos por terminadas nuestras actuaciones.



### 1.13.2.1.2. Contaminación atmosférica, calidad ambiental, sanidad y salubridad

**El derecho a respirar un aire limpio se abre paso poco a poco en la conciencia ciudadana colectiva, que conoce su doble afección al derecho a un medio ambiente adecuado y al derecho a la protección de la salud.**

Precisamente la protección de salud, fue el motivo esencial del expediente de queja 20/2323, que incoamos a instancia de una asociación ecologista que denunciaba la **quema de residuos tóxicos** producida en una zona denominada El Palmete, comprendida entre la planta de tratamiento de aguas residuales EDAR La Ranilla, el río Guadaíra, la autovía SE-30 y la carretera A-8028, que enlaza la A-92 con la SE-30.

En dicha zona, incluso después de declararse el estado de alarma, según se nos trasladaba, se habrían venido produciendo con frecuencia quemas de residuos generadores de humos tóxicos que incidían en las barriadas de San José de Palmete, La Doctora, Padre Pío y La Negrilla, todas ellas ya pertenecientes al término municipal de Sevilla.

La asociación promotora de la queja consideraba que las Administraciones Públicas competentes *"no deben permitir una práctica ilegal inaceptable en términos de salud pública, que atenta contra el medio ambiente y que es utilizada como método fácil y barato para conseguir un lucro sin considerar los graves daños que se ocasionan para la salud, sorteando a los gestores de residuos homologados"*.

Por ello, nos dirigimos en petición de informe al Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra y a la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible, encontrándose el expediente aún en tramitación a fecha de cierre del presente Informe Anual.

Por su parte, el expediente de queja 20/0300 lo incoamos tras recibir escrito de un vecino de Mijas, Málaga, que denunciaba la **pasividad municipal frente a sus denuncias** contra una actividad de polvo y materiales de construcción que una empresa desarrollaba a escasa distancia de su domicilio, generando elevados niveles de polvo que en opinión del reclamante constituyen contaminación atmosférica. Denunciaba también esta actividad por episodios frecuentes de contaminación acústica y un elevado tránsito de vehículos pesados en las inmediaciones.

En este expediente, aunque hemos recibido un informe del Ayuntamiento de Mijas, hemos solicitado un informe complementario que seguimos a la espera de recibir a fecha de cierre de este Informe Anual.

Finalmente, citamos también en este apartado relativo a la contaminación atmosférica el expediente de queja 20/6370, promovido por un vecino de Martos, Jaén, y aún en tramitación a fecha de cierre de este Informe Anual, por las incidencias que sufría en una finca de su propiedad con motivo de la **contaminación generada por la actividad de una planta orujera** situada en el entorno.

Sobre dicho asunto, en espera de recibir el informe interesado a la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible, ya se tramitó en esta Institución el expediente de **queja 14/3700**, en el que se emitieron dos informes por parte de la entonces Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, de cuyo contenido dimos cuenta en la petición de informe cursada con motivo de la nueva queja.

Ya en materia de **salubridad**, resulta ilustrativo el expediente de queja 20/5367, que tramitamos a instancia del propietario de una vivienda sita en la localidad jiennense de Cabra del Santo Cristo, que exponía que en la parte trasera de la misma se había cercado un terreno colindante en el que se había estabulado ganado, primero esporádicamente y luego de forma permanente, *"con lo que las condiciones de insalubridad, pulgas, olores, ruidos, molestias, etc. se acrecentaron"*. Tras fracasar la vía amistosa con el propietario del ganado, denunciaron los hechos al Ayuntamiento, sin obtener respuesta.

Tras admitir a trámite la queja, el Ayuntamiento de Cabra del Santo Cristo nos ha enviado informe conforme al cual *"personada la policía local en el terreno en cuestión al objeto de emitir informe para la apertura de procedimiento sancionador si procede, se emite informe del que se adjunta copia por el que se establece que no existe en dicho terreno actividad de estabulación de ganado"*.

Este informe era de fecha posterior al último escrito del reclamante insistiendo en la presencia de animales en el terreno colindante a su vivienda. Por ello, dimos traslado al mismo del referido informe significándole que dejase transcurrir un plazo prudencial de tiempo en el que observar si volvían los



animales al inmueble, y en caso de que así aconteciera, previa denuncia por escrito ante el Ayuntamiento, para que contactase con nosotros adjuntándonos copia de la nueva denuncia, a fin de que realizáramos nuevas actuaciones.

Aunque el expediente de queja sigue abierto, no hemos vuelto a tener más noticias del promotor del mismo un mes después de nuestra última comunicación, por lo que, en principio, cabe considerar que el problema de fondo ha quedado resuelto.

El expediente de queja 20/4388 lo hemos tramitado a instancia de un vecino de Guillena, Sevilla, que se quejaba de que había presentado en el Ayuntamiento de dicha localidad, así como en la policía local, numerosas denuncias contra su vecino de la vivienda colindante, y contra una Plataforma protectora de animales, por **alimentar a gatos callejeros**, en contra de lo establecido en la ordenanza municipal de tenencia de animales, dando lugar a colonias de estos animales que acudían a la vivienda de su vecino y que terminaban entrando en la suya propia, generando no solo problemas de salubridad por orines y excrementos y daños en vehículos y bienes, sino también problemas de salud por alergias al pelo de gato.

Al parecer, la única respuesta que había tenido del Ayuntamiento de Guillena había sido un oficio con el que se le comunicaba que se estaba *"procediendo a la tramitación del expediente por el departamento correspondiente"*. Sin embargo, el afectado no había notado ningún cambio en este problema y en verano se agravaba incluso más con las altas temperaturas, siendo no obstante un problema que sufría todo el año.

Admitimos a trámite la queja y nos dirigimos en petición de informe al Ayuntamiento de Guillena, si bien a fecha de cierre del presente Informe Anual no ha respondido aún, por lo que mantenemos abierto el expediente.

### 1.13.2.1.3. Desarrollo rural

La mejora de la situación de los núcleos y comunidades no urbanos, enclavados en el medio rural, es una de las preocupaciones de la Institución que guarda íntima conexión con lo que se viene en llamar la "Andalucía vaciada". Sin duda, **el desarrollo de estos enclaves rurales, sin perder su esencia rústica, será un dique de contención para evitar su vaciamiento**.

Pues bien, en materia de desarrollo rural podemos citar un expediente, que también podría ser incluido en la anterior materia de contaminación atmosférica, pero que posee un componente de desarrollo rural que ha motivado que sea destacado en este apartado. Nos referimos al expediente 20/0783, al que quedaron acumulados otros dos expedientes por el mismo asunto.

Este expediente venía precedido de la queja de un vecino de la localidad de Castilléjar, Granada, que planteaba que *"Muchos ciudadanos de la localidad de Castilléjar en Granada están alarmados ante lo que consideran una **proliferación incontrolada de granjas porcinas** en los últimos años"*, dado que ya *"En esta localidad hay 64 naves de cerdos de grandes dimensiones"*, en una de las zonas más despobladas de la provincia.

Alertaba este vecino de la incidencia de las granjas ya existentes, y de las ampliaciones en curso, no solo en el aspecto medioambiental y en la **contaminación atmosférica, odorífera y el impacto de los purines en las tierras y en las aguas del entorno**, sino en lo que al desarrollo de la zona se refería, que quedaba vinculado a una sola actividad con gran incidencia e impacto ambiental y social, que no dinamizaba realmente la economía de la zona, presentando un bajo índice de creación de puestos de trabajo y que ligaba la imagen de la población a una industria que no hacía justicia a los valores paisajísticos y etnográficos de la zona.

Admitida a trámite la queja e interesado el preceptivo informe del Ayuntamiento de Castilléjar, finalmente tuvimos que suspender actuaciones al conocer por uno de los reclamantes que el problema de fondo estaba también en conocimiento de un juzgado, al que se habían denunciado presuntas irregularidades en el proceso de ampliación de la granja que había motivado la queja.

...

También en el ámbito del desarrollo rural hemos querido incluir el expediente de queja 20/3596, aunque igualmente podría haber sido referido en el apartado de aguas. En este expediente se trató la queja recibida de una plataforma ciudadana, contraria a la autorización concedida para la **instalación de una**



**planta embotelladora de agua** en la entrada a la localidad malagueña de Villanueva del Rosario, en la zona conocida como Sierra de Camarolos.

En este sentido, nos decían que, tras varias indagaciones vecinales sobre la naturaleza de las obras que los vecinos pudieron ver durante varios días en la zona, *“nos enteramos que se trataba de la construcción de una embotelladora de agua que pretende extraer 18 litros por segundo, lo que equivaldría a más de una piscina olímpica diaria, de la masa de agua que afecta a unas poblaciones en las que todos los veranos sufrimos cortes en el suministro y grandes restricciones. Quizás cuando tengamos estos cortes de agua tendremos que ir a comprar agua a la embotelladora, esa misma agua que ahora es un bien de todos”*.

Hay que decir que en esta zona y en su entorno se han venido sufriendo, por distintos motivos, cortes de agua periódicos que han afectado sobremanera a la población, al dificultar su vida cotidiana y condicionar sus actividades económicas, de ahí que este elemento, el agua, sea considerado como un **factor estructural a efectos del desarrollo rural**.

De hecho, entre los objetivos de la plataforma que nos planteaba la queja estaba *“Dar visibilidad a esta problemática que le afecta a los vecinos; paralizar las obras de la embotelladora; cerrar los dos pozos y detener la extracción del agua que podría alterar los acuíferos; velar por los intereses generales de las poblaciones afectadas; recuperar el entorno previo a la extracción y explotación del sondeo “Fuente del Enebro”; conservar el entorno natural y fomentar su uso compatible con la fauna y la flora autóctona y pedir transparencia y control sobre esta y futuras actuaciones dentro del entorno natural”*.

Ello provocó movilizaciones vecinales y la queja en esta Institución, si bien, una vez analizado el asunto y decidida la admisión a trámite, pudimos conocer por noticias publicadas en los medios de comunicación, que la empresa promotora de esta instalación había renunciado al proyecto ante las movilizaciones ciudadanas acontecidas, por lo que finalmente no fue preciso llevar a cabo actuación alguna.

...

#### 1.13.2.1.4. Protección de los espacios naturales, flora y fauna

...

Por su parte, el expediente de queja 20/3893 lo tramitamos a instancia de dos asociaciones de la localidad de El Cuervo de Sevilla, con motivo de la, a su juicio, arbitraria actuación del Ayuntamiento *“en la gestión de la principal arboleda con la que cuenta el núcleo urbano de El Cuervo de Sevilla, integrada por 43 ejemplares de la especie Casuarina Equisetifolia ubicados en la Avenida de Jerez-Avenida José Antonio Gallego (travesía de la carretera N-IV a su paso por el municipio)”*.

Estas dos asociaciones decían de estos árboles que *“con una antigüedad aproximada de 30 años, se encontraban en su edad adulta, en un óptimo estado vital y en la cúspide de sus beneficios para la población, actuando como pantalla anti-polución (ambiental, acústica y visual) que protege a las viviendas colindantes de los efectos del elevado tráfico rodado de la vía en la que se encuentran, absorbiendo por tanto una enorme cantidad de contaminación y partículas y aminorando los efectos de las altas temperaturas veraniegas (y los efectos de la denominada isla de calor) y de los vientos que, frecuentemente, afectan a esta zona”*.

Se decía también en el escrito que nos fue remitido que, con base en las quejas previas de un grupo de vecinos por la suciedad que las hojas de estos árboles generaban, desde el Ayuntamiento se había adoptado una resolución del 23 de diciembre de 2019 con la que, *“sin posibilitar un proceso de participación ciudadana ni atender las viejas demandas de estos dos colectivos de la **necesidad de conservar los árboles afectados**, decreta la adjudicación de contrato para la prestación del servicio de poda-reducción de copa de las casuarinas de la Crtra. N-IV de El Cuervo de Sevilla y de cuya lectura se extrae, tenor literal, un único criterio de adjudicación (el precio)”*.

Denunciaban, a este respecto, que la empresa a la que se le había adjudicado el contrato no estaba especializada en el desarrollo de trabajos de poda y que *“de entrada, no se realizó ningún tipo de estudio previo a nivel técnico que garantice una actuación adecuada, como quedará probado posteriormente”*.



Tras admitir a trámite la queja, nos dirigimos en petición de informe al Ayuntamiento de El Cuervo de Sevilla, significándole que, de la documentación que las asociaciones promotoras de la queja nos enviaron, se desprendía que el informe técnico de Diputación Provincial que el Ayuntamiento había incorporado al expediente para legitimar la actuación, parecía lo bastante escueto como para plantearse la conveniencia de recabar otro informe complementario más detallado y/o individualizado.

Sin embargo, pese a que hemos reiterado posteriormente en dos ocasiones nuestra petición de informe, lamentablemente a fecha de cierre de este Informe Anual aún no hemos recibido la respuesta del Ayuntamiento de El Cuervo de Sevilla, por lo que seguimos haciendo gestiones para obtener la versión municipal que nos permita adoptar una resolución en este asunto.

...

Finalmente, nos daban cuenta del informe evacuado sobre este árbol por personal de la Red de Alerta Fitosanitaria Forestal del Departamento de Equilibrios Biológicos, y de que además del apuntalamiento practicado en junio se había llevado a cabo una poda de la rama principal afectada por la grieta y la instalación de eslingas para fomentar el empuje y unión de las partes separadas por la grieta.

No obstante, también se nos advertía en este informe que a pesar de todas las medidas adoptadas y de otras que se pudieran tomar más adelante, *"hay que tener presente que se trata de un árbol que debido a su edad se encuentra en un avanzado proceso de senescencia, el que es imparable y terminará con la muerte del ejemplar como ocurre con cualquier otro ser vivo. Por tanto, por muchos esfuerzos que se realicen, tan sólo se conseguirá retrasar la muerte de esta encina, lo que puede pasar en cualquier momento dados los problemas estructurales detectados, antes referidos, tanto en el interior del tronco como en las ramas principales"*.

Con ello, vista las medidas adoptadas por la Consejería para tratar de salvar el ejemplar y alargar su vida, dimos por finalizada nuestra intervención en este expediente de oficio.

Finalmente, nos parece también ilustrativa en esta materia el expediente de queja 20/6333, al que quedaron acumulados otros cuatro expedientes sobre el mismo asunto, que tramitamos con motivo del rechazo ciudadano acontecido en el núcleo denominado Cala del Moral, perteneciente al municipio de Rincón de la Victoria, Málaga, por la **sustitución de moreras por palmeras**, que se estaba llevando a cabo principalmente en la Avenida de Málaga de dicho núcleo, con motivo de la ejecución del proyecto de mejora del acerado en la referida avenida.

Sobre este asunto, pudimos comprobar a través de un comunicado informativo del Ayuntamiento, de fecha 25 de septiembre de 2020, que *"Las obras consisten en la sustitución del pavimento peatonal por una solería más idónea y adecuada para el tipo de vía y uso, la renovación integral de los semáforos, la sustitución de elementos vegetales por otros compatibles y más idóneo con el espacio público, la reforma de manera puntual del trazado en planta y rasante en tramos concretos para mejorar la accesibilidad y movilidad peatonal, la renovación del mobiliario urbano, así como la señalización vertical y la sustitución de tapas de arquetas que se encuentren en mal estado"*.

Sin embargo, las quejas recibidas disentían de estas razones porque, según decían, las moreras, al margen de ser un elemento propio de la identidad de ese núcleo costero que incluso le da el nombre, no generarían problema alguno y se encontrarían completamente sanos.

Según pudimos conocer por noticias aparecidas en prensa, se habían producido protestas vecinales que incluso habían dado lugar a movilizaciones para impedir la tala de estos árboles y la sustitución proyectada. Ello provocó un encuentro de la Alcaldía con asociaciones vecinales de Cala del Moral para consensuar el nuevo arbolado en la Avenida de Málaga, defendiendo no obstante la reforma integral proyectada y el plan director del arbolado aprobado en su momento por el Ayuntamiento, aunque anunciando que *"se sembrarán moreras donde digan los vecinos siempre y cuando no levanten los acerados"*.

Pese a ese proceso de diálogo entablado, consideramos conveniente admitir a trámite la queja y solicitamos el preceptivo informe al Ayuntamiento de Rincón de la Victoria, que nos respondió, en esencia, que *"actualmente este Ayuntamiento sigue en conversaciones con los representantes vecinales, estando previsto tener una nueva reunión en próximas fechas"*. No obstante, nos adelantaba el Alcalde que una vez se concretase el consenso con los vecinos, se redactaría un informe que nos sería enviado.



En cualquier caso, también nos informaba que *“sin perjuicio de la información que le será remitida más adelante, le anticipo que más del 70% de los árboles han sido trasplantados a ubicaciones en las que no generan las interferencias y problemas que venían produciendo”*.

En vista de esta respuesta, y con independencia de lo que resultase del informe cuyo envío nos adelantaba el Alcalde una vez que se llegase a un consenso con los representantes vecinales, entendimos que el asunto objeto de esta queja podía considerarse en vías de solución, por lo que suspendimos actuaciones en el mismo.

Sin embargo, semanas después hemos vuelto a recibir queja de los promotores comunicando que lo que en principio parecía un diálogo entre el Ayuntamiento y las asociaciones de Cala del Moral, para lograr un consenso, no había sido tal, sino, a su juicio, un artificio para ganar tiempo y finalmente ejecutar la sustitución, por lo que pedían nuevamente nuestra intervención en el asunto, coincidiendo ello con el momento de cierre del presente Informe Anual, por lo que se encuentra en estudio la reapertura del expediente, **que posiblemente abordaremos utilizando técnicas de mediación.**

Finalmente, podemos también citar el expediente de queja 20/0848, que tramitamos a instancia de una vecina de Sanlúcar de Barrameda, Cádiz, que nos trasladaba, en esencia, que en el Pleno Municipal del Ayuntamiento de dicha localidad, del 21 de febrero de 2017, en el punto 18 del orden del día, se aprobó una propuesta relativa a **declarar como parque periurbano el denominado Pinar de la Dinamita.**

En concreto, el acuerdo tenía, entre otros, los siguientes puntos: i) iniciar los trámites necesarios para declarar el Pinar de la Dinamita como parque periurbano; ii) instar a la Junta de Andalucía a elaborar un informe previo según el artículo 9.12 H de la Ley de Autonomía Local de Andalucía, para la declaración del referido Pinar como parque periurbano; iii) incluir el citado Pinar en la Red de Espacios Naturales Protegidos de Andalucía y Red Natura 2000.

Al parecer, tras este acuerdo plenario la declaración del Pinar de la Dinamita como Parque Periurbano y todas las medidas adicionales acordadas, se encontrarían paralizadas, estando el espacio en cierto estado de abandono y dejadez, según unas fotografías que nos hacían llegar. Habían tenido diversas reuniones con representantes municipales y habían formalizado la petición de información, sin que se hubieran activado las medidas aprobadas.

Tras admitir a trámite la queja, nos dirigimos en petición de informe al Ayuntamiento de Sanlúcar de Barrameda, que a fecha de cierre de este Informe Anual aún no ha respondido, por lo que el expediente permanece abierto.

#### 1.13.2.1.5. Limpieza viaria, residuos y vertederos

La **disconformidad con la ubicación de los contenedores de residuos urbanos** es otra de las frecuentes reclamaciones que se presentan en la Institución año tras año; a título de ejemplo, el expediente de **queja 20/1566**, en la que un vecino de Sevilla nos exponía, en esencia, que llevaba bastante tiempo reclamando en la empresa municipal LIPASAM, tanto de forma presencial como a través de reclamaciones mediante comunicación electrónica, la reubicación en otro lugar de tres contenedores que dicha empresa habría colocado en julio de 2019 bajo el balcón de su vivienda, al parecer a petición de un supermercado que se encuentra en las inmediaciones.

Nos decía el reclamante que ni él ni otros vecinos que residen en la misma dirección tenían la obligación de soportar las incidencias que suponía la ubicación de tres contenedores en ese punto, máxime si se trataba de dar servicio no a los vecinos sino a un establecimiento de venta al por menor de la zona; y por ello pedía que los contenedores se cambiasen a otro lugar o se devolvieran a su anterior ubicación, sin que hubiera tenido, decía, una respuesta concreta y clara de LIPASAM.

Tras admitir a trámite la queja e interesarnos ante el Ayuntamiento de Sevilla, fuimos informados por LIPASAM de que se había accedido a su petición y que se habían retirado los contenedores de debajo del balcón, ubicándolos en otro lugar. Con ello dimos por terminada nuestra intervención en el asunto y archivamos el expediente.

Similar era el supuesto del expediente de **queja 20/2939**, afectante a la ciudad de Málaga y con el que un vecino nos trasladaba que hacía poco había adquirido una vivienda bajo cuya terraza *“hay dos*



*contenedores de basura orgánica que están todos los días llenos a las 2 de la tarde. Huele mal, hay muchos mosquitos, moscas, etc. El caso es que hay otros dos contenedores en la calle pero no echan la basura en ellos, es inexplicable. Todo el mundo los echa en los que yo tengo debajo de mi casa. A unos 30 metros a la izquierda, hay como dos especies de plazas en las que podrían ponerlos y no molestarían a nadie. Ya está aquí el calor y es insoportable".* Había realizado una petición formal al Ayuntamiento sin obtener respuesta.

Tras la admisión a trámite de la queja y dirigirnos al Ayuntamiento de Málaga, fuimos informados de la retirada de los dos contenedores objeto de la reclamación y de su reubicación en otro lugar, con lo que se había accedido a la pretensión del afectado, por lo que dimos por terminada nuestra intervención en el expediente y dictamos su archivo.

El expediente de queja 20/4686, aún a la espera de recibir el informe solicitado a la Administración Pública requerida, lo tramitamos a instancia de una asociación del núcleo costero de Casarones, perteneciente al municipio de Rubite, Granada, que se quejaba de la acumulación de basuras, restos y enseres que, al parecer desde hace años, se da a la entrada del núcleo, tanto las producidas por los vecinos como las procedentes de cortijos del entorno, y que estaban provocando, nos decían, un problema de salubridad. En este sentido, decía la asociación promotora que estas basuras y restos se recogen con muy poca frecuencia, que su ubicación es muy cercana a viviendas habitadas y que los contenedores están a pleno sol, provocando con ello especialmente en época estival olores desagradables.

Citaba la queja, además, la existencia en ese anejo de Casarones de *"varias fincas particulares que se han convertido en refugio de un gran palomar, una panoplia de fauna salvaje perjudicial para la salud, el nacimiento en dichas fincas de vegetación más la acumulación de basuras, matas secas, cañas etc... pueden provocar diversas zoonosis"*.

*Y, nos contaban, que "A través de la Asociación de Vecinos, toda esta problemática está en conocimiento del Ayuntamiento, son muchos los escritos emitidos en forma adecuada, con sello registro de entrada y la respuesta es siempre la misma, responsabilizar a otras administraciones y no hacerse cargo el Ayuntamiento de sus funciones, siendo uno de los municipios españoles de mayor pago de Impuesto sobre Bienes Inmuebles"*.

La situación de los **puntos limpios** en distintas localidades de Andalucía ha venido motivando varias quejas en la Institución a lo largo del año 2020, consolidando así una materia que preocupa a la ciudadanía.

Como ejemplo cabe citar el expediente de queja 20/5355, que tramitamos cuando se nos remitió queja fundamentada en que *"El servicio de Punto Limpio de Monachil lleva cerrado desde hace 17 meses sin motivo aparente y esta situación está poniendo en riesgo la salubridad de todos los vecinos"*. En el seno de este expediente nos hemos dirigido en petición de informe al Ayuntamiento de Monachil sin que hasta el momento hayamos recibido respuesta, estando por tanto el expediente abierto a fecha de cierre del presente Informe Anual.

Relacionadas también con la situación de los puntos limpios podemos citar la queja 20/6150 y la queja 20/5738.

El primero de ellos referido al punto limpio del municipio sevillano de La Campana, con motivo de la queja que recibimos exponiendo que *"En las inmediaciones del punto limpio, sito en el recinto ferial, hay escombros, residuos vegetales, electrodomésticos, muebles y basura en general esparcida por la calle. A ello se suma que en el punto limpio (fuera y dentro del recinto) prenden hogueras de vez en cuando y queman residuos plásticos, emitiendo humos negros y de olor espantoso."* El reclamante había denunciado estos hechos en el Ayuntamiento sin obtener respuesta alguna y sin apreciar actuación municipal ante los restos vertidos.

El segundo de los expedientes citados es referido a una instalación que al parecer funciona a modo de punto limpio de la localidad de Torrox, Málaga, y por el que además de al Ayuntamiento, nos hemos dirigido a la Consejería competente en materia medioambiental. En relación con esta instalación el motivo de queja es que *"No existe forma de deshacerse adecuadamente de ciertos residuos como electrodomésticos, muebles, metales, etc. El ayuntamiento tiene un supuesto punto limpio, pero además*



*de estar siempre cerrado, no admite prácticamente ningún material. En efecto no hay punto limpio. No se realiza segregación de residuos otro que los dispuestos para envases”.*

Tras este relato de hechos y con la información que hemos podido recabar en relación con esta instalación, hemos realizado petición de informe a las dos Administraciones referidas con objeto de esclarecer qué tipo de instalación es la que funciona como punto limpio, si tiene tal consideración jurídica y, en su caso, qué medidas se tiene previsto adoptar para dar solución a la problemática denunciada.

Ambos expedientes de queja, tanto el de La Campana como el de Torrox, siguen a fecha de cierre de este Informe Anual pendientes de recibir respuesta por alguna de las Administraciones requeridas, por lo que permanecen en tramitación.

Podemos también citar el expediente de [queja 20/4143](#), en cuyo seno dirigimos petición de informe al Ayuntamiento de Canjáyar, Almería, trasladando la denuncia de una vecina de la localidad planteando la **deficiente situación que presentaba el punto limpio municipal de esa localidad, cuya apariencia, al parecer, sería más de vertedero que de punto limpio**.

En este sentido, la reclamante había presentado en el Ayuntamiento un escrito exponiendo esta situación y ni había tenido respuesta ni tampoco había motivado actuación alguna para mejorar el aspecto que presentaba esta instalación municipal. En dicho escrito, que iba acompañado de una serie de fotografías, se indicaba que *“parece un vertedero”* y se pedían medidas para garantizar la salubridad y el mantenimiento de las instalaciones.

Asimismo, en el escrito de queja que recibimos se exponía que *“se encuentran amontonados todo tipo de residuos sin clasificar ni ordenar, hay lavadoras, frigoríficos, maderas, plásticos, muebles viejos, cristales, baterías de coche, etc., pero todo amontonado sin clasificación y justo al lado de un parque infantil en el que ya se han visto hasta ratas”*. Se denunciaba además el riesgo de incendio que esta situación provocaba.

Tras dirigirnos al Ayuntamiento de Canjáyar, fuimos informados de que la instalación en cuestión no es un punto limpio sino un punto de recogida temporal, debido a que los camiones que van a recoger los enseres no pueden circular por muchas calles del pueblo, por su estrechez; asimismo, se nos informó que desde el Ayuntamiento se emiten bandos informativos explicando el horario de depósito, pero que ello no impide que durante los fines de semana se incumplan las normas de los bandos, dejando restos en las inmediaciones o incluso rompiendo las puertas de acceso al punto de recogida.

Igualmente fuimos informados de que los restos depositados en el punto de recogida son posteriormente llevados a un centro autorizado en la provincia de Granada y que, aunque no se trata de un punto limpio legalmente establecido, parece que se dispone del consentimiento de los agentes medioambientales y del SEPRONA.

Finalmente, nos comunicaba el Ayuntamiento de Canjáyar que, en todo caso, se había procedido a la limpieza y retirada de escombros, verificado por los agentes del SEPRONA, y que se estaba estudiando la posibilidad de colocar una cámara de vigilancia para poder identificar personas y vehículos que no cumplieran el horario y requisitos exigidos.

Remitimos el informe del Ayuntamiento a la reclamante para que presentara alegaciones, si bien, tras recibirlas y valorarlas, dimos por terminada nuestra intervención en el asunto habida cuenta que se había solventado en lo esencial el problema planteado.

Finalmente en lo que afecta a puntos limpios podemos traer a colación el expediente de queja 20/5752, que pone de relieve una problemática ciertamente compleja en la gestión de este tipo de instalaciones en muchas localidades.

En esta ocasión el punto limpio en cuestión es el situado en el Polígono Guadalquivir de la ciudad de Córdoba, gestionado por tanto por la empresa municipal SADECO, respecto del que una persona residente en la zona denunciaba que desde hace años *“Venimos sufriendo el hacinamiento de enseres (frigoríficos, televisores, ordenadores, cristales, mobiliario con objetos punzantes... etc, etc). en los contenedores de basura, situados en las calles adyacentes a este Ecoparque (Libertador Carrera y O’ Higgins y Calle Libertador Agustín de Iturbide) que tanto los usuarios como los responsables del Ecoparque entregan en la misma puerta principal a los chatarreros que se sitúan en la puerta principal del mismo, siendo*





*desguazados en el acerado público, y no solo, no reciclados nuevamente en el punto verde, sino abandonados en el mismo acerado público y/o arrastrados a los contenedores de basura ordinaria, provocando desechos de distinta peligrosidad y contaminación."*

También denunciaba el reclamante que *"todo ocurre bajo la irresponsabilidad de la Empresa Sadeco haciendo oídos sordos a la multitud de quejas interpuestas, junto a la permisividad de la persona responsable en el turno de trabajo que se presente, que permite que el material que portan los usuarios para su reciclado, sea entregado a estas personas en las afueras del recinto, así como dejar sacar y esconder material dentro de las dependencias del Punto Verde. Nadie, absolutamente nadie pone remedio a este asunto"*.

La persona promotora del expediente nos aportaba una serie de fotografías ilustrativas de los hechos expuestos, en las que podían verse tirados en las calles en el entorno de los contenedores, desde frigoríficos, congeladores, cajas, maderas, bañeras, televisores, sillas, sofás, sillones, colchones, y en algún caso en la misma entrada del punto limpio, con alguna fotografía donde se veía que la entrega se producía en dicha entrada a personas presuntamente ajenas a la instalación.

Entendimos, con ello, que **la degradación del entorno de este punto limpio parecía indudable** a tenor de estas fotografías, y de la queja se desprendía que desde SADECO no parecía afrontarse decididamente las denuncias formulada por esta situación, frente a la cual quizás debía contarse con la colaboración durante un tiempo de la policía local, que pudiera disuadir de este tipo de comportamientos con su presencia en la zona en el entorno del punto limpio.

Admitida a trámite la queja, consta emitido en la misma un informe de SADECO en el que únicamente se reconoce que *"En ocasiones suceden situaciones en el exterior del recinto, que son difíciles de controlar, y por ello se da traslado a la autoridad competente. Por otro lado, la limpieza y recogida de restos junto a los grupos de contenedores se realiza diariamente"*.

Dado que nos ha parecido insuficiente esta explicación, hemos solicitado un segundo informe en el que decimos a SADECO que los hechos, lejos de ser ocasionales, como se indica en su respuesta, parece que son más frecuentes de lo que pareciera, incluso diarios.

Por ello, hemos insistido en preguntar nuevamente sobre las medidas que se vayan a tomar para, en la medida de lo posible dar solución a este problema o, al menos, **reducir su impacto en el entorno** y en el cometido de la instalación de punto limpio objeto de la queja, como por ejemplo pudieran ser reforzar los trabajos de limpieza y recogida viaria de enseres, rogando en todo caso se valore la conveniencia de contar con medidas policiales disuasorias de prácticas contrarias a la Ordenanza de aplicación y a la normativa de residuos.

A esta segunda petición de informe no hemos tenido respuesta aún, por lo que el expediente sigue en tramitación a fecha de cierre del presente Informe Anual.

En este apartado puede también citarse el expediente de **queja 20/7138**, que tramitamos de oficio tras conocer por los medios de comunicación que diversos **restos de residuos y basuras** habían vuelto a aparecer en la desembocadura del río Andarax, en Almería, la cual había sido debidamente acondicionada y limpiada por la Junta de Andalucía en una actuación de más de medio año con una inversión superior al millón de euros.

Tales residuos, según la noticia que conocimos, eran de todo tipo, generando una imagen impúdica de escombros y restos diversos que daban al traste con siete meses de trabajo en ejecución del denominado "Plan Restaura", desde octubre de 2019, con el que se había limpiado la desembocadura del río Andarax, ofreciendo una imagen de limpieza que hacía años no se veía en la zona.

Nos dirigimos en petición de informe tanto al Ayuntamiento de Almería como a la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible, si bien, a fecha de cierre de este Informe Anual, no hemos recibido respuesta de ninguna de ambas Administraciones.

Tramitamos también de oficio el expediente de **queja 20/8695**, cuando conocimos la denuncia pública de un grupo ecologista en medios de comunicación, sobre la transformación en un vertedero de la zona forestal conocida como "Rancho Linares" en el término municipal de El Puerto de Santa María, Cádiz, tras



el vertido de grandes cantidades de escombros procedentes de la construcción y posteriormente de todo tipo por parte de ciudadanos incívicos.

Se denunciaba que tras el **vertido de grandes cantidades de escombros** en dicha zona, ciudadanos incívicos estaban aprovechando para el vertido de residuos y basuras de todo tipo (colchones, muebles, restos de poda, cristales, neumáticos, puertas, hierros, etc.), por lo que se había solicitado al Ayuntamiento de El Puerto de Santa María que adoptara un plan de vigilancia, control y limpieza de los vertederos ilegales de la localidad.

Al parecer, estos hechos también habían sido denunciados a la Delegación Territorial en Cádiz de la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible, así como al Ayuntamiento, sin que se hubiera limpiado la zona. Por ello, hemos incoado de oficio este expediente y nos hemos dirigido en petición de informe tanto al Ayuntamiento como a la Consejería, sin que a fecha de cierre del presente Informe Anual hayamos recibido respuesta de ninguno de ambos organismos.

...

#### 1.13.2.1.6. Aguas

En materia de aguas tramitamos el expediente de queja 20/7168, a instancia de un grupo político municipal de Níjar, Almería, que nos trasladaba que a lo largo de la conocida como Rambla Artal de esa localidad, que cruza el término municipal de norte a sur, se estarían *“produciendo diferentes **vertidos incontrolados de aguas fecales sin depurar**, procedentes de la tubería de saneamiento que transporta dichos residuos desde las pedanías de Níjar (...) hasta la estación depuradora situada en la pedanía de El Viso”*.

Tales vertidos, según constaba en el escrito de queja, estarían produciéndose desde hacía más de un año, concretamente desde el 13 de septiembre de 2019, con motivo de los daños producidos en las tuberías por las lluvias torrenciales del fenómeno meteorológico denominado “DANA”, *“sin que hasta la fecha se hayan solucionado las deficiencias, lo que supone, sin ningún género de dudas, una contaminación de los acuíferos de la zona, además del peligro para la salud pública”*.

Precisamente por ello habían presentado una denuncia por posible daño medioambiental ante el SEPRONA de la Guardia Civil, con fecha 24 de septiembre de 2020, así como una solicitud de intervención ante la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible, en fecha 2 de octubre de 2020.

A propósito de estos vertidos, también se hacía constar en el escrito expositivo de la queja, que los hechos podrían constituir irregularidad en lo que afecta al tratamiento tributario, *“dado que en el recibo del agua y saneamiento, que la empresa gestora del servicio (Emanagua empresa Mixta Municipal de Aguas de Níjar, S.A.) emite a todos y cada uno de los ciudadanos nijareños con carácter periódico, se detalla el concepto de liquidación por prestación del servicio público de tratamiento y depuración de aguas residuales, cuando es el del todo evidente, que no está prestando”*.

Valorado este asunto y, en especial, las consecuencias medioambientales y sanitarias que podrían estar causando en aquellos momentos esos vertidos de aguas fecales sin depurar, decidimos intervenir, sin perjuicio de la tramitación que siguiera, en su caso, la denuncia interpuesta ante el SEPRONA, cuyo contenido y trámites subsiguientes excluíamos expresamente de nuestra intervención en cumplimiento de nuestra Ley reguladora.

Es decir, nuestra actuación se limitaría a una cuestión, la relativa a las actuaciones que el Ayuntamiento de Níjar hubiera seguido para **comprobar y, en su caso, dar solución, aunque fuera provisional, a la rotura de las tuberías que conducen las aguas fecales** de las pedanías a la estación depuradora, y que está produciendo vertidos sin depurar en la denominada Rambla Artal.

Por ello nos dirigimos tanto al Ayuntamiento de Níjar, como a la Empresa Mixta Municipal de Aguas de Níjar, S.A. (EMANAGUA), en petición de informe, que a fecha de cierre de este Informe Anual no hemos recibido, interesando conocer especialmente las medidas a adoptar, en su caso, aunque sean provisionales, para dar solución a este problema de vertidos sin depurar.



En materia de aguas también podemos citar el expediente de **queja 20/8694**, que tramitamos de oficio tras conocer por los medios de comunicación que en el núcleo costero de Matalascañas, perteneciente al municipio onubense de Almonte, **cada vez que hay un episodio de fuertes lluvias, se desbordan las alcantarillas** del paseo marítimo vertiendo aguas fecales y restos diversos hacia la calle, impregnando todo el entorno de un fuerte hedor y dándole un aspecto desolador.

Así, se indicaba en noticias que conocimos que aunque el Ayuntamiento de Almonte ya había limpiado la zona tras las últimas lluvias fuertes, se trataría de un problema, según indicaba un vecino que acontece regularmente y cada vez que llueve con algo de intensidad, produciéndose el desborde de las alcantarillas y dejando el paseo lleno de heces. También se apuntaba en las noticias que el aliviadero de las aguas fecales conduciría directamente a la playa.

Por su parte, desde el Ayuntamiento de Almonte, al parecer, habrían explicado que la llegada del aliviadero a la playa sería lo normal en un núcleo como Matalascañas, detallando el Concejal de Playas que es obligatorio que *“cada ciertos metros el sistema de saneamiento de aguas tenga un aliviadero para que, cuando llueve mucho y las tuberías no pueden aceptar más caudal de agua, salga por ahí el exceso de agua pluvial, que es lo que arrastra las aguas negras que provocan el mal olor”*.

Es decir, que se consideraría normal sufrir estas incidencias por las circunstancias del núcleo de Matalascañas, por la pendiente del suelo, algo con lo que no se mostraban de acuerdo los vecinos de la zona, que consideraban que se debería adoptar alguna solución, entre ellas la de construir una depuradora, *“un proyecto pendiente desde hace años en Matalascañas”*, aunque a juicio del concejal esta medida, en la que ya estarían trabajando, no daría solución a este problema del desborde de aguas fecales.

Ante la resignación que parecía desprenderse de fuentes municipales frente a este problema, decidimos incoar de oficio expediente al entender que no puede obviarse la búsqueda de posibles soluciones, como podrían ser el desdoble de la red de alcantarillado y evacuación, o la construcción de un tanque de tormentas que permita regular los caudales de lluvia y aliviar la capacidad de las redes municipales.

Por ello, nos dirigimos en petición de informe al Ayuntamiento de Almonte, interesando una valoración del problema expuesto y de sus posibles soluciones más allá de lo que ya manifestado en la prensa por el concejal de Playas, rogando se tuvieran en cuenta las soluciones posibles apuntadas u otras que técnicamente fueran viables para evitar, o reducir en todo lo posible, esta problemática. Sin embargo, a fecha de cierre del presente Informe Anual aún no hemos recibido la respuesta del Ayuntamiento de Almonte, por lo que el expediente sigue abierto.

### 1.13.2.2. Obras públicas

#### 1.13.2.2.1. Mantenimiento y conservación de espacios públicos, carreteras y caminos

El expediente de queja 20/7728 lo tramitamos a instancia de un vecino de Motril que denunciaba la situación y **estado de abandono** que presentaba el denominado parque “Cerro del Toro”, en esa localidad.

De dicho espacio nos decía que se trata de un parque construido en la década del 2000 para complementar el Centro Geominero en el Cerro del Toro, promovido y administrado por el Ayuntamiento de Motril, que fue un proyecto elaborado y ejecutado por la entonces Consejería de Medio Ambiente, consensuado a su vez con técnicos del Ayuntamiento, y que una vez terminadas las obras y corregidas las deficiencias detectadas, no se habría producido la recepción formal del espacio por parte del Ayuntamiento.

El promotor de la queja nos hacía una relación de zonas abandonadas y afectadas: i) se encontraba cerrada la Mina del Cerro del Toro, administrada por el Ayuntamiento, siendo su situación actual, al parecer, de total abandono y con peligro en la zona de entrada por deslizamiento del terreno; ii) los accesos al parque están muy deteriorados, cunetas con maleza y barranqueras que hacen imposible su acceso en algunos tramos; iii) las zonas con edificaciones dentro del parque se encuentran en un estado deplorable, con puertas y sanitarios rotos o desaparecidos, basura acumulada, dando una impresión de estado de dejadez total; iv) la vegetación existente en el parque se encuentra en estado de abandono, con maleza, falta de poda y de riego; y v) deterioro de la valla de cierre perimetral y en muchos tramos, rota o caída.



Consideraba este ciudadano que *“esta obra no ha servido para el uso y disfrute del ciudadano, que ha podido ver cómo se invierten fondos públicos procedentes tanto de la Administración General del Estado, como de la Autonómica o Local (que es este caso que me ocupa) en unas instalaciones que no han sido operativas, sino olvidadas y abandonadas”*.

Ante los hechos expuestos, nos hemos dirigido en petición de informe al Ayuntamiento de Motril y a la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible, si bien a fecha del presente Informe Anual, todavía no hemos recibido respuesta de ninguna, por lo que el expediente permanece abierto.

Por su parte, el expediente de queja 20/1181 lo tramitamos a instancia de un vecino de Castillo de Locubín, Jaén, que reside en un cortijo el cual *“se encuentra a 1.800 metros lineales de una carretera vecinal que está asfaltada, y a unos 6 km del pueblo”*. Según el escrito de queja que recibimos, *“este trozo de carril es público y es propiedad de dicho Ayuntamiento y está de tierra con alguna grava y tiene una considerable pendiente”*, por eso *“cada vez que llueve con alguna densidad se deteriora de tal forma que se pone intransitable”*.

Ante tal circunstancia, decía el promotor de la queja que, anteriormente, cuando esto ocurría *“el Ayuntamiento mandaba rápidamente maquinaria y lo ponía para seguir pasando por él, pero desde hace unos 6 años solo lo ha arreglado una vez, y fue hace más de 4 años”*.

Añadía que, sin embargo, *“desde entonces no han vuelto a hacerle nada por parte del Ayuntamiento. Pues cuando llueve y se pone intransitable, soy yo el que con mis manos le quito las piedras y le tapo los socavones más grandes para poder pasar. Debo decir que por este carril pasan bastantes vehículos de los propietarios de las fincas de alrededor, pero soy yo el más afectado, ya que vivo en el cortijo todo el año y lo utilizo a diario, incluso más de una vez al día”*.

En febrero de 2019 había presentado un escrito en el Ayuntamiento de Castillo de Locubín solicitando que se actuara en el camino de referencia, aunque al parecer no se había producido ninguna respuesta a dicha petición, que había reiterado mediante posterior escrito de enero de 2020.

Admitida a trámite la queja, solicitamos al Ayuntamiento de Castillo de Locubín el preceptivo informe que, no obstante, no hemos recibido a fecha de cierre de este Informe Anual.

El expediente de queja 20/5924 lo tramitamos a instancia de un vecino de la zona de Campanillas, de la ciudad de Málaga, que se quejaba por la **falta de limpieza de los arroyos** que circundan Campanillas. Aducía que en enero del 2020 habían sufrido inundaciones y que una de las razones era, a su juicio, el estado de falta de limpieza del río Campanillas y sus arroyos circundantes.

Al parecer, los días posteriores a la inundación, se había limpiado una parte del río Campanillas pero no todos los arroyos circundantes, y de hecho, decía, el 31 de marzo, ante unas fuertes lluvias, se había vuelto a anegar la avenida principal de Campanillas, precisamente porque los arroyos no estaban limpios.

Continuaba su relato indicando que desde el Ayuntamiento de Málaga habían asegurado que limpiarían el cauce de los arroyos entre finales de agosto y principios de septiembre, pero estando entonces prácticamente a mitad de septiembre, todavía no se había realizado actuación alguna. Por ello su petición era clara: *“Necesitamos que se limpien los arroyos, para evitar que otra inundación ocurra en nuestro barrio”*.

Admitida a trámite la queja, solicitamos la colaboración del Ayuntamiento de Málaga que nos informó, en esencia, de que en el informe anual del Servicio de Protección Civil, sobre las actuaciones a llevar a cabo en cauces de los arroyos para la **prevención de inundaciones**, se indicaba sobre el arroyo Rebanadilla que necesitaba limpieza y reparación del vallado junto a la entrada de la granja ecuestre, y que necesitaba limpieza de juncos justo antes del paso bajo la línea del AVE. Pues bien, estos trabajos, según constaba en el informe, ya se habían realizado y a tal efecto nos aportaban una serie de fotografías insertas en el documento.

Además de ello, también se nos informaba que la Gerencia de Urbanismo había trabajado el pasado año en el arroyo Rebanadilla en calle Fausto (desde el colegio hasta el cruce con calle Eneas), así como que en el informe de Protección Civil no se mencionaba al arroyo Pilonos, pero que a pesar de ello, el Distrito de Campanillas había actuado entonces con presupuesto de Servicios Operativos.



Dimos traslado al promotor de la queja de esta información, significándole no obstante que entendíamos que no procedían más actuaciones por nuestra parte, pese a lo cual le dábamos un plazo para presentar alegaciones, si bien a fecha de cierre de este Informe Anual no hemos tenido noticias del reclamante, por lo que el expediente será archivado en próximas fechas.

Similar es el asunto del expediente de queja 20/6859, que tramitamos a instancia de una residente en una urbanización de Carmona, Sevilla, que se quejaba de que su parcela linda con un canal y dos eucaliptos de grandes dimensiones que presentaban ya entonces diversos riesgos, ya que el canal se encontraba con agua estancada y suciedad y **los árboles invadían el interior de la parcela** provocando suciedad y caída de ramas que por sus grandes dimensiones podrían provocar daños a los habitantes de la parcela y en las construcciones de la misma. Por ello solicitaba la "limpieza del canal y corte de los eucaliptos".

A esta solicitud acompañaba la respuesta que por el mismo asunto le había dado la Confederación Hidrográfica del Guadalquivir, en la que le indicaban que la competencia para atender su solicitud recaía en la Administración competente en materia de ordenación del territorio y urbanismo.

Ante la falta de respuesta del Ayuntamiento, volvió a presentar un nuevo escrito en agosto de 2019, reiterando su solicitud, a la que tampoco obtuvo respuesta y por ello, en octubre de 2020, remitió nueva comunicación al Ayuntamiento.

Requerido al Ayuntamiento de Carmona el preceptivo informe, a fecha de cierre de este Informe Anual aún no lo hemos recibido, por lo que el expediente sigue abierto.

#### 1.13.2.2. Responsabilidad patrimonial de las Administraciones Públicas

Durante el año 2020, al igual que en años precedentes, se han seguido recibiendo en esta Institución un número importante de quejas cuyos promotores denuncian las **dilaciones en la respuesta** de las administraciones concernidas en relación a los escritos dirigidos a las mismas en demanda de responsabilidad patrimonial por unos daños sufridos de los que las hacen responsables.

Tal ha sido el caso de los expedientes de queja 20/1059, 20/4753, 20/5152, 20/6608 y 20/7893.

Como hemos dicho en otros Informes Anuales, aunque las dilaciones en la tramitación de estos procedimientos es bastante frecuente, especialmente cuando corresponde su tramitación a algún ayuntamiento, la realidad es que en la mayoría de los casos en que ha intervenido esta Institución termina produciéndose una resolución que, aunque sea desestimatoria de la pretensión indemnizatoria, satisface al menos el deseo del solicitante de conocer la postura de la administración frente a la reclamación presentada.

### 1.13.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

#### 1.13.3.2. Resoluciones no aceptadas

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

- Resolución relativa a la falta de ejecución de orden de clausura de diversas instalaciones de un club deportivo que carecían de licencia de apertura, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Sevilla en el curso de la queja 15/1614.

- Resolución relativa a la discrepancia de los vecinos con la ubicación en su misma calle de una antena de telefonía móvil que podría incurrir en incumplimiento de la normativa, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Medina Sidonia (Cádiz) en el curso de la queja 15/5277.

- Resolución relativa a los ruidos procedentes de un establecimiento hostelero situado en los bajos de la vivienda en la que residía la persona promotora de la queja, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Mijas (Málaga) en el curso de la queja 15/5534.



- Resolución relativa a la incidencia acústica que provocaba la ubicación provisional de la Feria de Tomares en las viviendas colindantes, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Tomares (Sevilla) en el curso de la queja 16/4951.

- Resolución relativa a las molestias por olores que generaba la deficiente salida de humos de un bar, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Pilas (Sevilla) en el curso de la queja 16/5140.

- Resolución relativa a las molestias que padecía la persona promotora de la queja por la reubicación de unos contenedores de residuos en la fachada de su vivienda, dirigida al Ayuntamiento de Sanlúcar de Barrameda (Cádiz) en el curso de la queja 17/3190.

- Resolución relativa a la falta de respuesta del ayuntamiento a la solicitud de responsabilidad patrimonial por una caída en la vía pública, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Estepa (Sevilla) en el curso de la queja 17/5616.

- Resolución relativa a la falta de respuesta del ayuntamiento al escrito presentado por una asociación protectora de animales para solicitar que le faciliten día y hora para la vista de unos expedientes de autorización de Romería, dirigida al Ayuntamiento de Villanueva del Río y Minas (Sevilla) en el curso de la queja 18/0187.

- Resolución relativa a la falta de respuesta del ayuntamiento al escrito presentado por una asociación protectora de animales para solicitar acceso al expediente de autorización de las romerías celebradas, dirigida al Ayuntamiento de Villanueva del Río y Minas (Sevilla) en el curso de la queja 18/0436.

- Resolución relativa a la falta de respuesta del ayuntamiento a los escritos presentados en los que solicitaba diversa documentación sobre las actividades desarrolladas en un establecimiento hostelero, dirigida al Ayuntamiento de Sevilla en el curso de la queja 18/0600.

- Resolución relativa a las molestias por ruidos provenientes del toque de las campanas del reloj de una iglesia, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Bormujos (Sevilla) en el curso de la queja 18/7299.

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

- Resolución relativa al incumplimiento de la orden de clausura de un bar con música, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Sevilla en el curso de la queja 16/2280.

- Resolución relativa a las molestias por fuertes olores y presencia de insectos generada por núcleo animal en un corral de un inmueble colindante a una vivienda, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Trevélez (Granada) en el curso de la queja 17/0469.

- Resolución relativa a los ruidos generados por el desarrollo de actividades deportivas en dos instalaciones situadas en un complejo residencial, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Sevilla en el curso de la queja 17/2325.

## 1.14. Urbanismo y Ordenación del Territorio

### 1.14.1. Introducción

...

En esta misma línea es repetido objeto de queja la falta de eficacia de la actuación municipal en los expedientes de **restauración de la legalidad urbanística**, que aunque se lleve a cabo su instrucción muchas veces se observan dilaciones excesivas, cuando no su total paralización lo que nos obliga a emitir a las administraciones locales afectadas, resoluciones de fondo al respecto.

Se da la circunstancia de que en el año 2020, han sido un buen número de expedientes de queja sobre estas materias que hemos concluido tras su tramitación, por estar los asuntos planteados en vías de solución o por haberse aceptado, ya sean las pretensiones de las personas reclamantes o las resoluciones formuladas por esta institución.

Como ya decíamos en nuestra memoria de 2019, la preocupación por la persistencia de agresiones al suelo no urbanizable de nuestra comunidad y la ausencia de una respuesta adecuada de los poderes



públicos para preservar la disciplina urbanística y defender los valores medioambientales de nuestras zonas rurales, han sido una constante en la trayectoria de esta Defensoría, por lo que en 2019 iniciamos la [queja 19/4486](#) con la pretensión de que las diputaciones provinciales presten su máxima colaboración y asistencia técnica a los pequeños municipios de nuestra Comunidad Autónoma de forma que éstos dispongan de los recursos adecuados para garantizar la protección y defensa de su suelo no urbanizable, en la que hemos formulado resolución consistente en recomendaciones y de la que en posterior epígrafe nos ocuparemos.

Sin embargo, en este apartado relativo a la protección del suelo no urbanizable, ya mencionábamos en 2019, el hito legislativo relevante que se había producido como consecuencia de la aprobación del Decreto-ley 3/2019, de 24 de septiembre, [de medidas urgentes para la adecuación ambiental y territorial de las edificaciones irregulares en la Comunidad Autónoma de Andalucía](#). Se trata de un intento más de regular el tratamiento de las edificaciones irregulares sobre las que ya no cabe adoptar legalmente medidas de restablecimiento del orden jurídico perturbado y de ejercicio de la potestad de protección de la legalidad urbanística, al haber transcurrido los plazos legalmente establecidos.

Su entrada en vigor exigirá una importante labor de adaptación por parte de los Ayuntamientos, que tendrán que tramitar y resolver las solicitudes de Asimilado a Fuera de Ordenación (AFO), así como los planes especiales medioambientales de las agrupaciones de edificaciones. En consecuencia, su aplicación práctica dependerá del mayor o menor impulso municipal.

...

Por otra parte, se denuncia con frecuencia el [mal estado de conservación de solares e inmuebles](#) que perjudican a terceros [y la pasividad municipal ante el incumplimiento de órdenes de conservación](#), con los consiguientes perjuicios al vecindario colindante que se ve afectado por las deficientes condiciones de seguridad y salubridad de solares, terrenos y construcciones.

En este asunto, los graves perjuicios que, para la ciudadanía, supone el [abandono de numerosos inmuebles](#) en los cascos de muchas poblaciones de nuestra Comunidad Autónoma unido a las inejecuciones y falta de desarrollo o modificación de los planeamientos urbanísticos que tienen como consecuencia la carencia de viviendas dignas y adecuadas, sobre todo para la población joven, viene a constituir una problemática que demanda una decidida intervención de los poderes públicos singularmente en pequeños municipios que están viendo disminuir su población, siendo estas una de las otras muchas causas de lo que en la actualidad se viene denominando "la España vaciada".

Pasando al apartado de [gestión urbanística](#), pocos han sido los asuntos que se han planteado a esta Defensoría en relación con estas materias a lo largo de 2020, por las razones expuestas al principio relativas a las consecuencias de la pandemia ocasionada por la Covid-19, aunque podemos citar a título de ejemplo la falta de impulso a la ejecución y desarrollo de los planeamientos aprobados que impide la rehabilitación de inmueble, o la ausencia de medidas municipales para dar debido cumplimiento a convenio urbanístico.

No obstante, se han concluido quejas iniciadas en años anteriores y otras han continuado con su tramitación, de cuyo resultado daremos cuenta en los apartados siguientes.

Por último, siguen siendo habituales las quejas que recibimos a causa del [silencio municipal ante demandas ciudadanas de acceso a información urbanística o por ausencia de impulso a expedientes de responsabilidad patrimonial](#) en materia urbanística en los que, lógicamente, insistimos en la necesidad de requerir a los municipios afectados para que respeten escrupulosamente los derechos de la ciudadanía. Estos asuntos ponen de manifiesto la importancia que como valores democráticos tienen la información y participación ciudadana para el planeamiento urbanístico y el respeto a la ordenación aprobada.

## 1.14.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

### 1.14.2.1. Urbanismo

#### 1.14.2.1.1. Planeamiento urbanístico

Se aprecia en este ejercicio una cierta disminución de las reclamaciones en materia de planeamiento por las razones ya expuestas en la introducción. Entre ellas podemos citar la [queja 20/1147](#), en la que



la persona reclamante exponía que el Ayuntamiento de Fuente Palmera, llevaba tramitando durante mucho tiempo el documento de "Innovación del Planeamiento General Vigente de Fuente Palmera para la Delimitación de Suelo Urbano para el núcleo de El Villar, SUO-VR-01", cuya tramitación se inició en el año 2013, pero por una u otras vicisitudes a fecha de febrero de 2020, la Junta de Andalucía seguía presentando alegaciones al documento.

La cuestión era que se trataba de una persona joven y disponía de una parcela de su familia en el citado núcleo en la que quería construir una vivienda en la que asentarse y poder formar una familia, necesitando para poder edificar que el Planeamiento lo permitiera.

Esta persona aludía a un problema de candente actualidad, el de la **despoblación de los pueblos de Andalucía**, ya que muchos jóvenes se ven abocados a fijar su residencia en otros municipios mayores o en la capital de la provincia ante la total imposibilidad de poder acceder a un techo en el que vivir, por motivos urbanísticos. Queremos transcribir sus palabras al respecto por lo ilustrativas de esta problemática:

*"Apelando al tema que se encuentra tanto en boga: mi pueblo es uno de los que se está despoblando; dado la imposibilidad de que las parejas jóvenes, como la nuestra, podamos construirnos nuestra casa. Siendo nosotros unos resistentes a la adquisición de una vivienda en otra localidad, como Écija, Córdoba, Palma del Río, etc; porque otras muchas parejas sí están fijando su domicilio en esas y otras localidades.*

*Incrementando la despoblación de los pueblos, que tanto se habla y promulga por parte de las administraciones. Con lo que lastramos la economía, pues queremos edificar, vivir, ir a la escuela, comprar en nuestra localidad, tener hijos, etc.; pero si no podemos tener techo donde vivir todo lo demás se imposibilita.*

*Todo esto genera la problemática de querer transformar a descendientes que vivimos siempre en casas dispersas en contacto con la actividad agrícola y la naturaleza.*

*Insisto, desde hace unos 20 años no nos dejan realizar ningún tipo de obra, paralizando la vida en el pueblo, y imposibilitando la fijación de población en los pequeños pueblos como el mío."*

Admitida la queja a trámite nos dirigimos al Ayuntamiento de Fuente Palmera interesando que nos indicara el actual estado de tramitación de la Innovación del Planeamiento General del núcleo de El Villar, indicando también si compartía las consideraciones de la persona afectada en el sentido de que se estaban interponiendo objeciones no justificadas para aprobar dicha Innovación por parte de la Junta de Andalucía y, de ser así, que nos indicara cuales serían a juicio municipal con objeto de poder dirigirnos a la Consejería competente con la finalidad de intentar colaborar en el desbloqueo de esta situación.

De la respuesta remitida se desprende que, dentro de la complejidad que refería el escrito municipal acerca de la aprobación del instrumento de ordenación del núcleo de El Villar, se estaban impulsando debidamente por parte del Ayuntamiento cuantos trámites resultaban precisos y necesarios para su entrada en vigor.

Dicha circunstancia y el hecho de que la Corporación Municipal tampoco apreciara que, por parte de la Administración Autonómica, se estuvieran poniendo obstáculos injustificados a la tramitación del documento y que, por ello, se estimaba que, a corto o medio plazo, podían quedar subsanadas las cuestiones pendientes y poder aprobarlo, determinaron que no consideráramos precisas nuevas gestiones por nuestra parte, toda vez que cabía deducir que nos encontrábamos ante un asunto en vías de solución, por más que pudiéramos comprender la inquietud que la necesidad de contar con la posibilidad de construir en su núcleo de población, suscitaba a la parte interesada.

Por otra parte en 2020 hemos concluido la queja 18/0354, en la que se planteó un curioso asunto de **confusión relativa a qué administración municipal correspondía conceder determinadas licencias urbanísticas** a la persona reclamante **al no estar claro el término municipal afectado**, al parecer por haber habido un error administrativo en la delimitación del suelo urbano en el Planeamiento aprobado.

Así, la persona compareciente era propietaria de un solar que realmente se encontraba dentro de suelo urbano del término municipal del municipio de Churriana de la Vega (Granada) y que por error administrativo según el último Plan General de Ordenación Urbana (PGOU) aprobado en fecha 31-07-2015, aparecía como no perteneciente a este municipio, sino al municipio colindante de Las Gabias





(Granada). Este error estaba reconocido y asumido por ambas administraciones locales pero hasta la fecha de su queja no se había solucionado, a pesar de los más de dos años que llevaba formulando escritos y realizando entrevistas personales.

Recibida la respuesta del Ayuntamiento de Las Gabias, se desprendía que se iba a constituir una Comisión de Deslinde, por lo que esperábamos que el mismo, de forma acordada con el Ayuntamiento de Churriana de la Vega, fuera una realidad a la mayor brevedad posible y permitiera reanudar la concesión de licencias urbanísticas en la zona en cuestión que, en definitiva, era el problema planteado.

De acuerdo con ello y con objeto de poder dar por concluida nuestra intervención por estimar que nos encontrábamos ante un asunto en vías de solución, interesamos que se nos indicara el plazo aproximado en que se estimaba que podría alcanzarse el pretendido deslinde y quedaría, en consecuencia, desbloqueada la suspensión del otorgamiento de la licencia solicitada por el reclamante.

No obstante, con posterioridad tuvimos conocimiento de que a instancias del Instituto Cartográfico de Andalucía, se había decidido que para solucionar el problema, en lugar de un deslinde lo que procedía era un replanteo, lo que suponía iniciar el procedimiento de nuevo, lo que se llevó a cabo.

Posteriormente conocimos nuevos obstáculos surgidos y es que la Delegación del Gobierno de la Junta de Andalucía había concluido que lo procedente era iniciar un **expediente**, mucho más complejo, de **alteración de los términos municipales** del municipio de Churriana de la Vega y de Las Gabias, que exigía la aprobación de una Orden por la Consejería correspondiente y su publicación en el BOJA.

Así las cosas, se nos informó, más adelante, que se estaban llevando a cabo los trámites precisos para delimitar los términos municipales afectados y se aclaraba que se trataba de trámites complejos y no habituales lo que explicaba la demora en la resolución del asunto, pero no obstante cabía constatar la voluntad municipal de llevar a cabo este deslinde que resultaba imprescindible para que, con posterioridad, pudieran concederse licencias de obras por el municipio que ostentase la competencia en la zona donde se encontraba la propiedad de la reclamante, por lo que finalmente estimamos que nos encontrábamos ante un asunto en vías de solución.

Finalmente, por desatención a solicitud de modificación de planeamiento urbanístico para permitir un uso residencial en parcela destinada en principio a uso turístico, hemos tramitado la **queja 20/0139**, a instancia de la propiedad de un bloque de 230 apartamentos, garajes y trasteros, edificado en el año 2007 contando con las licencias oportunas otorgadas en el año 2004 por el Ayuntamiento de Benalmádena, sobre tres parcelas ubicadas en suelo urbano consolidado, totalmente urbanizado y sin cargas pendientes derivadas de la ejecución del planeamiento.

La cuestión era que a la fecha de construcción el Plan General de Benalmádena, que fue aprobado con condiciones el 4 de marzo de 2003, debido a su falta de publicación, no fue eficaz hasta 2010 por lo que, en el momento de la edificación y primera puesta en uso, dicho Plan no le resultaba de aplicación. Al entrar en vigor el Plan General, la parcela tenía asignado uso exclusivo turístico para Hotel, por lo que había una discordancia grave entre la realidad física y la jurídica, motivo por lo que la persona reclamante presentó una solicitud de modificación puntual del PGOU, sin que el Ayuntamiento de Benalmádena hubiera hecho nada.

Admitida la queja a trámite nos dirigimos al Ayuntamiento afectado interesando que se emitiera la respuesta que procediera ante el escrito de la persona reclamante de septiembre de 2018.

Tras darle al interesado traslado de la respuesta municipal a fin de que pudiera formular alegaciones o consideraciones acerca de su contenido, nos comunicó que *"como quiera que, al contestar, el Ayuntamiento ha impulsado el Expediente, lo que procede es archivar la queja, sin perjuicio de que si lo paralizase por inacción volviésemos a instar el amparo de esa oficina."* Con ello, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

#### 1.14.2.1.2. Disciplina urbanística

En lo que afecta a la materia urbanística son, con mucha diferencia, las quejas que se presentan referidas a la disciplina urbanística en sus diferentes aspectos, cuantitativamente muy numerosas, y las que suscitan en muchas ocasiones la necesidad de formular Resoluciones a las administraciones municipales



competentes ante la inactividad o falta de diligencia ante las denuncias planteadas, cuando no por falta de colaboración para con esta Institución.

En este sentido, debemos relatar el resultado final de la [queja 17/3949](#), que incoamos de oficio tras dirigirnos a un pequeño municipio de la provincia de Málaga demandando el ejercicio obligado de sus competencias en el ejercicio de la disciplina urbanística, aunque su incumplimiento había sido ocasionado por la carencia de medios personales y materiales para ello, a pesar de que tras solicitar la incorporación municipal formalmente a la Diputación Provincial de Málaga su colaboración, finalmente no se produjo la asistencia y colaboración requerida.

Tras diversas actuaciones, remitimos a la citada Diputación Provincial [Resolución](#) consistente en Recordatorio de diversos deberes así como Recomendación para que se impulsasen cuantas actuaciones resultasen procedentes para que la provincia de Málaga pueda contar con el demandado [Reglamento de Asistencia Material del Servicio de Disciplina Urbanística a los municipios a la mayor brevedad posible](#).

Pues bien, a esta Resolución no hemos recibido respuesta alguna por la Diputación Provincial de Málaga, a pesar de haber instado, por escrito, en dos ocasiones su contestación, por lo que al amparo del art. 29, aptdo. 2, de la Ley reguladora de esta Institución, procedemos a incluir la presente queja en este Informe Anual al Parlamento de Andalucía, destacándola en la sección correspondiente del mismo, dando cuenta de la falta de respuesta del mencionado organismo a nuestra resolución.

Relacionado con la cuestión de fondo planteada en la queja anterior hemos de recalcar la constante [preocupación de esta Defensoría por la persistencia de agresiones al suelo no urbanizable de nuestra comunidad](#) y la ausencia de una respuesta adecuada de los poderes públicos para preservar la disciplina urbanística y defender los valores medioambientales de nuestras zonas rurales, por lo que en 2019 iniciamos de oficio la [queja 19/4486](#) y de ello dimos cuenta en el Informe Anual correspondiente a ese ejercicio, con la pretensión de que las diputaciones provinciales presten su máxima colaboración y asistencia técnica a los pequeños municipios de nuestra Comunidad Autónoma de forma que éstos dispongan de los recursos adecuados para garantizar la protección y defensa de su suelo no urbanizable.

Damos cuenta ahora del resultado de nuestras actuaciones en este expediente durante 2020, en el que tras la recepción y valoración de las respuestas de las ocho diputaciones provinciales hemos formulado a las mismas y a la Viceconsejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio [Resolución](#) con una serie de Recomendaciones, entre las que se encuentran las de que por parte de las diputaciones provinciales se organice un Servicio o Sección Específico suficientemente dotado para prestar asistencia, asesoramiento y apoyo en materia de disciplina urbanística a los pequeños municipios y, más concretamente, en la instrucción, resolución y ejecución de los procedimientos de restauración de la legalidad urbanística que, por estas graves infracciones, deban instruirse, debiendo aprobar para ello, llegado el caso, una norma provincial que regule los términos y requisitos de asistencia y las formas de financiación, o mediante la suscripción de los correspondientes [convenios de colaboración](#).

Esta Resolución la hemos hecho extensiva a la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio, para que, a su vez, los Servicios de Inspección Urbanística de la Comunidad Autónoma articulen una colaboración, coordinación y cooperación efectiva con las Diputaciones Provinciales a los efectos de la preservación del suelo no urbanizable en los pequeños municipios que se ven afectados por este tipo de infracciones urbanísticas y ambientales.

A fecha de cierre de este Informe Anual, estamos a la espera de la preceptiva respuesta de todos los organismos a los que hemos dirigido las referidas resoluciones.

Pasamos a analizar a continuación, otros asuntos diversos que afectan a esta materia y que como ya hemos mencionado son muy numerosos, relativos a [ejecución de obras sin licencia o con licencia pero sin ajustarse a ella; la inejecución de resoluciones dictadas en materia de disciplina urbanística o a incumplimiento de los deberes de conservación que conciernen a la propiedad de los inmuebles](#), etcétera.

Muchas de estas quejas se han cerrado al haberse solucionado las pretensiones de las partes o por estar el asunto planteado en vías de solución y en otras ocasiones por la falta de colaboración municipal al no responder a nuestras peticiones de informe o a las resoluciones de fondo formuladas de las que debemos dar debida cuenta.



En lo que atañe a las quejas sobre denuncias de **obras sin licencia**, y como ejemplo de queja que conlleva una larga tramitación y múltiples actuaciones de la Defensoría en orden al seguimiento de los procedimientos de restauración de la legalidad urbanística, citamos la queja 16/3987, en la que se nos exponía por la parte afectada que frente a su vivienda se había elevado una planta, en lo que era la terraza comunitaria y que le afectaba directamente dado que la anchura de la calle no podría tener permiso para una altura superior. Desde el año 2009 se había pedido al Ayuntamiento de Granada si contaba con la licencia de obra o explicación sobre el hecho, sin haber obtenido respuesta.

El Ayuntamiento en relación con la denuncia de posibles actuaciones urbanísticas ilegales, señalaba que el expediente estaba a la espera de emitir informe de terminación de actuaciones preliminares por lo que, si se estimaba que los hechos podían ser constitutivos de infracción urbanística, se procedería a proponer el inicio de un Procedimiento de Legalidad Urbanística y expediente sancionador, siempre que se dispusiera de plazo legal para ello.

Tras efectuar el seguimiento constante de dichos expedientes, en los que la administración municipal nos iba informando de los trámites que se iban llevando a cabo, tuvimos conocimiento de la paralización de las actuaciones sin que conociéramos la causa de ello, por lo que tuvimos que preguntar sobre las medidas que se tuviera previsto adoptar para que se vieran subsanados los retrasos a fin de evitar la posible consolidación de las posibles graves infracciones urbanísticas.

Una de las causas era que la entidad presunta infractora había solicitado licencia de legalización de las obras que no sabíamos si finalmente le iba a ser concedida en el supuesto de que las obras fueran legalizables.

Tras continuar el **seguimiento de las actuaciones municipales durante cuatro años**, finalmente se nos informó que respecto de las actuaciones que se habían realizado sin título habilitante y con el carácter de no legalizables, se declaraba la necesidad de restaurar el orden urbanístico alterado, por parte de las personas infractoras y a su costa. Se ordenaba la reposición de la realidad física alterada al haberse denegado la legalización solicitada, y se requería a la mercantil para que procediera a la reposición de la realidad física alterada para adecuarse a la normativa urbanística vigente en el plazo máximo de dos meses con la advertencia expresa de que, transcurrido este plazo sin haber procedido a la restauración, se procedería a la imposición de hasta doce multas coercitivas con una periodicidad mínima de un mes y cuantía, en cada ocasión, del 10% del valor de las obras realizadas, y en todo caso, como mínimo de 600 euros de conformidad con la normativa aplicable y, en su caso si hubiera lugar, a la ejecución subsidiaria por el Ayuntamiento a costa del obligado.

De acuerdo con ello, estimamos que finalmente se habían estimado las pretensiones de la parte denunciante afectada, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones.

También la queja 19/4399, en la que la parte interesada exponía que había presentado escrito al Ayuntamiento de Motril, en la que denunciaba que en una urbanización radicada en el citado municipio, se habían realizado por distintas propiedades hechos que se consideraban que eran constitutivos de presunta infracción urbanística: cierres de terrazas y modificaciones de la fachada exterior del edificio mediante obra constructiva de anexionado de espacios en las citadas terrazas, y ocupación de torreones.

Transcurrido más de un año desde la presentación de la denuncia, no había tenido conocimiento ni se había notificado por el Ayuntamiento incoación de los correspondientes procedimientos sancionadores/ de protección de la legalidad que pudieran corresponder.

La consecuencia inmediata de la inacción del Ayuntamiento consideraba que podía haber dado lugar a la prescripción de algunas de las acciones para perseguir las infracciones urbanísticas y sus sanciones, al no actuar a lo largo de un año, con la presunta omisión de las actuaciones inspectoras y de la incoación de los procedimientos sancionadores y de restauración de la legalidad o de la adopción de las medidas cautelares. Ello iba a impedir la persecución de las mencionadas irregularidades urbanísticas por el mero hecho del paso del tiempo basado cuando menos en la falta de diligencia del Ayuntamiento.

En la respuesta municipal se nos dio cuenta del resultado de la visita de inspección realizada a la edificación en la que se habían apreciado hasta 53 anomalías, llevándose a cabo trámites de identificación de propietarios y se habían incoado 53 procedimientos de protección de la legalidad urbanística.



Dado el elevado número de procedimientos incoados por parte municipal y al haber asumido el Ayuntamiento sus competencias en materia de protección de la legalidad urbanística, entendimos que no resultaba preciso el continuo seguimiento por parte de esta Institución del resto de los trámites de los procedimientos iniciados por lo que, estimando que se estaban impulsando las denuncias y considerando que nos encontrábamos ante un asunto en vías de solución, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la [queja 19/4907](#) la persona reclamante exponía que, hacía más de un año, la comunidad de propietarios del inmueble donde residía solicitó **licencia de obras para colocar un ascensor en el edificio**. Desde entonces, aparte de toda la documentación correcta aportada, les habían solicitado infinidad de requerimientos a los que habían contestado siempre en plazo. En el edificio **vivían dos personas con discapacidad física reconocida por la Junta de Andalucía y una tercera que estaba enferma grave que, por desgracia, había fallecido esperando el necesario ascensor**.

Admitida la queja a trámite, interesamos del Ayuntamiento de Torremolinos que nos indicara las razones por las que aún no se había resuelto en el sentido que resultara procedente la solicitud de licencia de obras formulada por la comunidad de propietarios y, en todo caso, el plazo aproximado en que se tenía previsto hacerlo.

“En ocasiones el motivo de queja es la disconformidad del vecindario con instalaciones de telecomunicaciones”

De la respuesta remitida se desprendía que, una vez que ya se disponía de nuevo planeamiento general urbanístico en el municipio, se tenía previsto elaborar una instrucción al amparo del mismo para posibilitar que se dotara de ascensor a aquellos inmuebles que no contaran con dicha instalación y que, de todas esas actuaciones, se había informado al vecindario del inmueble objeto de la queja. Así las cosas, tras estos trámites que habían resultado necesarios, se iban a poder solucionar los obstáculos que impedían dotar de ascensor al edificio. Por consiguiente, estimamos que nos encontrábamos ante un asunto en vías de solución.

En ocasiones el motivo de queja es la **disconformidad del vecindario con instalaciones de telecomunicaciones**, al considerar que las mismas pueden ser ilegales. Tal era el caso

de la [queja 20/2492](#), en la que la presidencia de una asociación de vecinos nos transmitía la preocupación y la situación de indefensión del vecindario de un determinado lugar de Chiclana de la Frontera debido a la instalación de una estación base de telefonía. Esta estación incluía una torre metálica de grandes dimensiones, que había sido colocada en el centro de las parcelas y viviendas y pedían nuestra intervención inmediata para precintar las obras, que iniciáramos una mediación con el Ayuntamiento y la empresa promotora y, en todo caso, que instásemos a las administraciones, incluido el Ayuntamiento de Chiclana, a hacer respetar la legalidad y a desmantelar la estación base, que consideraban ilegal.

Admitida la queja a trámite, el Ayuntamiento nos indicaba, en síntesis, que estaba en proceso la verificación de las actuaciones realizadas tras la declaración responsable de la entidad promotora de las infraestructuras y otros recursos asociados que suscitaban la queja, ya que la documentación presentada resultaba insuficiente. También se indicaba que se estaba a la espera de recibir informe solicitado al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

En el nuevo informe que se nos remitió se indicaba, en síntesis, que se había resuelto la ineficacia de la declaración responsable para la instalación de la infraestructura de telecomunicaciones y se había ordenado su desmantelamiento en el plazo máximo de un mes. De acuerdo con ello, entendimos que el problema que suscitó la presentación de la reclamación se encontraba en vías de solución, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones.

Podemos citar algunas quejas más de las tramitadas en 2020 que se han cerrado en vías de solución o por aceptarse las pretensiones de las partes como la [queja 19/3050](#), [queja 20/4027](#), [queja 20/0824](#), [queja 19/4737](#), [queja 20/0398](#), [queja 20/4003](#), etc.



En cuanto a las quejas con resoluciones de fondo aceptadas sobre obras sin licencia podemos citar la queja 19/1417, en la que ante la falta de respuesta del Ayuntamiento de Sevilla a nuestra petición de que, dando respuesta a los escritos de la persona interesada, se aclarara si las obras contaban con licencia municipal y se ajustaban a la misma, así como, de no ser así, pedíamos conocer las actuaciones impulsadas en orden a la restauración de la legalidad urbanística, de conformidad con lo establecido en el artículo 29.1 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, se le formuló Resolución en el sentido de que se realizaran cuantas actuaciones fueran necesarias con objeto de que la denuncia de posible irregularidad urbanística formulada por la parte interesada fuera objeto del debido impulso en su tramitación.

En su respuesta, el Ayuntamiento de Sevilla nos daba cuenta de las medidas de disciplina urbanística impulsadas en relación con la pancarta colocada en el edificio donde residía la persona reclamante. No obstante, parecía que no se pronunciaba sobre obras realizadas en el inmueble que también se hacían constar en las denuncias, por lo que solicitamos a la persona afectada que nos remitiera las alegaciones y consideraciones que tuviera por convenientes sobre la respuesta municipal. No habiendo recibido éstas, entendíamos que ya no se seguía estimando necesaria nuestra intervención, considerando aceptada la Resolución formulada.

También reseñamos la queja 19/1144 ante la falta de respuesta del Ayuntamiento de Sevilla a nuestra petición de que se diera respuesta expresa al escrito en el que solicitaba información ante la inejecución de una orden de demolición, por lo que de conformidad con lo establecido en el artículo 29.1 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, formulamos Resolución al citado organismo en el sentido de que se realizaran cuantas actuaciones fueran necesarias para que se procediera a ello, informando y aclarando las actuaciones que, en caso de resultar procedente, se hubieran impulsado para que la supuesta orden de demolición fuera debidamente ejecutada.

Recibida respuesta, se nos daba cuenta de las innumerables actuaciones municipales en torno a este asunto y de que finalmente, por parte de la actual entidad propietaria del inmueble, se había obtenido licencia de obras para conseguir la plena normalización y ajuste del inmueble al planeamiento urbanístico que le resultaba de aplicación.

De acuerdo con ello, cabía estimar que había sido aceptada nuestra Recomendación por parte del Ayuntamiento de Sevilla y, asimismo, el reclamante había accedido a la información urbanística por la que se venía interesando por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones.

No obstante hemos de destacar las **quejas en las que nuestras resoluciones no han tenido acogida favorable** por parte de las administraciones a las que iban dirigidas.

Así la queja 16/5754, en la que la persona denunciante nos decía que presentó ante la Gerencia Municipal de Urbanismo de Sevilla (en adelante, GMU) escrito de denuncia relativa a determinadas obras ilegalmente ejecutadas por una sociedad limitada, sin autorización de la comunidad ni de los organismos administrativos competentes, en los inmuebles de su propiedad, ambos pertenecientes a una Comunidad de Propietarios. Los problemas generados por estas obras ilegalmente ejecutadas habían sido y seguían siendo innumerables, ya que se habían construido nuevas viviendas no previstas en la división horizontal inicial y se habían alquilado como apartamentos turísticos (sin contar con los correspondientes permisos administrativos por imposibilidad de cumplir la normativa vigente) y cortas estancias, ocurriendo que los nuevos inquilinos, en su mayoría jóvenes extranjeros, no respetaban las normas de convivencia de la comunidad.

Las anteriores denuncias habían dado lugar a la apertura de expedientes en el departamento de licencias y disciplina urbanística: infracciones por obras de particulares en la Gerencia Municipal de Urbanismo, los cuales se habían paralizado por no poder entrar en el interior de las viviendas denunciadas para su inspección al no responder sus propietarios al requerimiento que se le había hecho. Circunstancia nada sorprendente dada la entidad de las irregularidades denunciadas.

Tras la petición de varias solicitudes de información, ante el reiterado silencio municipal, nos vimos obligados a formular al Ayuntamiento de Sevilla Resolución de fondo en torno a este asunto para que por su parte se realizasen cuantas actuaciones fueran necesarias con objeto de que las denuncias de



irregularidades urbanísticas formuladas fueran objeto del debido impulso en su tramitación, puesto que al carecer de constancia de que se estuvieran ejerciendo en este caso sus competencias en materia de disciplina urbanística, no podíamos constatar que los problemas que afectaban a las personas residentes en este inmueble hubieran quedado resueltos, pudiendo agravarse los perjuicios sufridos.

Como quiera que no recibimos respuesta a esta resolución, le comunicamos que procedíamos a incluir este expediente de queja en el presente Informe Anual al Parlamento Andaluz. No obstante la ansiada respuesta municipal llegó con posterioridad a esta comunicación, de la que no pudimos entender que hubiera sido aceptada nuestra Recomendación y, por tanto, debemos ratificar la inclusión del expediente en este Informe Anual.

También citamos la queja 17/4680 en la que una persona vecina de Órgiva exponía que desde hacía casi 10 años tenía una casa en el campo, regularizada, por la que pagaba IBI y denunciaba que en el pueblo había 2.000 edificaciones irregulares. En su entorno, zona protegida, pre-parque, sus vecinos tenían 3 casas rurales, cobrando cientos de miles de euros de alquiler los últimos 12 años. No pagaban nada de IBI por ser casas ilegales. Carecían también de permiso de fosa séptica, robaban agua potable y el ayuntamiento no actuaba después de muchas denuncias. La inspección, con solo 2 personas para la provincia de Granada, actuaban en pocos pueblos y tenían retrasos de varios años.

En respuesta a nuestra petición de informe inicial, por parte de la Junta de Gobierno Local se había acordado que por parte del Técnico municipal, se emitiera informe sobre la situación urbanística de la vivienda de la persona reclamante y de sus vecinos colindantes, dando cuenta a la Diputación Provincial de Granada en caso de advertirse algún tipo de irregularidad urbanística.

De acuerdo con ello, interesamos que se nos mantuviera informados del contenido del informe y, en atención al mismo, de las posteriores posibles actuaciones que se llevaran a cabo en orden a la restauración de la legalidad urbanística.

Ante el reiterado silencio municipal, nos vimos obligados a formular al Ayuntamiento de Órgiva Resolución de fondo en torno a este asunto. Lamentablemente, no hemos obtenido respuesta del citado Ayuntamiento, por lo que procedemos a incluir la presente queja en este Informe Anual dando cuenta, expresamente, de la falta de respuesta a nuestra Resolución.

La queja 17/6678 la tramitamos por la denuncia interpuesta por la persona interesada sobre construcción irregular en la azotea del edificio donde residía que, según mantenía, causaba perjuicios a los pisos inferiores. A la vista de ello, interesamos al Ayuntamiento de Dos Hermanas que nos indicara las medidas adoptadas para la restauración de la legalidad urbanística en este asunto y en su caso, para el posible realojo de la persona que había efectuado la precaria construcción en la azotea del inmueble originando, al parecer, graves situaciones de enfrentamiento vecinal.

En su respuesta, el Ayuntamiento descartaba la existencia de daños estructurales en el edificio, pero sí reconocía su ausencia de mantenimiento y los desperfectos existentes en zonas comunes. Además, tras aludir a actuaciones anteriores en el expediente de protección de la legalidad urbanística que nos ocupaba, nos exponía que, incluidas en el expediente alegaciones diversas, se resolvió, con la imposibilidad de legalizar las obras ejecutadas, ordenando la demolición de las edificaciones.

Preguntamos nuevamente para conocer si la mencionada orden de demolición fue debidamente notificada y, de ser así y no procederse a la demolición ordenada, como al parecer había ocurrido, conocer las posteriores actuaciones municipales para su debida ejecución y/o en su caso, las razones de la pasividad municipal pese a la gravedad de la infracción existente.

Esta última petición de informe no obtuvo respuesta de ese Ayuntamiento, por lo que esta Institución se vio obligada a emitir Resolución sobre el fondo del asunto que tampoco ha recibido respuesta municipal, lo cual reseñamos para su debida constancia en este Informe Anual.

Asimismo, en la queja 15/4762 motivada, siempre según la parte interesada, por su denuncia de una posible pasividad del Ayuntamiento de Ogijares en el debido impulso a un expediente de restauración de la legalidad urbanística. Tras nuestra primera petición de informe y en cuanto al procedimiento de restablecimiento del orden jurídico perturbado incoado, se nos expuso que, a instancias del promotor de las obras denunciadas, se había iniciado procedimiento de revisión de oficio de actos administrativos,



al parecer en base a sentencia dictada por el Tribunal Superior de Justicia de Andalucía por la que se anulaba el PGOU del municipio.

Solicitamos en vista de ello, que se nos indicara la resolución final que se dictara en el citado procedimiento de revisión de oficio y si continuaba o no la tramitación del procedimiento de restablecimiento del orden jurídico perturbado en cuestión.

Tras efectuar el continuo y arduo seguimiento de este expediente pudimos conocer finalmente que se había denegado la solicitud de legalización a la parte infractora por lo que quisimos conocer de las posteriores actuaciones que se siguieran para el completo restablecimiento de la legalidad urbanística en este asunto, de la resolución que se adoptara en este expediente y, en su caso, de las sucesivas multas coercitivas que se fueran imponiendo, de su abono o, en su caso, si se daba cumplimiento por la parte obligada a la ordenado por la Alcaldía.

Esta última petición de informe no obtuvo respuesta, por lo que tras requerirla en dos ocasiones más nos vimos obligados a remitir **Resolución**, subrayando que nos encontrábamos ante un asunto que comenzó su andadura en el año 2012 sin que, pasados todos estos años, pese a la concurrencia de diversas vicisitudes, pudiera justificarse tan extensa dilación en la resolución que procediera del mismo. Sin embargo esta Resolución no ha tenido respuesta por el Ayuntamiento de Ogíjares, circunstancia que debemos hacer constar y destacar en este Informe Anual.

Afortunadamente, son muy pocas las quejas en las que la **ausencia total de colaboración por parte de la Administración municipal en materia de disciplina urbanística**, da lugar a declarar la actitud entorpecedora de la misma para con las labores de esta Institución defensora de los derechos de la ciudadanía, en este caso, en materia urbanística.

Tal es el caso de la queja 17/4629, en la que la persona promovente denunciaba retrasos en expediente de restauración de la legalidad urbanística conculcada: cierre de ventanas por paredes.

A la vista de tales hechos, con fecha 28 de septiembre de 2017, interesamos el preceptivo informe del Ayuntamiento de La Puerta de Segura. Este escrito no obtuvo respuesta, por lo que esta Institución se vio obligada a requerir en dos ocasiones dicha información, que tampoco obtuvieron respuesta. En un tercer requerimiento recordábamos a la autoridad municipal que el artículo 19.1 de la Ley 9/1983, de 1 de Diciembre, reguladora del Defensor del Pueblo Andaluz, señala que los poderes públicos están obligados «a auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Defensor el Pueblo Andaluz en sus investigaciones e inspecciones», del mismo modo que el artículo 18.1 obliga a que «en el plazo máximo de quince días se remita informe escrito», al mismo tiempo advertíamos de que su falta de colaboración «podrá ser considerada por el Defensor del Pueblo Andaluz como hostil y entorpecedora de sus funciones haciéndola pública de inmediato y destacando tal calificación en su Informe Anual o Especial, en su caso, al Parlamento de Andalucía» (artículo 18.2).

Pues bien, a pesar de las conversaciones telefónicas mantenidas por personal de esta Institución con el Ayuntamiento hasta en tres ocasiones y sin haberse recibido la información tantas veces solicitada, conforme a lo previsto en el artículo 18.2 de la Ley 9/1983, de 1 de Diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, procedimos a declarar la actitud entorpecedora de dicho Ayuntamiento a la labor de investigación de esta Institución en el curso de la queja indicada, destacando dicha declaración en el Informe Anual al Parlamento de Andalucía.

Como decíamos en la Introducción, el **mal estado de conservación de edificios y solares** suele ser objeto de denuncia habitual de la vecindad de las ciudades y pueblos de Andalucía ante esta Institución dada la lógica preocupación por los perjuicios y peligros que para la seguridad de personas y bienes tiene estas situaciones, sin que los responsables municipales actúen con la debida diligencia ante las mismas.

No obstante, en honor a la verdad hemos de decir que en 2020 se han cerrado bastantes expedientes en vías de solución al ejercerse por la administración municipal sus competencias urbanísticas tras nuestra intervención.

Tal es el caso de la queja 19/3528, queja 19/5014, queja 19/6472, queja 18/5305, 19/2518, 19/5261, queja 19/5331, queja 20/0742, queja 20/1418 y queja 20/6291.



Asimismo, en ocasiones se **resuelven los problemas planteados en las quejas al aceptar las administraciones municipales las resoluciones que les formulamos**. Tal es el caso de la queja 16/3377 en la que ante la falta de respuesta del Ayuntamiento de Algeciras a nuestra petición acerca de las actuaciones previstas para que el solar objeto de la queja pasara a encontrarse en adecuadas condiciones de conservación, indicando el plazo aproximado en que éstas se ejecutarían, de conformidad con lo establecido en el artículo 29.1 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, se formuló **Resolución** en el sentido de que, en el caso de que no se hubiera efectuado aún, por parte de los Servicios Municipales que correspondieran, se procediera sin más dilaciones a la limpieza y adecuado mantenimiento de la parcela de titularidad municipal, de forma que, a la mayor brevedad posible, pasara a encontrarse en adecuadas condiciones de conservación.

En su respuesta, tras exponer algunas cuestiones competenciales y de organización municipal, se manifestaba que se ordenó a la empresa concesionaria del Servicio de Parques y Jardines que procediera a la limpieza y desbroce de la parcela, lo que se efectuó el 10 y 11 de diciembre de 2019 quedando limpia de malas hierbas y matorral y eliminando el riesgo de incendio.

Así las cosas, entendimos que la Resolución formulada había sido **aceptada** y realizadas las tareas de mantenimiento que se interesaban.

Y la queja 18/4050 en la que también ante la falta de respuesta del Ayuntamiento de Alcalá del Río a nuestra petición de informe tras su admisión a tramite, se formuló **Resolución** en el sentido de que el Ayuntamiento recabara a la propiedad del inmueble su mantenimiento en las debidas condiciones de seguridad, salubridad y ornato y llevara a cabo, en caso de incumplimiento y por vía de ejecución subsidiaria, las obras precisas a tal efecto. Igualmente, en el caso de que se dieran los requisitos establecidos, se debería proceder, en su caso, a la declaración de la situación legal de ruina urbanística del inmueble con las consecuencias que de ello se derivaran.

En la respuesta municipal, se descartaba la procedencia de la declaración de ruina de la edificación, pero se instaba a la propiedad a limpiar la parcela, eliminando escombros, vegetación espontánea, etcétera, de forma que no causase perjuicios y molestias al vecindario colindante, advirtiendo de su ejecución subsidiaria en caso de incumplimiento de su deber de conservación. Entendimos que esta respuesta, en términos generales, suponía la **aceptación** de la Resolución formulada por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la queja 18/4164, a la que se acumularon otras por los mismos hechos (queja 18/4168, queja 18/4170 y queja 18/4172) por la falta de mantenimiento de un solar cuyo deficiente estado de mantenimiento motivó el escrito inicial de queja, ante la falta de respuesta del Ayuntamiento de Mairena del Alcor a nuestra petición de información, de conformidad con lo establecido en el artículo 29.1 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, se le formuló **Resolución** en el sentido de que adoptara e impulsara las medidas procedentes, por sí mismo o recabándolo a la propiedad obligada a ello, para que el solar pasara a encontrarse en las adecuadas condiciones de seguridad según venía demandando el vecindario afectado.

De la respuesta municipal se desprendía que se había concedido licencia de obras para construir en el solar. Lógicamente, la ejecución de dichas obras conllevaría que concluyera la ausencia de su mantenimiento por lo que, estimamos que nos encontrábamos ante un asunto **en vías de solución**.

Sin embargo, como venimos diciendo, no siempre las resoluciones de esta Defensoría tienen la necesaria acogida por parte municipal. Tal ocurrió en la queja 18/4408, en la que la persona afectada nos exponía que, junto a su vivienda, había un solar abandonado y que la empresa propietaria entró en concurso de acreedores por lo que no constaba ningún propietario y el solar se encontraba en un limbo legal, hasta que se resolviera en los juzgados.

Añadía que llevaba desde el año 2010 presentando diversos escritos, uno o dos por año solicitando al Ayuntamiento de Utrera el cierre del solar y, sobretodo, la limpieza y el desbroce de las hierbas que, en época estival, se convertían en pastos secos de casi dos metros de altura, con el consiguiente riesgo de incendio y con el temor de que se propagasen las llamas a las viviendas colindantes.





Se le anunció en 2014 que, en el supuesto de incumplimiento de una orden de ejecución las obras serían realizadas mediante ejecución subsidiaria por los Servicios Técnicos Municipales, pero el caso es que no se había llevado a cabo la misma. Tras solicitar informe al Ayuntamiento no obtuvimos respuesta a nuestros sucesivos requerimientos.

Ello nos llevó a efectuar Recomendación para que, por parte del Ayuntamiento, con objeto de salvaguardar la seguridad y salubridad del solar, se llevasen a cabo por ejecución subsidiaria las obras necesarias a tal efecto, de forma que, después de tantos años, fuera atendida la pretensión de la persona afectada sin más demoras.

Lamentablemente, no hemos obtenido respuesta del Ayuntamiento de Utrera a nuestra Resolución a pesar de haber instado, en dos ocasiones, por escrito su contestación, por lo que procedemos a incluir la presente queja en el Informe Anual al Parlamento de Andalucía, destacándola en la sección correspondiente del mismo y dando cuenta, expresamente, de la falta de respuesta a nuestra Resolución.

#### 1.14.2.1.3. Gestión Urbanística

Como cada año se presentan quejas sobre los problemas que suscita la gestión del planeamiento, normalmente por falta de impulso al mismo y su consiguiente ejecución por parte de la administración municipal competente para ello, con el consiguiente perjuicio para la propiedad de los terrenos incluidos en las unidades de ejecución al no poder ir adquiriendo las facultades urbanísticas que les otorga la legislación como consecuencia de la inexistencia de planeamiento desarrollado y ejecutado que sirva de base a las mismas.

Tal es el caso de la queja 18/6484, por falta de impulso a proyecto de reparcelación pese a tramitarse por el sistema de cooperación ante el Ayuntamiento de Nerja.

La persona reclamante, abogado en representación de la parte afectada, nos exponía, en resumen, que éste era titular de una parcela en Suelo Urbano No Consolidado, con uso de residencial familiar y sistema de actuación por cooperación e incluida en una Unidad de Ejecución, resistiéndose el ayuntamiento a tomar la iniciativa del desarrollo urbanístico de la zona.

Se daba la circunstancia de que el proyecto de reparcelación fue elaborado y presentado por una persona particular, no siendo tramitado ni aprobado al parecer por discrepancias de criterios técnicos, todo lo cual daba lugar a que su cliente no hubiera podido construir su vivienda para materializar el uso residencial que habilitaba el PGOU de Nerja.

Solicitamos informe a este Ayuntamiento para que nos indicara las causas que motivaban la paralización del citado Proyecto de Reparcelación pese a tramitarse por el sistema de cooperación y, en todo caso, de las medidas previstas para su debido impulso. Igualmente, deseábamos conocer las condiciones en que se habría dado licencia de obras para construir en dos parcelas que se encontraban en la misma situación urbanística que la de su propiedad, en la que pasaban los años y no le era posible construir en ella.

En su respuesta, el Ayuntamiento adjuntaba el informe donde se explicaban las circunstancias que habían determinado la inactividad producida en la tramitación del Proyecto de Reparcelación, concluyendo que la única solución era dar prioridad a la tramitación de dicho instrumento urbanístico. Se añadía que esta propuesta ya fue planteada el 20 de octubre de 2018 a la Alcaldía y a la Concejalía de Urbanismo sin que se hubiera producido respuesta ni manifestación alguna al respecto.

Así las cosas, dados los perjuicios que esta ausencia de impulso municipal a los citados instrumentos urbanísticos estaba suponiendo, quedamos a la espera de que la Alcaldía nos informara del acuerdo que, finalmente, se adoptara con objeto de que, a la mayor brevedad posible, la persona afectada pudiera disfrutar del aprovechamiento urbanístico que le correspondía.

Una vez formuladas alegaciones por la parte interesada al informe municipal, tras varias nuevas peticiones de informe, en relación a la información que se nos iba suministrando y nuevas alegaciones por la parte interesada, finalmente pudimos conocer que se había dado traslado al técnico redactor del Proyecto de Reparcelación para que realizara las adecuaciones y subsanaciones oportunas, a efectos de continuar con dicho procedimiento administrativo y a que, por otra parte, el Ayuntamiento anunciaba que, de oficio,



redactaría y tramitaría una modificación del Estudio de Detalle que contenía errores importantes que se traducían en una alteración de las determinaciones urbanísticas del PGOU de Nerja.

De toda la información obrante en el expediente cabía concluir que, sin perjuicio de las dilaciones ya existentes, se tenía previsto y se asumía el compromiso de concluir este proceso de urbanización, que permitiría finalmente normalizar la situación urbanística de la zona.

Asimismo la queja 18/4020 relativa a la zona del recinto ferial sin completar su urbanización, lo que dificultaba el tránsito de peatones, puso de manifiesto un supuesto de inejecución de planeamiento por el Ayuntamiento de Sevilla.

Admitida la queja a trámite nos dirigimos al Ayuntamiento solicitando que nos indicara, dado que habíamos tenido conocimiento a través de los medios de comunicación de próximas obras de urbanización en la zona aludida, si con su ejecución podrían ser resueltos los problemas de movilidad a los que aludía la persona reclamante. De ser así, deseábamos conocer el plazo aproximado en que podrían dar comienzo las citadas obras y su plazo de ejecución.

Tras varias actuaciones más, finalmente pudimos conocer que las obras de reurbanización de los Acerados y eliminación de barreras urbanísticas dieron comienzo el pasado mes de febrero (2020) y que tenían un plazo de ejecución de 4 meses, por lo que entendimos que este problema se encontraba ya solucionado o en vías de solución.

En ocasiones es el suministro adecuado o su carencia, del servicio domiciliario de agua lo que se plantea con cierta habitualidad ante esta Institución, tal es el caso de la queja 19/5791, en la que una asociación de vecinos demandaba el abastecimiento de agua potable en la zona de Zahora y Caños de Meca -se trataba de un problema que ya fue objeto de tramitación de anteriores expedientes-, exponía también que la población de Zahora experimentaba un extraordinario incremento debido al auge turístico, pero que continuaba sin red pública de abastecimiento de agua, aún estando ésta instalada en la zona desde 2004.

Admitida la queja a trámite, interesamos del Ayuntamiento de Barbate que nos informara del posicionamiento municipal sobre las consideraciones expresadas en el escrito de la asociación de vecinos indicando si se estimaban favorablemente sus peticiones de que se impulsaran los trámites tendentes a la redacción y aprobación del Plan Especial de Zahora que permitiera dotar a la zona de abastecimiento de agua potable y otros servicios públicos. Asimismo, deseábamos conocer qué otras actuaciones se podían estar desarrollando por parte municipal para mejorar las condiciones de vida del vecindario de la zona.

En la respuesta remitida se daba cuenta, en síntesis, de que se había elaborado un borrador y se estaba trabajando para la aprobación de una Ordenanza reguladora de la resolución del procedimiento de la situación de asimilado a fuera de ordenación de edificaciones en situación irregular sobre las que se hubiera producido la caducidad de las acciones administrativas para el restablecimiento de la legalidad alterada. En esta actuación previa, estaban centrándose los esfuerzos municipales.

Por otra parte, se reiteraba la voluntad municipal de tramitar de oficio, cuando fuera posible, un Plan Especial de Zahora, aunque se añadía que ello no impedía que dicho Plan pudiera ser elaborado y propuesto por los propios vecinos afectados. Así las cosas, cabía concluir que, a medio plazo, en el caso de que prosperaran las iniciativas citadas, podría normalizarse la situación urbanística de la zona por lo que, estimando que no eran precisas nuevas actuaciones por parte de esta Institución, dimos por concluidas nuestras gestiones.

No tuvo un final que supusiera una solución al problema planteado la queja 18/1548, en la que la persona reclamante, en su condición de apoderada de una sociedad nos exponía su disconformidad con diversas actuaciones del Ayuntamiento de Castilleja de Guzmán que consideraba contrarias al ordenamiento jurídico, en el curso de la tramitación de un expediente relativo a la edificación de una manzana del PGOU de ese municipio, por entender que se estaban dilatando injustificadamente los plazos legalmente conferidos para resolver sus solicitudes de primera ocupación y otras cuestiones relativas a la promoción de 48 viviendas.

En nuestra petición de informe inicial, interesábamos que se nos trasladara el posicionamiento acerca de las diversas cuestiones planteadas tales como la caducidad o no de la licencia originaria, la recepción



de las obras de urbanización de la avenida principal, la procedencia o no del faseado de las obras, la no emisión de los certificados de silencio demandados por la promotora, etcétera.

En su respuesta el Ayuntamiento defendía la correcta tramitación de los expedientes urbanísticos y su plena conformidad con el ordenamiento jurídico, la imposibilidad de otorgar una licencia de primera ocupación parcial y la expedición de certificación de silencio administrativo. Finalmente se indicaba que la licencia de obras no permitía su ejecución por fases y que se le habían notificado todos los documentos obrantes en el expediente administrativo.

En vista de ello, recibidas las alegaciones dimos cuenta de ellas al Ayuntamiento, añadiendo que la parte promotora de la queja señalaba que, contrariamente a la anterior información municipal, la sociedad que representaba no había recibido resolución expresa a su solicitud de licencia de primera ocupación y del faseado de la edificación, así como de su solicitud de prórroga de licencia de obras. Por ello, solicitamos a esa Alcaldía que se aclararan estos extremos.

Esta última petición de informe no obtuvo nunca respuesta, por lo que esta Institución se vio obligada a requerirla en dos ocasiones pero ello no motivó que nos fuera remitida, por lo que nos vimos obligados a emitir **Resolución**, a la que tampoco hemos recibido respuesta, por lo que debemos dar cuenta de esta circunstancia en esta Memoria Anual.

#### 1.14.2.1.4. Responsabilidad patrimonial y silencio en materia urbanística

En materia de responsabilidad patrimonial hemos concluido varias quejas al encontrarse los asuntos planteados en vías de solución.

Así, en la queja 19/2734 por caída en vía pública y solicitud de indemnización sin respuesta por parte del Ayuntamiento de Linares, la persona reclamante exponía que caminando por una calle de Linares sufrió una torcedura de tobillo, como consecuencia del mal estado en que se encontraba el acerado, siendo trasladado al servicio de urgencias de un hospital donde le diagnosticaron un esguince de tobillo grado II-III. En consecuencia, se encontraba imposibilitado para realizar cualquier tipo de tareas, desconociendo si le quedarían algunas secuelas o necesitaría posteriores tratamientos de rehabilitación.

Consideraba que la responsabilidad de este accidente era del Ayuntamiento, al no mantener el acerado en perfectas condiciones, no tener señalizado las condiciones de peligrosidad existentes, y no haber adoptado las medidas de seguridad necesarias para evitar este tipo de siniestros. Por ello presentó reclamación ante el Ayuntamiento solicitando una indemnización de 6.000 euros.

A pesar del tiempo transcurrido, el Ayuntamiento no había dado respuesta a su petición, ni le facilitaba información verbal sobre el estado de tramitación de su expediente considerando que ello le producía una total indefensión, al carecer de recursos económicos para poder actuar por vía judicial. En la respuesta municipal recibida comunicaban que se habían **estimado** las pretensiones reconociendo el derecho a percibir indemnización por los daños sufridos como consecuencia de su caída en la vía pública.

También se resolvió favorablemente la **queja 19/3779** formulada ante el perjuicio que la tala de árboles había ocasionado a 20 viviendas. Parece ser que hacía unos seis años hubo una tala masiva de eucaliptos en terrenos adyacentes a una barriada, pertenecientes a la administración pública; desde entonces habían comenzado a haber movimientos de tierra, con hundimiento de calle, rotura de viviendas, etcétera.

Crearon un grupo de personas afectadas para poder hacer más fuerza, pero después de varios meses tenían el presentimiento de que se estaban riendo de ellos. Había familias que estaban viviendo con el peligro de que se les cayera el muro de contención; la administración tan solo había librado unos 20.000 euros para hacer un lavado de cara a la calle y ellos tenían que buscarse la vida para arreglar sus casas. Creían que no se les estaba atendiendo correctamente y les gustaría que todo se pudiera arreglar antes de que empezaran las lluvias.

Admitida la queja a trámite, solicitamos del Ayuntamiento de El Bosque la emisión de un informe. De la respuesta emitida se desprende que el Ayuntamiento, con la ayuda técnica de la Diputación Provincial de Cádiz, estaba adoptando diversas medidas para afrontar el grave problema de deslizamiento de terrenos que afectaba a las viviendas, encontrándose pendiente, como última actuación, de la conclusión



de un estudio geotécnico prevista para comienzos de 2020, que permitiría determinar las causas de los desprendimientos y fisuras de las viviendas y las medidas a tomar.

Tras varias actuaciones más por nuestra parte, de la respuesta emitida se desprendía que se había considerado pertinente financiar el coste de la redacción del proyecto con cargo a los recursos propios municipales, y por la Diputación Provincial de Cádiz se había establecido la posibilidad de ejecutar las actuaciones en distintas fases, a fin de racionalizar el coste.

No obstante, se indicaba que, dado el estado de alarma, estas actuaciones se encontraban paralizadas pero se añadía que, tan pronto como se produjera la pérdida de vigencia del estado de alarma, se reanudarían con la mayor celeridad posible.

Así las cosas, entendimos que el Ayuntamiento venía haciendo cuantas gestiones se encontraban en su mano para afrontar el grave problema que les afectaba y que, dentro de la complejidad y difíciles gestiones que conllevaba, se estaban impulsando actuaciones efectivas para su definitiva solución por más que la misma no pudiera ser de carácter inmediato.

Por lo que respecta al **silencio mantenido por las administraciones locales en materia urbanística**, han sido numerosas las quejas que en 2020 se han visto resueltas satisfactoriamente tras interesar por nuestra parte la preceptiva respuesta municipal o tras emitir, resoluciones al respecto que, finalmente, quedaron aceptadas como la queja 20/1148, queja 20/1558, queja 20/0147, queja 20/0239, queja 17/1723, queja 20/6797, etcétera.

“Al silencio mantenido por las administraciones locales en materia urbanística, han sido numerosas las quejas”

No obstante, veamos algunos ejemplos. Así, la queja 19/5892 en la que se denunciaba el silencio municipal ante escrito de denuncia del mal estado de conservación de la antigua Fábrica de Artillería en la ciudad de Sevilla. La fachada de este inmueble en la parte que daba a la Avenida de Eduardo Dato se encontraba en un estado lamentable con peligro para los viandantes lo que, a juicio de la persona reclamante, exigía la ejecución de obras urgentes.

Admitida la queja a trámite, únicamente a los efectos de que por el Ayuntamiento, se diera una respuesta expresa al escrito presentado por la persona interesada, es decir, sin entrar en el fondo de las cuestiones planteadas en el mismo, interesamos de la administración la necesidad de resolver expresamente, sin más dilaciones, dicho escrito, informándonos al respecto.

Ante la falta de respuesta del Ayuntamiento de Sevilla, de conformidad con lo establecido en el artículo 29.1 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, se le formuló **Resolución** en el sentido de que diera respuesta, a la mayor brevedad posible a la solicitud formulada. En la respuesta remitida, el Ayuntamiento señalaba que había una empresa responsable del mantenimiento del inmueble y que, por ello, no se encontraba en estado de abandono. Se añadía que había un proyecto de rehabilitación para destinarlo al futuro Centro Magallanes y, por último, se indicaba que el cerramiento que daba a la Avenida Eduardo Dato contaba con un proyecto de reparación que se pretendía ejecutar durante el año 2020. Con ello, dimos por **aceptada** nuestra Resolución al haberse roto el silencio administrativo ante el asunto planteado.

Y también en la queja 19/6228 la parte promotora acusaba de la ocupación de terreno privado para la construcción de mirador municipal al Ayuntamiento de Navas de San Juan, sin que respondiera a sus escritos.

Ante la falta de respuesta del Ayuntamiento de Navas de San Juan a nuestra petición de que resolviese expresamente, sin más dilaciones, la petición formulada, se le formuló **Resolución** en dicho sentido. En la respuesta municipal se daba cuenta de que, efectivamente, el Ayuntamiento reconocía la apropiación de parte de terreno de la reclamante, exponía los antecedentes del asunto y las gestiones realizadas para su solución y, por último, señalaba el estado de las conversaciones que se desarrollaban con el/



la representante de la misma para la adquisición por acuerdo mutuo o para la expropiación de dichos terrenos.

Así las cosas, como quiera que esta queja había sido tramitada a los solos efectos de que el Ayuntamiento de Navas de San Juan diera respuesta a la reclamación y ello ya se había producido, estimando aceptado nuestro Recordatorio de deberes legales dimos por concluidas nuestras actuaciones esperando que las negociaciones en curso permitieran alcanzar un resultado satisfactorio para ambas partes.

### 1.14.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

#### 1.14.3.3. Resoluciones no aceptadas

...

- Queja 15/4762: dirigida al Ayuntamiento de Ogíjares, relativa a pasividad municipal en impulso a expediente de restauración de la legalidad urbanística.

- Queja 16/5754: dirigida al Ayuntamiento de Sevilla, relativa a posibles graves infracciones urbanísticas. Pasividad de la Gerencia Municipal de Urbanismo.

- Queja 17/3949: dirigida a la Diputación Provincial de Málaga, relativa a no asistencia de la Diputación Provincial de Málaga en materia de disciplina urbanística.

- Queja 17/4680: dirigida al Ayuntamiento de Órgiva, relativa a pasividad municipal ante construcciones sin licencia en suelo no urbanizable.

- Queja 17/6678: dirigida al Ayuntamiento de Dos Hermanas, relativa a construcción irregular en azotea de edificio que causa perjuicios a los pisos inferiores.

- Queja 18/1548: dirigida al Ayuntamiento de Castilleja de Guzmán, relativa a problemas con el desarrollo, ejecución y licencia de ocupación de una promoción de 48 viviendas.

- Queja 18/4408: dirigida al Ayuntamiento de Utrera, relativa a solar en estado de abandono. Peligro e insalubridad para inmuebles colindantes.

## 1.15. Vivienda

### 1.15.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

#### 1.15.2.1. Desahucios de viviendas

##### 1.15.2.1.1. Desahucios de viviendas públicas

...

Sin embargo, **el Defensor del Pueblo Andaluz no puede ignorar que la realidad es que no hay suficiente vivienda pública para atender las demandas de personas que carecen de recursos para acceder a una vivienda en el mercado libre**. Esta situación ha llevado en los años precedentes y en la actualidad a que personas en nuestra Comunidad ocupen viviendas públicas sin título legal para ello.

Por ello, en estos casos realizamos las actuaciones oportunas a fin de verificar si se está llevando a cabo la necesaria coordinación entre las entidades públicas titulares de las viviendas y los servicios sociales (queja 18/0464, queja 18/2191, queja 19/0145, queja 20/4133, queja 20/4340, queja 20/3395, queja 20/3752, queja 20/6922). De existir riesgo de que la familia que se considerada vulnerable pueda ser desahuciada sin una alternativa habitacional, contradiciendo así la referida jurisprudencia nacional y de los organismos internacionales, reclamamos a los organismos competentes que se coordinen entre sí y con el juzgado correspondiente a fin de garantizar que la familia afectada dispone de alternativa habitacional en el momento de ejecutarse el desalojo, activando en su caso las ayudas o servicios públicos necesarios.

En este sentido hemos de destacar las quejas tramitadas en 2020 relativas a los procedimientos de desahucio instados por la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía (AVRA), por la ocupación sin título habilitante de viviendas de su titularidad en Almería capital (quejas 18/0476, 18/3683, 18/3685,



18/3686, 18/3687, 18/3688, 18/3689, 19/2231, 19/2436, 19/3200, 19/3700 y queja 20/1417). Se trata de familias que firmaron contratos de compraventa privados con particulares que afirmaban ser propietarios de las viviendas y que, tras detectar AVRA esta cesión, habían sido objeto de expediente de desahucio administrativo.

Todas estas quejas las admitimos a trámite y procedimos a solicitar los pertinentes informes a la Junta de Andalucía y al Ayuntamiento de Almería. La Secretaría General de Vivienda nos informó en todos los casos que se había dirigido comunicación tanto al Registro Municipal de Demandantes de Vivienda Protegida de Almería, como a la Delegación de Asuntos Sociales y al Centro Municipal de Servicios Sociales responsable de evaluar la situación de cada familia y determinar si se encontraban en situación de vulnerabilidad.

El Defensor del Pueblo Andaluz es conocedor de la sobrecarga de trabajo con la que se encuentran los servicios sociales comunitarios de toda nuestra Comunidad en la actual situación de pandemia, y en especial en zonas desfavorecidas como El Puche o La Fuentecica, donde residen las familias promotoras de estas quejas. Precisamente por ello consideramos que desde el Ayuntamiento de Almería se deberían adoptar las medidas necesarias para que por parte de los servicios sociales comunitarios se puedan ejercer de forma eficaz y adecuada sus competencias, de una importancia trascendental para la prevención de la exclusión social.

En el caso de la queja 19/3200 y queja 19/3700, a finales del año 2019 recibimos sendos informes de la Delegación de familia, Igualdad y Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Almería en los que se valoraba que las dos familias afectadas se encontraban en situación de vulnerabilidad o riesgo social, si bien no se nos informaba sobre la posibilidad de excepcionar el régimen ordinario de adjudicación de vivienda protegida a través del Registro de Demandantes de Vivienda Protegida ni sobre la coordinación que se estuviese llevando a cabo entre los servicios sociales y AVRA, de manera que los lanzamientos no se produjesen hasta que se pudiera ofrecer a los afectados una alternativa habitacional.

Al cierre del presente Informe Anual estábamos ultimando sendas Resoluciones dirigidas a AVRA y el Ayuntamiento de Almería recomendando a ambas administraciones públicas que se coordinen a fin de garantizar que los desalojos no se ejecuten hasta que las familias afectadas dispongan de alternativa habitacional.

En la [queja 20/4133](#), la interesada se dirigió a esta Institución tras iniciar AVRA un procedimiento de desahucio por ocupación de vivienda titularidad de esa Agencia sin título habilitante, tras haber renunciado a una vivienda anterior de AVRA. Tras realizar actuaciones tanto con AVRA como con el Ayuntamiento del Úbeda, nos informaron que se estaban llevando a cabo los trámites necesarios para la concesión de la mencionada vivienda por AVRA. En consecuencia, estimando que la cuestión planteada por la interesada se encontraba en vías de solución, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

...

#### 1.15.2.1.2. Desahucios de viviendas libres

...

En primer lugar, informamos a las personas afectadas sobre los organismos públicos existentes a nivel autonómico y municipal que prestan servicios de asesoramiento e incluso intermediación a aquellas unidades familiares o convivenciales que se encuentren en situación de especial necesidad asistencial por riesgo de pérdida de su residencia o que, una vez perdida, requieran de solución habitacional: tanto las Oficinas provinciales de Defensa de la Vivienda del Sistema Andaluz de Información y Asesoramiento Integral en materia de Desahucios (SAID) de la Consejería de Fomento y Vivienda, como las oficinas municipales de derecho a la vivienda de las que cada vez más ayuntamientos disponen. Estas oficinas suelen trabajar en coordinación con los servicios sociales comunitarios, de forma que, llegado el caso de que se ejecute el lanzamiento, se pueda facilitar a las personas afectadas una alternativa habitacional.

Cuando las personas interesadas nos trasladan que, tras acudir a los citados organismos, no se ha resuelto su problema, procedemos a iniciar actuaciones con las administraciones competentes en la materia, a fin de dilucidar qué están haciendo para facilitar su acceso a una alternativa habitacional ante el lanzamiento, bien la adjudicación de una vivienda por el procedimiento excepcional de urgente necesidad habitacional,



bien en alojamientos temporales (pisos compartidos, albergues, hostales), o mediante ayudas económicas temporales para contribuir al pago del alquiler de vivienda privada. En este sentido, hemos de señalar que observamos cómo **cada vez más ayuntamientos están concediendo ayudas del alquiler temporales, tanto para hacer frente a nuevos alquileres, como de forma preventiva para evitar procedimientos judiciales de desahucio.**

Como muestra de la adopción de medidas que evitan el desahucio, podemos citar la queja 20/0490, en la que una mujer nos exponía que residía con sus dos hijos menores en la vivienda que había entregado en dación en pago a una entidad financiera. Tenía una deuda pendiente por el alquiler social suscrito con dicha entidad que ascendía a unos 1.000 euros, por la cual se había instado el desahucio, previsto para el mes de marzo de 2020. Sus únicos ingresos en ese momento eran la ayuda por hijo a cargo que recibía cada seis meses. Los servicios sociales comunitarios habían emitido un informe de familia en riesgo de vulnerabilidad y exclusión social y estaba pendiente de la concesión de una ayuda de emergencia para poder hacer frente a la deuda, pero no le aseguraban que pudieran abonársela antes del juicio, por lo que estaba desesperada.

Ante esta situación, realizamos diversas gestiones ante la entidad bancaria implicada, el Área de Bienestar Social y Empleo del Ayuntamiento de Sevilla y la Oficina Municipal por el Derecho a la Vivienda (OMDV). Finalmente, la entidad propietaria de la vivienda confirmó el abono de la deuda morosa y se paralizaron las actuaciones judiciales, por lo que la familia afectada pudo permanecer en la vivienda.

Otro ejemplo de actuaciones de intermediación con entidades bancarias se puede ver en la [queja 19/6704](#), en la que el Ayuntamiento de Dos Hermanas intermedió con la entidad financiera propietaria de la vivienda de la que los interesados eran antiguos deudores hipotecarios y que había instado el desahucio de estos; logró la firma de un alquiler social en la vivienda, a pesar de que no cumplían los requisitos de vulnerabilidad social y económica previstos en el Código de Buenas Prácticas, atendiendo a las circunstancias personales de aquellos.

...

En la [queja 19/6811](#), la interesada nos contaba que, con un 65% de discapacidad, varias enfermedades degenerativas y mentales, sin apoyo familiar y con los únicos ingresos de una pensión no contributiva, el 5 de enero de 2020 tenía que abandonar su vivienda. Había acudido a los servicios sociales para solicitar un informe de persona en situación de exclusión social a fin de entregarlo en el Juzgado, pero no le habían dado una solución a su problema.

En la tramitación de la queja llevamos a cabo numerosas actuaciones con el Área de Bienestar Social y Empleo del Ayuntamiento de Sevilla, Empresa Municipal de Vivienda, Suelo y Equipamiento de Sevilla, S.A. (Emvisesa), Oficina Municipal por el Derecho a la Vivienda (OMDV) y Gerencia de Urbanismo del Ayuntamiento de Sevilla. Finalmente, los servicios sociales, la OMDV y el Servicio de Patrimonio de la Gerencia de Urbanismo se coordinaron a fin de poder dar respuesta al problema de vivienda de la interesada, adjudicando a esta una vivienda del citado Servicio en un plazo próximo y solicitando al juzgado correspondiente la suspensión del lanzamiento hasta entonces. Sin embargo, el lanzamiento se ejecutó en la fecha prevista por lo que, hasta que la interesada pudiera acceder a la vivienda, los servicios sociales la alojaron en un hostel. La interesada nos comunicó finalmente que ya se encontraba residiendo en su nueva vivienda.

Generalmente, sin embargo, **ante la falta de viviendas públicas disponibles, habitualmente las administraciones locales conceden a las familias afectadas ayudas económicas de emergencia para facilitar el acceso a un nuevo alquiler.**

Así fue por ejemplo en la queja 20/5826, en la que una ciudadana nos trasladaba su preocupación por el lanzamiento de su vivienda, señalado para el 25 de septiembre de 2020, instado por falta de abono de las rentas del alquiler. Según manifestaba, dejó de abonar el alquiler ante la falta de adopción de las medidas necesarias para la erradicación de cucarachas en la vivienda por parte de la propiedad.

Desde la Concejalía de Asuntos Sociales del Ayuntamiento de San Fernando (Cádiz) le habían ofrecido la posibilidad de negociar con la propiedad, propuesta que aceptó, aunque las condiciones de la vivienda no



eran adecuadas para vivir en ella. Los servicios sociales habían efectuado un informe de exclusión social y estaba inscrita en el Registro municipal de demandantes de vivienda del municipio.

Admitida la queja a trámite y solicitado informe al Ayuntamiento de San Fernando, se nos indicó que se le ofreció una ayuda para el acceso a una nueva vivienda recogida en el programa municipal de urgencia y emergencia social, con lo cual pudo firmar un contrato de arrendamiento de una nueva vivienda.

En vista de lo anterior, observamos que por parte de la administración municipal se había venido prestando una atención y ayuda adecuada dentro de sus competencias y que el asunto por el que acudió a esta Institución se encontraba solucionado, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones, aconsejándole que no dejara de colaborar con los servicios sociales comunitarios.

Por último, en algunos casos, ante la falta de actuación de la Administración, hemos debido formular la Resolución pertinente, de conformidad con lo establecido en el apartado primero del artículo 29 de la Ley 9/1983, del Defensor del Pueblo Andaluz. Como ejemplo de ello podemos citar la queja 19/0046, en la que una mujer nos contaba que se enfrentaba a una demanda de desahucio si no abandonada la vivienda en la que vivía con sus tres hijos tras haberse separado de su marido. Relataba que dejaron de pagar el alquiler tras ser alertados de que la entidad propietaria se encontraba en un procedimiento de ejecución hipotecaria. Estaba desempleada y en los servicios sociales no habían podido ayudarla en su necesidad de vivienda.

Iniciadas actuaciones con el Ayuntamiento de Vélez-Málaga (Málaga), se nos informó de las actuaciones realizadas por los servicios sociales comunitarios con la interesada, fundamentalmente la posibilidad de proporcionarle el apoyo económico necesario, en base a lo que establecen las ordenanzas municipales, para buscar una solución habitacional alternativa en caso de que fuera necesario. En consecuencia, solicitamos que se nos ampliara dicha información.

Ni la petición de informe ni sus posteriores requerimientos fueron atendidos, mientras que la interesada nos informó que había recibido notificación de lanzamiento para el mes de marzo de 2021. En consecuencia, formulamos al citado Ayuntamiento Resolución concretada en un Recordatorio del deber legal de colaboración con esta Institución y Recomendación para que desde los servicios sociales comunitarios se valore la situación familiar y económica de la familia afectada y si la misma se encuentra en situación o riesgo de exclusión social, así como las ayudas o recursos públicos que se puedan activar para facilitar su acceso a una vivienda en caso de que finalmente se ejecute el lanzamiento de su vivienda actual. Dicha Recomendación está a la espera de respuesta.

#### 1.15.2.2. Necesidad de vivienda

...

**En 2020 hemos seguido realizando actuaciones cuando hemos detectado que algún municipio no había establecido o no tenía operativo el preceptivo Registro Público Municipal de Demandantes de Viviendas Protegidas**, a pesar de haber transcurrido diez años desde que se estableció la obligación de los ayuntamientos de crear y mantener sus registros municipales de vivienda protegida en el artículo 16.2 de la Ley 1/2010, de 8 de marzo, Reguladora del Derecho a la Vivienda en Andalucía.

En Andalucía, a fecha 31 de diciembre de 2020, había 249.850 solicitudes de inscripción en los Registros Municipales de Demandantes de Viviendas Protegidas, de las que se han inscrito 192.001 y de las que 70.079 se encuentran activas. Las inactivas no quiere decir que hayan dejado de necesitar vivienda, sino que se han desactualizado por diversos motivos. De todas las solicitudes inscritas, el 64,5% de sus peticionarios no llegan a una vez el IPREM en sus ingresos anuales.

Los registros son instrumentos fundamentales para el conocimiento de las necesidades de vivienda y la política municipal de vivienda. Por ello, no se puede alegar como excusa para su inexistencia que no haya vivienda pública disponible, pues es precisamente obligación de las administraciones públicas conocer las necesidades de vivienda de su municipio para promover el acceso a una vivienda digna y adecuada a través de una política de actuaciones en materia de vivienda protegida y suelo y de apoyo a la conservación, mantenimiento, rehabilitación y calidad del parque de viviendas existente.





En caso de que algún municipio tenga dificultades para su establecimiento, la normativa prevé diversos mecanismos de asistencia y ayudas para los Ayuntamientos, mediante la asistencia y cooperación jurídica, económica y técnica de las diputaciones provinciales, especialmente a los municipios de menor población y de las delegaciones territoriales en la materia.

En el curso de la tramitación de la [queja 19/4655](#), comprobamos que en Torrox (Málaga), el registro estuvo inicialmente gestionado por la Empresa Provincial de la Vivienda de Málaga (Emprovima), la cual se disolvió en 2014, año desde el cual el Registro no se encontraba operativo. Por tanto, formulamos al Ayuntamiento de Torrox un Recordatorio de sus deberes legales y una Recomendación para que se adoptasen las medidas oportunas para que se ponga en funcionamiento efectivo el Registro Público Municipal de Demandantes de Vivienda Protegida, requiriendo de ser necesario la asistencia necesaria para ello.

De igual forma hemos actuado en la [queja 20/4133](#), al detectar que en el municipio de Úbeda (Jaén), a pesar de que la Ordenanza Reguladora del Registro Municipal de Demandantes de Vivienda Protegida se publicó en el año 2010, dicho registro no se encontraba operativo. En ambos casos nos encontramos a la espera de respuesta de los citados ayuntamientos.

Asimismo, el Defensor del Pueblo Andaluz vela porque los procedimientos de adjudicación cumplan los principios de igualdad en el acceso a la vivienda y la no arbitrariedad, objetividad, publicidad, concurrencia y transparencia. Se exceptúan únicamente de dicha exigencia las promociones en las que por su naturaleza no pueda existir concurrencia, como aquellas adjudicaciones que se deriven de programas específicos de integración social, en los términos que se determinen reglamentariamente.

Se deja libertad a cada Ayuntamiento para que a través de las bases reguladoras del Registro municipal de demandante de vivienda protegida pueda elegir el procedimiento que mejor se adecue a las circunstancias de su municipio, con respeto en todo caso a los referidos principios.

En el caso de segundas o posteriores cesiones de viviendas en alquiler, el artículo 13 del Reglamento de Viviendas Protegidas de Andalucía contempla tres posibles excepciones a la adjudicación mediante el Registro: el realojo permanente o transitorio motivado por actuaciones urbanísticas, la adjudicación de viviendas y alojamientos a unidades familiares en riesgo de exclusión social cuando los servicios sociales justifiquen su urgencia y la adjudicación de viviendas a entidades sin ánimo de lucro para destinarlas al alojamiento de personas en riesgo de exclusión social. Estas excepciones deberán ser autorizadas, en cada caso, por la persona titular del correspondiente Registro y comunicadas a la correspondiente delegación territorial.

En la [queja 18/7306](#), la interesada nos trasladaba que aunque había resultado la primera en el sorteo llevado a cabo por el registro de demandantes de vivienda protegida de un municipio de la provincia de Cádiz, la vivienda finalmente se adjudicó a la siguiente unidad familiar resultante del sorteo.

En consecuencia, iniciamos actuaciones con AVRA, como titular de la vivienda y responsable de la adjudicación, y con el Ayuntamiento del municipio en cuestión, responsable de la realización del sorteo conforme a lo establecido en su ordenanza entonces vigente, y de la verificación de los requisitos necesarios para concurrir al mismo.

En el curso de la tramitación del expediente, la Secretaría General de Vivienda insistió en que el procedimiento de adjudicación de la vivienda había sido correcto, dado que el sorteo no suponía la adjudicación en sí de una vivienda protegida y que no se había acreditado el cumplimiento de los requisitos necesarios. En este sentido, se consideraba que la adjudicación de una vivienda de promoción pública vacante *"en una promoción con estas características y circunstancias requiere una valoración lo más exhaustiva y completa posible de la situación de las familias demandantes, y de su idoneidad para ocupar las viviendas vacantes."*

A la vista de la información recabada, estimamos procedente formular sendas Resoluciones a AVRA y al Ayuntamiento.

En cuanto a AVRA, le recordábamos que la normativa vigente no prevé el ejercicio de una potestad discrecional de la Administración titular de las viviendas para elegir a las personas adjudicatarias. Por tanto, la valoración de idoneidad no debía haber ido más allá del cumplimiento estricto de los requisitos



objetivos establecidos con carácter previo para acceder a la convocatoria, los cuales en todo caso debieron ser verificados por el Registro. Este proceder resulta fundamental para garantizar los principios de legalidad, igualdad, objetividad, seguridad jurídica y transparencia del proceso.

Considerábamos, por tanto, que es fundamental la coordinación entre la entidad titular de las viviendas y el ayuntamiento competente para seleccionar el método idóneo de selección de adjudicatarios en cada caso, dentro de lo que permitan las ordenanzas de cada registro municipal de demandantes de vivienda protegida.

Recordamos a AVRA sus deberes legales y le recomendamos que, si quedara vacante alguna otra vivienda titularidad de AVRA en otra promoción de ese municipio, se pusiese a disposición del Registro Municipal de Demandantes de Vivienda y, previa propuesta favorable a la adjudicación efectuada por el Ayuntamiento a través del citado registro, se valorase de nuevo la idoneidad de la unidad familiar afectada para acceder a ella por vía de la excepcionalidad.

Dicha Resolución ha sido plenamente admitida por la Secretaría General de Vivienda, si bien se indicaba que aún no se había producido vacante alguna de vivienda pública en alquiler en el municipio, en ninguna de las promociones de las que AVRA es titular, susceptible de haber sido puesta a disposición del Registro Municipal de Demandantes de Vivienda Protegida en dicha localidad.

Ante la falta de respuesta de la Tenencia de Alcaldía de la Entidad Local Autónoma de Torre del Mar (Málaga) debimos formular una Resolución recordándole sus deberes legales para con esta Institución y recomendando que se concretasen las actuaciones llevadas a cabo respecto a la necesidad de vivienda del interesado y las ayudas que se le pudiesen ofrecer hasta que se le adjudicase una vivienda en régimen de alquiler social ([queja 19/4377](#)). Dicha Resolución se encuentra pendiente de respuesta.

En todo caso, **siempre insistimos a los organismos competentes en materia de vivienda a nivel autonómico y local con la finalidad de que, en la medida de las competencias que les correspondan, pongan en marcha mecanismos o medidas que permitan incrementar la oferta de vivienda pública y favorecer el acceso a la vivienda**, conforme a la Ley 1/2010, de 8 de marzo, del Reguladora del Derecho a la Vivienda en Andalucía.

...

En los casos más extremos, **algunas personas nos contaron que estaban pasando el confinamiento sin vivienda**. Este era el caso de una ciudadana de Sevilla que nos confiaba que, tras el lanzamiento de su vivienda en el mes de enero, ella y su marido, ambos con discapacidad reconocida, pernoctaban en un vehículo ([queja 20/3057](#)). Nos relataba que con ocasión del lanzamiento los servicios sociales les ofrecieron la estancia en un piso compartido, a la cual renunciaron porque no admitían a sus dos perras pequeñas.

Admitida la queja a trámite solicitamos informe al Área de Bienestar Social y Empleo. Desde Emviesa nos informaron que se aplicaron los criterios de prelación y asignación para la adjudicación de viviendas vacantes de este organismo a familias con resolución de excepcionalidad, por lo cual quedaban en la bolsa de familias pendientes de asignación de una vivienda por esta vía.

Por su parte, el Área de Bienestar Social y Empleo informaba que no disponían de ningún recurso en el que pudieran permanecer con sus perros, por lo que se le gestionó alojamiento con financiación municipal en un hostel donde ambos decidieron que se alojaría la esposa hasta que pudieran acceder a un alojamiento en el que admitieran a sus mascotas. Posteriormente la esposa pasó a ocupar una plaza en un piso de tránsito.

Con el cambio de circunstancias se actualizó el informe de excepcionalidad, mejorando sus posibilidades de acceso a una vivienda y de hecho la interesada nos confirmó poco después que se le había ofrecido una vivienda pública en régimen de alquiler. En consecuencia, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la [queja 20/3611](#), la interesada manifestaba que residía desde hacía dos años en la vivienda de sus padres junto a sus dos hijas menores de edad, conviviendo en total siete personas. Refería que, debido al hacinamiento y la mala convivencia, pasó a dormir en el coche, una de sus hijas se fue con el padre y la pequeña se quedó en la casa de sus abuelos. Sus únicos ingresos eran 280€ de pensión de alimentos de sus hijas, por lo que le era imposible poder acceder a una vivienda en el mercado libre, insistiendo en su necesidad de acceder a un alquiler social. Ni en los servicios sociales ni en la empresa pública de la



vivienda de Ayamonte, Terrenos Urbanizables de Ayamonte S.A. (Tuasa), le habían proporcionado una solución a su problema habitacional.

Admitida la queja a trámite solicitamos informe tanto al Ayuntamiento de Ayamonte como a Tuasa, informando finalmente que se le había adjudicado una vivienda propiedad de la citada sociedad municipal.

Otras quejas de interés que hemos concluido al considerar que por parte de la administración municipal y en algunos casos de AVRA, se estaba prestando dentro de sus respectivas competencias una atención y ayuda adecuadas en relación con la necesidad de vivienda de las personas interesadas, han sido la queja 20/3227, queja 20/3611, queja 20/4308, queja 19/6574, queja 19/5079, queja 19/6575, queja 19/6662, queja 20/0578 y queja 20/3153.

...

**En la mayoría de los casos que llegan a la Defensoría, son los propios ocupantes sin título legal los que se dirigen a nosotros exponiendo que se encuentran en situación de exclusión social y la ocupación ha sido el último recurso para no verse en la calle**, ante la carencia de recursos económicos para acceder a una vivienda y en ocasiones tras haber sufrido uno o varios desahucios, con un coste psicológico y emocional muy alto.

Como muestra de ello, podemos citar la queja 20/6346. La interesada nos trasladaba las duras situaciones por las que había pasado desde que era niña y las dificultades a las que se enfrentaba para lograr salir de la exclusión social:

*"(...) Desde pequeña he vivido en una familia conflictiva y desestructurada. (...) A los diez años volví a casa de mi madre y empecé a vivir en etapas entre su adicción y vivir en la calle. Quiero decir con eso que no tengo una familia a quien pueda recurrir. (...) conocí al que es el padre de mi hija de cuatro años. En aquel momento vivía en la calle y él me recogió y me llevó a casa de su madre, donde estuvimos viviendo hasta que nos vimos obligados a salir de allí y ocupar una vivienda del pueblo, propiedad de un banco, que solía estar ocupada por otras personas pero que se había quedado vacía. Allí estuvimos durante tres años. Pero mi pareja comenzó a tener cada vez más problemas de adicción. Hace tres años nos enteramos de que un vecino (...) tenía que dejar su piso porque era muy mayor y se iba a una residencia. (...) Se lo expliqué a asuntos sociales del ayuntamiento, pero no se pudo regularizar, así que hace unos tres años entramos a vivir en el piso sin que estuviera regularizado.*

*Durante estos años he seguido siendo demandante de empleo y vivienda en el ayuntamiento, pero siempre me han dicho que no podían ayudarme. (...) Durante todo este tiempo he estado viviendo de peonadas en el campo y cuando no había, de la ayuda que me han dado algunos conocidos.*

*Hace un tiempo me llegó una denuncia de AVRA para que desalojara el piso. (...) el desahucio no se ha hecho efectivo hasta hace casi un mes. (...) estoy poniendo y voy a poner de mi parte todo lo que esté en mi mano para conseguir hacer una vida normal, como la que haría cualquier persona con las posibilidades que yo tengo.(...).*

*Pero en lo referente a la vivienda me encuentro en una situación en la que no veo salida por mis propios medios. (...) Por otra parte, la persona que se ha hecho cargo de ayudarme en Asuntos Sociales me dijo que tenía que buscar un alquiler y que el ayuntamiento me pagaría la mitad hasta que mi situación económica mejorara. El problema (...) es que en mi situación personal es imposible que ningún propietario me haga un contrato de alquiler.(...)"*

Iniciadas actuaciones con el Ayuntamiento de La Rinconada nos indicaban que habían derivado el caso al Equipo de Tratamiento Familiar y se informaba que, en el supuesto de recuperar alguna vivienda, su caso sería estudiado al igual que los de otros demandantes de vivienda de la localidad, muchos en situación de vulnerabilidad.

Asimismo, informaban de que el Ayuntamiento dispone de un programa de ayudas al alquiler a familias vulnerables, abonando el 50% de la renta durante un año. En consecuencia, procedimos a cerrar el expediente, trasladando a la citada administración municipal nuestra preocupación por la situación de la interesada y su hija, y la necesidad de mantener activo su expediente, y recomendando a ésta que



colaborase con los servicios sociales comunitarios para que pudieran ofrecerles la ayuda y orientación adecuada a sus necesidades.

...

#### 1.15.2.4. La gestión del parque público de viviendas

Como todos los años, en 2020 hemos tramitado algunas quejas referidas a la gestión del parque público de viviendas titularidad tanto de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía (AVRA), como de algunos ayuntamientos a cargo de sus entes instrumentales de gestión y administración (queja 20/1281, queja 20/3071, queja 20/0780, queja 20/6496, queja 20/7918 y queja 20/6159). A algunas de ellas, iniciadas en años anteriores y finalizadas en 2020, haremos especial mención por su interés.

En la queja 19/4947, personas arrendatarias de AVRA nos trasladaban que, debido a que gran parte de los vecinos nunca habían pagado las cuotas de la comunidad y que había algunas viviendas vacías y otras estaban ocupadas por personas sin título legal para ello, la comunidad no disponía de los recursos suficientes para hacer frente a los gastos básicos y se estaba poniendo en riesgo la continuidad de los servicios y suministros comunitarios. Asimismo, estaban sufriendo actos vandálicos por parte de algunas de las personas ocupantes de viviendas de AVRA.

Admitida la queja a trámite, trasladamos a AVRA que aunque la normativa habilita a la Administración Autonómica a repercutir los gastos de comunidad y mantenimiento de viviendas del parque residencial público en los inquilinos que las tengan cedidas en régimen de alquiler, no puede olvidarse que la obligación de pago de los gastos de mantenimiento, conservación y abono de cuotas de comunidad, recae sobre los propietarios de los inmuebles y viviendas, conforme se establece en el artículo 9.1 e) de la Ley 49/1960, de 21 de Julio, de Propiedad Horizontal.

La inacción de AVRA en este sentido no solo coloca a las personas arrendatarias cumplidoras en una situación de desigualdad con respecto a sus vecinas deudoras, sino que en ocasiones les aboca a vivir en un edificios que no pueden afrontar los gastos básicos para un correcto funcionamiento de todos los elementos.

Por tanto, **no cabe sino exigir a AVRA el cumplimiento de todas sus obligaciones como propietaria de viviendas y, en consecuencia, el abono de las cuotas de gastos comunes que estén pendientes, y que son necesarias para un funcionamiento óptimo de la comunidad, sin perjuicio de que posteriormente pueda repetir contra las personas arrendatarias en función de las obligaciones que cada una haya asumido en su contrato, o en función de las obligaciones legales que sean exigibles.** En este sentido, nos remitimos íntegramente a la Resolución formulada en la queja 18/2228, aludida en el Informe Anual 2019.

Habida cuenta que en este caso particular AVRA se comprometió a abonar las cantidades debidas "respecto de las que no se haya producido la prescripción, y que así pueda ser certificado por la entidad que actualmente tiene encargada la administración del edificio", celebramos que se hubiera aceptado el criterio manifestado por esta Institución y dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la queja 18/2228 también se recibió en el año 2020 respuesta de AVRA. Por lo que respecta a la Recomendación para que se llevasen a cabo las actuaciones necesarias para que las personas usuarias del edificio cumpliesen con sus obligaciones, aunque sigue sin aceptarse el criterio de esta Institución de que AVRA abone directamente las cuotas de comunidad que se deban, se indicaba que la regularización de la titularidad de las viviendas que se está impulsando conjuntamente con el Ayuntamiento de Linares (Jaén) vendría a normalizar la situación. Asimismo, la Recomendación formulada para que se estimasen las reparaciones reclamadas por las personas inquilinas fue aceptada, manifestando que ya se habían llevado a cabo. Por último, se aceptó la Sugerencia para que se realizase una intervención social con aquellas para un mejor funcionamiento de la comunidad.

En la queja 19/3313, también reflejada en el Informe Anual 2019, la persona interesada exponía que la mayor parte de las personas inquilinas de la entidad Promoción y Gestión de Viviendas de Cádiz, S.A. (Procasa) del edificio en el que vivía no abonaban las cuotas de la comunidad, por lo que se adeudaban aproximadamente 11.000 euros. En varias ocasiones habían trasladado esta circunstancia a Procasa, sin que se hubiera tomado medida alguna.



En la tramitación de la queja, solicitamos a dicha empresa municipal que nos informara de las medidas que se pudiesen adoptar para solventar el problema que afectaba a la comunidad y le trasladamos el criterio de esta Institución ya aludido. Procasa nos informó finalmente que no podía proceder al abono de una cantidad que ya había sido reclamada judicialmente por la comunidad y se estaba cobrando directamente de sus deudores; no obstante, se iban a dar instrucciones para el abono de la cantidad restante de la deuda. Puesto que de lo anterior se desprendía que el asunto planteado se encontraba en vías de solución, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En cuanto a quejas tramitadas por las deficiencias constructivas en viviendas públicas en arrendamiento que ocasionan daños y perjuicios a colindantes y desembocan en conflictos vecinales, en el año 2020 hemos podido dar por finalizada la queja 17/6339, en la que la persona interesada nos exponía la mala relación convivencial con las personas ocupantes del piso superior por los graves daños que se estaban produciendo en su vivienda por la falta de mantenimiento de la superior.

Tras una larga tramitación de la queja, formulamos Resolución a AVRA que fue aceptada, pese a lo cual la persona interesada se negó a que se siguieran realizando arreglos en su vivienda, por cuanto estimaba que ya había sufrido excesivas reparaciones a lo largo de los últimos años y que los ocupantes de la vivienda superior iban a seguir produciendo nuevos daños.

Finalmente, AVRA nos informó que se había ofrecido a la interesada un cambio a otra vivienda, el cual había aceptado, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones.

El caso de la queja 16/2423 es singular. La parte afectada llevaba reclamando desde el año 2013 que se llevasen a cabo las reparaciones necesarias en la vivienda propiedad del Ayuntamiento de Jimena de la Frontera (Cádiz) en la que residían en régimen de alquiler social en San Martín del Tesorillo (Cádiz). En dicho momento, y hasta finales del año 2018, la competencia para llevar a cabo la correspondiente orden de ejecución correspondía al Ayuntamiento de Jimena de la Frontera, quien además ostentaba la titularidad de la vivienda, así como de otras dos viviendas del bloque afectado.

A pesar de la insistencia de esta Institución en que por el Ayuntamiento de Jimena de la Frontera se dictase la orden de ejecución pertinente para garantizar la salubridad y habitabilidad de las viviendas, no la llevó a cabo. A finales de 2018 San Martín del Tesorillo fue declarado municipio independiente y, en consecuencia, asumió la competencia en materia urbanística, a pesar de lo cual tampoco realizó actuaciones en tal sentido.

A la vista de todo ello, formulamos Resolución a ambas administraciones, las cuales fueron aceptadas, iniciándose finalmente expediente de orden de ejecución. En consecuencia, procedimos a dar por concluidas nuestras actuaciones.

Como queja relevante relativa a deficiencias constructivas, en la queja 17/6140 el interesado nos exponía que desde el año 2009 la comunidad de propietarios venía denunciando a la promotora, la sociedad Sevilla Activa SAU (entidad instrumental de la Diputación de Sevilla), una serie deficiencias y desperfectos que afectaban al edificio y a algunas viviendas en particular.

Tras la tramitación de la queja, a pesar del reconocimiento de los desperfectos del edificio por parte de Sevilla Activa SAU, esta alegaba que no había dinero para solventarlos, siendo la única solución una reclamación judicial. Se intentó asimismo una labor mediadora, que tuvo que concluirse debido a la limitación de autonomía de las partes para adoptar una posible solución.

Por ello, formulamos sendas Resoluciones a la entidad Sevilla Activa S.A.U. y a la Diputación Provincial de Sevilla en el sentido de que se iniciase de oficio expediente de responsabilidad patrimonial en orden a determinar si los defectos constructivos de esta promoción procedían de un funcionamiento anormal del servicio público que se prestó a través de Sevilla Activa S.A. En ambas respuestas se plantea una discrepancia técnica para la aceptación de las citadas Resoluciones, por lo que procedimos a dar por concluidas nuestras actuaciones con la inclusión del expediente de queja en el presente Informe Anual.



### 1.15.2.5. Otras Cuestiones en materia de vivienda

...

Por otra parte, este año 2020 hemos cerrado la actuación de oficio, queja 18/6621, incoada con el Ayuntamiento de Herrera (Sevilla) y AVRA tras recibir información relativa a que podría haber varias viviendas propiedad de dichos organismos que se encontraban vacías o cuyas personas adjudicatarias no cumplían con los requisitos y obligaciones establecidos en la normativa correspondiente.

Ambos organismos nos informaron finalmente de las actuaciones para comprobar la veracidad de la información facilitada y, en el caso del Ayuntamiento, finalmente se recuperó la posesión de una vivienda. En consecuencia, **celebramos que la vivienda pública en cuestión, que había estado vacía durante años, pudiera al fin satisfacer la necesidad de vivienda de personas que no pueden acceder por sus propios medios a una vivienda en el mercado libre.**

"Satisfacer la necesidad de vivienda de personas que no pueden acceder por sus propios medios a una vivienda en el mercado libre"

A lo largo de 2020 hemos tramitado diversas quejas referidas a solicitudes de permutas de viviendas públicas adjudicadas, de titularidad autonómica o municipal, bien por no reunir las condiciones adecuadas para la familia por razones diversas o por motivos de conflictividad vecinal (queja 19/0336, queja 18/0447, queja 19/3576, queja 18/3312, queja 19/2576, queja 19/2752, queja 19/4474, queja 20/0457, queja 19/0377, queja 20/3875, queja 20/7222, queja 20/8074, queja 20/6347).

En el caso de la queja 18/0447, tras una larga tramitación con la Diputación Provincial de Málaga y el Ayuntamiento de Humilladero (Málaga), hemos podido dar por finalizado el expediente al considerar que se encontraba en vías de solución el cambio de vivienda largamente solicitado por la interesada en atención a sus problemas de salud, y que debido a la transferencia de titularidad de las viviendas entre ambos organismos no había podido llevarse a cabo anteriormente.

Por otra parte, en la queja 20/6347, la interesada nos relataba que era adjudicataria desde hace tres años de una vivienda de dos dormitorios de Emvisesa en la que reside con sus tres hijos. Manifestaba que dicha vivienda no resultaba adecuada para sus necesidades familiares, pero le habían denegado el cambio a una vivienda con más dormitorios por tratarse de una vivienda de alquiler con opción a compra.

Planteamos por ello a Emvisesa la posibilidad de que, en casos de viviendas en régimen de arrendamiento con opción a compra en los que se acredite la necesidad del cambio de vivienda, se pueda proceder al cambio o adjudicación directa de otra vivienda con la expresa renuncia a los beneficios de opción a compra, o bien se prevea una bolsa de permuta específica entre viviendas adjudicadas de este tipo, previos los cálculos y compensaciones a que haya lugar.

Nuestra propuesta fue rechazada por Emvisesa. Al no apreciar una actuación de la administración contraria a Derecho, concluimos nuestras actuaciones, sin perjuicio de trasladar a la citada empresa pública que a juicio de esta Institución **sería de interés crear un programa de permuta para viviendas adjudicadas en régimen de alquiler con opción a compra.**

...

Por último, debemos citar aquellas quejas cuyo motivo principal es el silencio de la administración ante las instancias presentadas por las personas solicitantes en materia de vivienda (quejas 19/4855, 20/5744, 20/0600, 20/0776, 19/4981, 19/6919, 20/1119, 19/2274, 18/1602, 19/4903, 19/5594, 19/5790 y queja 19/6922). En estos expedientes, nuestra intervención se centró en solicitar a la administración correspondiente, sin entrar en el fondo del asunto, una respuesta expresa a los escritos presentados por las personas interesadas.

En este sentido, debemos destacar la Resolución formulada en la queja 19/6922 al Ayuntamiento de Vera (Almería).



### 1.15.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

#### 1.15.3.3. Resoluciones no aceptadas

- Queja 15/4522: dirigida al Ayuntamiento de Vélez Málaga, relativa a rehabilitación vivienda demolida en Vélez-Málaga.

- Queja 17/4068: dirigida al Ayuntamiento de El Puerto de Santa María, relativa a las carencia de una vivienda ubicada en un estadio de fútbol.

- Queja 17/6028: dirigida al Ayuntamiento de Coria del Río, relativa a desahucio de una vivienda propiedad de un banco.

- Queja 17/6140 dirigida a Sevilla Activa S.A.U. y a la Diputación Provincial de Sevilla, relativa a deficiencias constructivas.

- Queja 17/6263: dirigida al Ayuntamiento de Coria del Río, relativa a necesidad de vivienda. Ocupación de una vivienda propiedad de La Caixa.

...

## 2. Área de mediación

### 2.2. Análisis de las quejas gestionadas a través de la mediación

#### 2.2.1. Análisis cuantitativo

##### 2.2.1.1. Análisis cuantitativo de los expedientes de quejas de mediación

...

La materia de **comercio** sí se ha incrementado considerablemente, ascendiendo a un total de hasta 24 quejas, todas ellas relativas a las dificultades que han padecido los comerciantes de venta ambulante para conseguir autorizaciones para la reapertura de mercadillos en los distintos municipios afectados en las diferentes quejas. Algunas de ellas son las siguientes: 20/7816, 20/7817, 20/7819 o 20/7935.

...

En relación con la materia de **urbanismo y obras públicas**, básicamente se ha trabajado en conflictos relativos a planeamiento, como las quejas 20/0480, 20/4985 o la queja 20/6864. También son destacables quejas sobre conservación de edificios, entre las que pueden citarse las quejas 20/0886, 20/2683 o la 20/6516.

...

- Por último, resaltar la queja que planteaba cuestiones de accesibilidad, en concreto por la disconformidad de una asociación de personas con movilidad reducida ante la aplicación del plan de contingencia por la COVID19, que provocó la retirada de las plataformas de acceso a la playa por no reunir condiciones de seguridad (Queja 20/4951).

...



## 3. Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía

### 3.3. Análisis cualitativo de las quejas

#### 3.3.1. Administración: ¿Estás ahí? Una administración pública que muchas veces está como desaparecida

Lo que más nos han reclamado las personas que se han dirigido a nosotros este año ha sido la dificultad y, muchas veces, la imposibilidad de contactar con las distintas administraciones públicas y la falta de respuesta a sus peticiones para resolver los problemas que tenían.

Muchas personas se han puesto en contacto con nosotros en situación de gran ansiedad debido a la imposibilidad de contactar con los servicios sociales, con las delegaciones territoriales para poder conocer la situación de su prestación, con el Servicio Público de Empleo para saber cómo iba su ERTE o con la Seguridad Social para pedir cita para entregar el Ingreso Mínimo Vital o saber cómo iba su solicitud.

*"Solicite mi prestación en Septiembre de 2019, llamo por teléfono, pero no contestan. Llamo al 010 y me ponen en espera con música y posteriormente se corta. ¿Que hago para informarme, después de más de un año esperando?"*

*"He solicitado la renovación de la Renta mínima el pasado mes de noviembre y quiero saber si puedo acogerme a la nueva posibilidad de trámite de urgencia. Fui a los servicios sociales de mi ayuntamiento, dejé una nota hace 4 días y no me devuelven la llamada. Desde la Delegación Territorial de Granada me ha cogido el teléfono un vigilante de seguridad que me indica que no hay nadie allí para atenderme. Estoy desesperada porque no puedo salir a buscarme la vida y tengo 4 chiquillos. "Ayer estaba amargada porque me levanté sin un duro ni para comprar el pan. Yo me bebo un vaso de agua y me lleno el estómago, pero mis hijos no". La interesada continua diciéndonos que había solicitado información por el correo habilitado de renta mínima pero no le facilitan nada por protección de datos".*

Hemos atendido a muchísimas consultas que se quejan de la misma situación: **de falta de respuesta y de atención ciudadana para ayudar a la población a poder tener noticias de sus prestaciones.**

Varias han sido las causas:

a) La suspensión de la atención presencial por las administraciones durante el confinamiento y que derivó en una respuesta completamente telemática, la necesidad de cumplimentar formularios electrónicos a personas que carecían de acceso a datos, ordenador o escaner en casa y la brecha digital existente en colectivos de mayores o vulnerables para poder comunicarse a través de formularios digitales, los cuales muchas veces eran poco claros e intuitivos.

b) Tras la reapertura de la atención presencial prácticamente en todas las administraciones se impuso la obligatoriedad de cita previa para todo. Para presentar un escrito de reclamación previa, para subsanar solicitudes, presentar prestaciones, solicitar información, etc.

Cita previa que la mayoría de las veces se tenía que pedir de manera telemática ya que los teléfonos en muchas administraciones estaban colapsados o no eran atendidos (Servicio, Seguridad Social, Servicios Sociales, etc.). Además en aquellas administraciones donde poder solicitar cita previa se producían retrasos de más de 15 días o un mes para conseguirlas, o directamente informaban de que no había citas disponibles.

c) A ello debemos añadir las dificultades de tramitar solicitudes de manera informática para la mayoría de las personas, al carecer de certificado digital y por la propia falta de claridad de los formularios.

**Consideramos necesario implantar sistemas ágiles y flexibles de canales de comunicación con los ciudadanos para que ninguna persona se quede atrás en el ejercicio de sus derechos de información o para tramitar sus solicitudes o demandas de prestaciones.**

*"Yo he llamado más de 100 veces y no me cogen nunca el teléfono. Como me sale apagado, comunica o fuera de cobertura, no sé nada de mi solicitud, si me falta algún papel o me lo han denegado. En Septiembre hará dos años que solicité la prestación: yo creo que algo no va bien y no se nada más. ¿Qué se puede hacer para que me cojan el móvil o saber algo de mi salario social?. Pido por favor que me ayude a saber más porque no sé que es lo que se puede hacer."*





**Los Servicios de Información y Atención a la Ciudadanía de las administraciones públicas tienen que dotarse de personal y de medios y poder ofrecer una información completa a los ciudadanos que la demanden.**

En abril recibimos una llamada del propio Servicio de Información de la ciudadanía de la Junta de Andalucía, que estaba derivando a los ciudadanos a informarse de la situación de la Renta Mínima al propio Defensor del Pueblo Andaluz. Contactamos con ellos quienes nos explicaron que no podían dar información particular de los expedientes porque no tenían acceso a ellos al tratarse de una empresa externalizada sin acceso a los datos de carácter personal. La única manera de acceder los interesados a dichos datos es la Carpeta Ciudadana, para lo cual deben entrar a través de un sistema de identificación personal del que carecen la mayoría de las personas vulnerables a las que va dirigida esta prestación.

El artículo 9.2. de nuestra Constitución establece que "corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social".

Desde esta Institución coincidimos con la Recomendación General del Arateko de 5 de noviembre de 2020 donde se hace una llamada expresa a que *todas las administraciones públicas adopten las medidas imprescindibles para que la atención telefónica y también la presencial, y no sólo la telemática, funcionen de forma apropiada para prestar la atención debida a la ciudadanía, lo que puede conducir a adoptar, en su caso, medidas de refuerzo en esos servicios asistenciales físicos o la mejora de prestación de servicios por los canales telefónicos, pues ambas vías son las que más utilizan en sus relaciones con las entidades públicas las personas de mayor edad o las que disponen de menos recursos o carecen de medios tecnológicos o de competencias digitales, y no pueden verse penalizadas por esas circunstancias cuando pueden ser paliadas con medidas preventivas y de refuerzo de personal ya que ello supone un tratamiento discriminatorio que afecta al principio de igualdad y a la naturaleza del Estado social y de Derecho comprometido con la remoción de los obstáculos que impiden o dificultan su ejercicio o la participación de as personas en la vida política, económica, cultural y social.*<sup>1</sup>

Compartimos igualmente la reflexión del profesor Rafael Jiménez Asencio: "Por mucho que se desarrolle el teletrabajo en la Administración, el servicio público debe proporcionar siempre y en todo caso proximidad, asistencia personal y asesoramiento, empatía y acompañamiento a quienes sufren desigualdades (también de brecha tecnológica). Los poderes públicos deberán priorizar en los próximos meses y años las políticas sociales, y ello requiere dedicar recursos de todo tipo en la mejora de la gestión. Por eso, y no por otras cosas, los servicios de atención a las personas saldrán revalorizados de esta pandemia y de la tremenda crisis ulterior, pero también frente a la revolución tecnológica. Nunca podrán ser totalmente sustituidos por máquinas ni por artefactos digitales."<sup>2</sup>

### 3.3.11. Consumo

...

Por su interés destacamos la consulta que nos realizó una señora de Sevilla que durante el estado de alarma, y permaneciendo cerradas todas las oficinas de atención presencial de los servicios sociales quería comunicarse con ellos para solicitar alimentos básicos. La única opción que tenía habilitada era la comunicación a través del servicio 010 del Ayuntamiento de Sevilla. Su sorpresa fue que este servicio no es gratuito y no viene incluido en la tarifa de su operadora, por lo que, aun sin ingresos tuvo que abonar más de 40 euros por llamar a través de este servicio. Esto no ocurre en todos los Ayuntamientos que prestan servicios a través del 010 ya que, por ejemplo en Málaga, el servicio es gratuito.

...

<sup>1</sup> Recomendación general del Ararteko 4/2020, de 5 de noviembre: Necesidad de reforzar la atención ciudadana para evitar perjuicios en el ejercicio de los derechos de las personas con las administraciones públicas y de adoptar medidas para luchar contra la exclusión digital en situaciones de emergencia como las derivadas de la pandemia de la Covid-19. [https://www.ararteko.eus/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0\\_5057\\_3.pdf](https://www.ararteko.eus/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_5057_3.pdf)

<sup>2</sup> Rafael Jiménez Asencio: <https://hayderecho.expansion.com/2020/05/25/pandemia-vulnerabilidad-social-y-administracion-publica/>



## 3.4. La promoción de la presencia de la Institución en todo el territorio andaluz. Una Institución cercana a los ciudadanos

### 3.4.3. Los Servicios Sociales Comunitarios en nuestras visitas

En las visitas que realizamos a las comarcas prestamos mucha atención a **los Servicios Sociales Comunitarios**:

La mayoría de estos profesionales coinciden en una serie de problemas comunes, presentes en casi todos los municipios

#### 1. Deficiencias del Servicio:

1º. Los profesionales nos trasladan en general las carencias en el desempeño de sus funciones: La falta de adecuación de las plantillas a las funciones que desempeñan, la insuficiencia de personal y de recursos, así como la falta de cobertura de las vacantes y bajas.

Hay una insuficiencia estructural de personal, al no haber ido acompañado el incremento de funciones que se residen en los Servicios Sociales, como puerta de entrada a todas las prestaciones y recursos de este ámbito, con un crecimiento de las plantillas acorde a tal aumento. Igualmente se ha producido un aumento en el número de personas que tienen que atender dichos servicios, incrementados en estos momentos por la crisis sanitaria, que ha incorporado un nuevo perfil de personas que antes se consideraban normalizadas pero que han visto como su economía familiar se veía directamente afectada por el confinamiento y la tardanza en recibir ayudas económicas de las distintas administraciones.

2º. Comunicación SSCC-Junta de Andalucía: los profesionales destacaron la inexistencia de vías adecuadas y reales de información con los servicios de la Junta de Andalucía competentes en determinadas prestaciones y recursos, de manera que ello les imposibilita ofrecer una adecuada orientación e información a la ciudadanía y, en ocasiones, les impide iniciar o impulsar alguna solicitud de la que pudiera beneficiarse la persona afectada.

3º. Falta de medios materiales y equipos informáticos suficientes. Hay veces que los profesionales tienen que compartir ordenadores. No ha habido equipos suficientes para realizar teletrabajo y en general han tenido que trabajar con sus propios teléfonos y ordenadores personales.

#### 2. Prestaciones y recursos de servicios sociales:

##### 1º. Renta Mínima de Inserción:

En lo que atañe a la renta mínima de inserción, se destacó que la tardanza en resolver un expediente no es inferior a un año.

La demora aludida se traduce, a su vez, en que el derecho se reduce a una mera prestación que se abona de una sola vez (no mes a mes) y que lleva a la renovación simultánea de la renta, sin opción a plan de inclusión sociolaboral.

##### 2º. Ingreso Mínimo vital:

Tardanza en la prestación. Muy altas expectativas y sobrecarga de trabajo en una prestación en la que en principio no tienen competencias pero que en la práctica les hace tener que ayudar a los usuarios en su tramitación para la que no se ha recibido formación ni tienen medios personales para llevarlo a cabo.

##### 3º. Dependencia:

Respecto al Sistema de la Dependencia nos ofrecen una visión similar, aduciendo que el sistema está colapsado en varios puntos, tienen que atender a una población que les demanda la agilización del procedimiento administrativo para poder establecer unas prestaciones a la población. Por lo que atañe a la propuesta de PIA que a los SSCC compete, la tardanza que les afecta está determinada por el desequilibrio entre número de solicitudes y personal del servicio.

Valoración de la situación de dependencia: 9 meses.



Aprobación del recurso propuesto en el PIA: plazo variable en función del tipo de recurso propuesto: para el SAD suele ser 1 año; y para el SAR un año y dos meses desde la validación, destacando en este sentido que la referida validación se efectúa desde la Junta en un tiempo que excede los 4 meses.

Falta de residencias para atender a las personas mayores. Insuficiencia de plazas residenciales destinadas a perfiles específicos de discapacidad y ejemplifican con una persona interesada afectada por autismo cuyo nombre citan.

4°. Discapacidad: Continua el retraso generalizado en el procedimiento de discapacidad. Los Equipos de Valoración están tardando entre nueve y doce meses en citar a la persona solicitante de su reconocimiento, a efectos de valoración. A lo que hay que sumar el tiempo posterior hasta recibir la resolución.

5°. Retraso en los pagos de ayudas al alquiler y la falta de vivienda para personas sin recursos suficientes. Problemática de la ocupación de viviendas.

6°. Falta de recursos socioculturales y de dinamización comunitarios. Nos denuncian los retrasos en los pagos de las Ayudas al Alquiler.

7°.- También aluden, en lo que atañe a adicciones, al programa destinado a este fin La falta de Centro de Tratamiento Ambulatorio en algunas localidades y la falta de subvenciones.

## 4. Quejas no admitidas y sus causas

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

...

En materia de ordenación económica e igualmente relacionada con la pandemia y sus efectos económicos y sociales, destacan las quejas presentadas por varias entidades colectivas en referencia a la gestión de la actividad de comercio ambulante desde que se decretó el estado de alarma para contener la crisis sanitaria (queja 20/1712). Esta queja se trasladó al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, en tanto que se refería a las restricciones derivadas del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo.

Ello no obstante, teniendo en cuenta las posibilidades que se fueron abriendo al ponerse en marcha el *Plan para la transición a una nueva normalidad* y, en particular, las medidas de flexibilización de las restricciones en el subsector del comercio en mercadillos, el Defensor del Pueblo Andaluz abrió una queja de oficio para examinar la intervención de la Administración autonómica y local de Andalucía en el proceso de reactivación del comercio ambulante y ante el objetivo de mejora y modernización del sector (queja 20/5397). Así mismo, el Defensor del Pueblo Andaluz ha impulsado un proceso de mediación entre determinados ayuntamientos y diversas entidades que representan a un buen número de personas empleadas en el sector.

...

## 5. Colaboración de las Administraciones Públicas con la Institución

...

Remitida la Advertencia, en 2 expedientes nos hemos visto obligados a declarar que la actitud de una Administración ha sido entorpecedora de nuestras funciones, remitiendo la correspondiente Resolución al Parlamento de Andalucía para su publicación en el Boletín Oficial del Parlamento de Andalucía. Se trata de las quejas siguientes:

Q 17/4629, correspondiente al Ayuntamiento de La Puerta de Segura.

Q 18/5098 correspondiente a la empresa ALGESA, del Ayuntamiento de Algeciras.

...



## REVISTA DEL INFORME ANUAL

### 03. Nuestras propuestas

#### Suelo no urbanizable

##### Nuestro reiterado compromiso con su protección para preservar sus valores naturales, medioambientales y agrícolas

Esta Institución viene poniendo de manifiesto las graves agresiones que se perpetran en nuestro territorio contra el suelo no urbanizable como consecuencia de la ejecución de obras y edificaciones no autorizadas con el importante daño, en muchos casos irreparable, que ello conlleva para sus valores naturales, medioambientales y agrícolas ([queja 19/4486](#)).

Estas actuaciones ilegales, si queremos evitar o, al menos paliar, sus consecuencias, exigen una rápida respuesta de los poderes públicos, a fin de que estas edificaciones no se consoliden. Estos atentados a importantes valores naturales se producen, en muchos casos, en pequeños municipios que se encuentran presionados por una especulación urbanística depredadora y que la ausencia de una adecuada respuesta por parte de los responsables municipales cabe atribuirle, por un lado, a la insuficiencia de medios técnicos y personales que padecen, pero tampoco cabe desdeñar que, en muchos supuestos, la cercanía y las relaciones cotidianas de vecindad entre las autoridades locales y los infractores hacen difícil y complejo que se impongan y ejecuten las sanciones y las demoliciones que puedan resultar procedentes.

“Poner freno de forma definitiva a la proliferación de edificaciones irregulares en Andalucía”

Es por ello que como Institución del Defensor del Pueblo andaluz hemos pedido tanto a la Administración Autonómica como a las Diputaciones Provinciales que fortalezcan y presten asistencia a los Servicios Jurídicos y Técnicos de los pequeños municipios, mediante convenios de colaboración que, de forma permanente, permitan combatir eficazmente y con los medios necesarios las infracciones urbanísticas que se cometan.

A la vista de las respuestas recibidas, hemos podido valorar que las construcciones, edificaciones e instalaciones sin licencia o autorización en suelo no urbanizable constituyen actuaciones desarrolladas al margen de la legalidad que suponen un beneficio particular, pero perjudican a la sociedad por cuanto contaminan, urbanística y visualmente, espacios que, en muchos supuestos, poseen una extraordinaria calidad

paisajística, ambiental, agrícola, etcétera.

Dada la política de hechos consumados de los infractores y los medios técnicos actuales mediante los cuales es posible levantar edificaciones en plazos de tiempo relativamente breves, estas actuaciones si no son frenadas con eficacia y rapidez, determinan que otras personas, ante la pasividad municipal, incurran en similares infracciones, originando la proliferación de edificaciones aisladas que destruyen los valores ambientales que pertenecen a la sociedad. Es muy necesario un ejercicio riguroso de la disciplina urbanística para impedir las y perseguirlas.

Por eso, nuestra llamada a la intervención en estos casos de otras Administraciones, no tan cercanas a las personas infractoras, como la Autonómica o Provincial, constituye en definitiva la motivación última de esta actuación de oficio.

En relación con ello, no podemos dejar de mencionar en esta valoración la segunda parte del problema que versa sobre qué hacer ante las edificaciones irregulares en suelo no urbanizable una vez que ya están concluidas.

A este respecto, varias han sido las iniciativas que desde hace años ha emprendido el Gobierno andaluz, entre las que cabe citar la más reciente, el Decreto-Ley 3/2019 de 24 de septiembre, de medidas urgentes



para la adecuación ambiental y territorial de las edificaciones irregulares en la Comunidad Autónoma de Andalucía. Esta norma tiene como finalidad **poner freno de forma definitiva a la proliferación de edificaciones irregulares en Andalucía**, mientras se redacta la nueva ley que regule y ordene de modo total y completo la actividad urbanística en nuestra Comunidad.

El artículo 141.2 de la Constitución Española determina que el gobierno y la administración autónoma de las provincias estarán encomendados a Diputaciones u otras Corporaciones de carácter representativo.

El artículo 96 del Estatuto de Autonomía de Andalucía se pronuncia en similares términos añadiendo que las Diputaciones Provinciales, entre sus competencias, asumen la gestión de las funciones propias de la coordinación municipal, asesoramiento, asistencia y cooperación con los municipios, especialmente los de menor población que requieran de estos servicios, así como la posible prestación de algunos servicios supramunicipales, en los términos y supuestos que establezca la legislación de la Comunidad Autónoma.

La Ley 11/1987, de 26 de diciembre, reguladora de las Relaciones entre la Comunidad Autónoma de Andalucía y las Diputaciones Provinciales de su territorio, prevé la cobertura de insuficiencias y deficiencias de las Entidades locales, preferentemente con población inferior a 20.000 habitantes y así se recoge en su artículo 5.2º. Y concreta el artículo 6 que las Diputaciones coordinan, en el ámbito de su territorio, los servicios municipales para garantizar su efectiva prestación, cooperando con las Entidades locales, preferentemente con población inferior a 20.000 habitantes, cuando la falta de recursos o insuficiente capacidad de gestión impida la adecuada prestación de los servicios municipales obligatorios establecidos en la Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local.

Por otra parte, Ley 5/2010, de 11 de junio, de autonomía local de Andalucía, prevé en su artículo 11 que con la finalidad de asegurar el ejercicio íntegro de las competencias municipales, las competencias de asistencia que la provincia preste a los municipios, por sí o asociados, podrán consistir, entre otras, en asistencia técnica de información, asesoramiento, realización de estudios, elaboración de planes y disposiciones, formación y apoyo tecnológico; asistencia económica para la financiación de inversiones, actividades y servicios municipales; asistencia material de prestación de servicios municipales. En todo caso, se contempla que **la asistencia provincial podrá ser obligatoria, cuando la provincia deba prestarla a solicitud de los municipios, o concertada**.

Por otra parte, en virtud del art. 12 de la misma norma, en la asistencia técnica de la provincia al municipio se encuentra la **elaboración y disciplina del planeamiento urbanístico y de instrumentos de gestión urbanística**.

Asimismo, se regula que la solicitud de asistencia técnica se tramitará mediante un procedimiento basado en los principios de eficacia, transparencia y celeridad y la decisión que adopte la Diputación Provincial será motivada con referencia a los criterios normativos establecidos.

En cuanto a la asistencia material de la provincia al municipio, el artículo 14 contempla que la provincia prestará **los servicios básicos municipales en caso de incapacidad o insuficiencia de un municipio, cuando este así lo solicite**, correspondiéndole la determinación de la forma de gestión del servicio y las potestades inherentes a su ejercicio.

Finalmente la provincia, **prestará obligatoriamente el servicio de disciplina urbanística y ambiental a los municipios que lo soliciten**, en la forma y casos en que lo determine una norma provincial.

En este marco regulatorio competencial, hemos formulado 4 recomendaciones (**Resolución**) encaminadas a paliar las carencias de los pequeños municipios a la hora de afrontar el grave problema de las agresiones al suelo no urbanizable de nuestra Comunidad Autónoma.

Más información en Informe Anual 2020. Capítulo 1.14 Urbanismo y Ordenación del Territorio, epígrafe 1.14.2.1.2.



## 04. Mejorar las normas

### Vehículos de transporte de movilidad personal en tiempos de pandemia

#### Uno de los efectos de la crisis sanitaria ocasionada por la pandemia del coronavirus ha sido un aumento del uso de la bicicleta, habiéndose registrado de forma paralela un considerable aumento de sus ventas

Es por esta razón que se demanda por amplios sectores sociales medidas de apoyo por parte de las administraciones para que este medio de transporte se consolide como una alternativa real frente a los transportes motorizados.

Estos vehículos constituyen, además, una buena alternativa para eludir el peligro de contagio de los metros y autobuses en las horas punta y, por ello, se está utilizando cada vez más como medio para realizar los trayectos diarios al trabajo o a otras actividades cotidianas.

Algunos ayuntamientos, conscientes de esta realidad, han tomado medidas para facilitar este tipo de transporte que resulta menos contaminante e invasivo de los espacios públicos.

A nivel estatal, las competencias sobre organización de la movilidad las ostenta el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, que ha puesto en marcha un proceso participativo para elaborar una Ley de Movilidad Sostenible que potencie los modos de transporte menos contaminantes.

En este orden de cosas, la Red de Ciudades por la Bicicleta presentó durante el estado de alarma un plan de choque que incluía entre otras medidas **ampliar las redes ciclistas**, coordinar los semáforos para priorizar peatones y ciclistas, hacer respetar los límites de velocidad, facilitar espacios de aparcamiento seguro y la puesta en marcha de ayudas para la compra de bicicletas.

Pues bien, en el marco descrito, cabe resaltar que en 2020 concluía la vigencia del Plan Andaluz de la Bicicleta 2014-2020. Un ambicioso Plan que, por diversas circunstancias, no ha alcanzado los propósitos iniciales en cuanto a la creación de infraestructuras destinadas al uso de este medio de transporte personal.

El Plan pretendía propiciar un mayor uso de este medio de transporte y aportar el marco estratégico que contribuyera a la obtención de los objetivos territoriales y ambientales que tenía planteada la Comunidad Autónoma Andaluza. Constituyó una apuesta en favor de la movilidad sostenible, al abordar no solo la infraestructura viaria, sino también elementos complementarios como aparcamientos, la intermodalidad o medidas de concienciación ciudadana y de gestión.

Las inversiones previstas en el Plan se contemplaban en cuatro programas: Redes Urbanas, Redes Metropolitanas, Aparcamientos y Red Autonómica, ascendiendo a una cuantía total de 421,47 millones de euros a desembolsar durante su periodo de vigencia.

Desgraciadamente, los recortes presupuestarios derivados de la crisis económica que ha venido afectado a nuestro país y a nuestra Comunidad Autónoma en los últimos años, en concreto desde 2008, han impedido que estas inversiones se hayan podido desembolsar y, por tanto, las infraestructuras con las que se pretendía contar no han llegado a ejecutarse. También se ha cuestionado jurídicamente que la Junta de Andalucía pueda invertir cantidades en la ejecución de infraestructuras de titularidad municipal.

En comparecencia parlamentaria de la titular de la Consejería en 2019 se manifestó que únicamente se habían ejecutado 142,2 kilómetros de carril bici de los 4.392 previstos en el plan. Concretamente, a un año de finalizar, se habían construido 13 kilómetros en Sevilla, 10 de Córdoba y 2,3 kilómetros de Huelva, destacando que en Málaga no se había ejecutado un solo kilómetro nuevo de carril bici durante estos años.

No cabe desconocer que la situación de crisis económica antes citada obligó a un replanteamiento de las inversiones previstas y a priorizar necesariamente la implementación de políticas sectoriales destinadas, al menos, a sostener los servicios públicos básicos y las demandas sociales más inmediatas. La actual situación de crisis sanitaria, económica y social generada por la pandemia del COVID-19 no hace sino ahondar en la necesidad de priorizar el uso de los recursos económicos a las mismas finalidades antes citadas.



Ello exige revisar con realismo, eficacia, celeridad y proporcionalidad, las políticas a desarrollar, de forma que planes tan relevantes y con tanta incidencia en los derechos a un medio ambiente adecuado y a la protección de salud, como el Plan Andaluz de la Bicicleta, se vuelvan a retomar en un marco adecuado al nuevo escenario económico intentando priorizar aquellas actuaciones de mayor interés.

El incumplimiento del plan por problemas de financiación hubiera debido determinar, en su momento, que se dieran los pasos necesarios e imprescindibles para que la revisión del plan se abordara con rigor, se discutieran las alternativas y se fijaran, de manera consensuada, los objetivos a conseguir. No podemos apreciar que se actuara en tal sentido y, finalizando la vigencia del frustrado Plan 2014-2020, esta Institución estimó que la demanda social y la apuesta por un desarrollo equilibrado y sostenible exige, atendiendo a la demanda social inicialmente expuesta, que se vuelva a apostar en la medida de los recursos disponibles por un uso decidido de la bicicleta impulsando políticas públicas que mejoren y aumenten las infraestructuras para ello.

Por estas razones, resultaba oportuna la apertura de una queja de oficio, [queja 20/7140](#) con objeto de recabar de la Viceconsejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio su posicionamiento acerca de estas cuestiones, teniendo en cuenta que se ven afectados derechos constitucionales como el de protección de la salud (artículo 43 CE), a disfrutar de un medio ambiente adecuado para el desarrollo de la persona (artículo 45 CE), así como el deber de los poderes públicos de fomentar la educación física y el deporte (artículo 43 CE).

Más información en Informe Anual 2020. Capítulo 1.9. Movilidad y Accesibilidad, epígrafe 1.9.1

## Ubicación de contenedores de residuos. La búsqueda de la equidad en el reparto de las cargas ambientales

El lugar donde se ubican los contenedores de recogida de residuos urbanos es causa frecuente de protestas y reclamaciones por parte de aquellas personas que discrepan del sitio elegido por los responsables del servicio.

La causa mas frecuente de discrepancia es la motivada por las molestias que generan los contenedores a quienes tienen su vivienda en la proximidad de los mismos, ya sea por los olores que desprenden; por los problemas higiénicos que conllevan; por los riesgos de incendio; o por los ruidos provocados por los usuarios al depositar los residuos y, especialmente, por los vehículos de recogida.

La resolución de este tipo de quejas no es sencilla, por cuanto en el fondo subyace el problema de determinar en qué medida está justificado que unas personas deban soportar una carga mayor que otras en relación con la prestación de un servicio público.

Es evidente que la prestación del servicio de recogida y tratamiento de residuos urbanos conlleva una serie de molestias e inconvenientes que los vecinos deben soportar porque son inevitables y necesarios para posibilitar una adecuada prestación del servicio. Se trata por tanto de un deber jurídico o una carga que el ordenamiento jurídico impone al ciudadano en aras del bien común que supone la prestación de un servicio tan esencial.

No obstante, este deber jurídico puede convertirse en una carga injusta si se comprueba que las molestias soportadas resultan evitables o pueden disminuirse, sin que ello conlleve un detrimento en la prestación del servicio o perjudique los derechos de terceros.

El dilema que se plantea en las quejas recibidas es cómo dilucidar en qué supuestos estamos ante un deber jurídico inevitable y cuándo ante una carga injusta. Para solventar este debate resulta imprescindible obtener de los servicios correspondientes información que acredite si existe alguna opción que evite o minimice las molestias, sin que ello suponga un detrimento notorio en la prestación del servicio.

Partiendo de esta información, hemos podido concluir en ocasiones que existen alternativas para la ubicación de los contenedores menos gravosas para los vecinos, que pueden adoptarse por los servicios de recogida y tratamiento de residuos sin perjuicio de su correcto funcionamiento. En otras ocasiones, por el contrario, no existe una opción mas adecuada que la elegida, ya que los cambios propuestos impedirían o dificultarían la correcta prestación del servicio.



Especialmente complicadas son aquellas que demuestran que existen diversas ubicaciones posibles para los contenedores, pero todas ocasionan molestias a las personas que viven en las proximidades.

En estos supuestos, la opción de esta Institución pasa por solicitar de los servicios municipales que se realice una rotación en la ubicación de los contenedores, de modo que no sean siempre los mismos los que deban soportar las cargas derivadas de este servicio.

Sobre esta cuestión, siempre controvertida, existe una amplia jurisprudencia que viene sirviendo de guía a esta Institución en sus actuaciones y orientando sus propuestas a los responsables de los servicios de recogida y tratamiento de residuos.

Así, la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, sala de lo contencioso-administrativo, sección 1ª, Sevilla, de 15 de mayo de 2002, que dice que:

“...existe un hecho insoslayable que es el de la situación de los contenedores en relación con los balcones de la Señora T. L. que no podemos pasar por alto. A esa finca sí le afectan de un modo mayor los perjuicios generales que se concretan en ella, hasta el punto de que los olores pueden ser en determinadas épocas del año muy intensos, y existen otros riesgos no desdeñables como el incendio que podría entrañar un riesgo cierto. Ese es un hecho irrefutable que resulta de la prueba existente, y que nos obliga a anular el acto y a imponer a la Administración la obligación de retirar los contenedores de su ubicación actual. Ahora bien, dicho lo anterior, la Sala no puede determinar el lugar al que la Administración puede llevar los contenedores y cuál pueda ser su ubicación futura. Esa es una solución discrecional que la Administración deberá adoptar entre las varias posibles, y ello de acuerdo con la prohibición que a los Tribunales impone el apartado 2 del artículo 71 de la vigente LJCA”.

En iguales términos se pronuncia la Sentencia del Juzgado de lo Contencioso-administrativo núm. 10 de Barcelona, de 21 de marzo de 2011, en un caso en el que los contenedores objeto de la reclamación se encontraban a 100 metros del domicilio de las afectadas, generando contaminación odorífera o atmosférica por malos olores.

Del mismo modo, la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León, sala de lo contencioso-administrativo, sección 3ª, de 30 de enero de 2014, condena al Ayuntamiento de Valladolid a reubicar una batería de contenedores soterrados situados junto a la fachada de un local comercial, y que resuelve lo siguiente:

“(…) a la hora de conjugar tanto el interés público como el interés particular, han de tenerse en cuenta razones de peso como son las de utilidad pública, como también otra serie de razones de interés particular, y aunque resulta innegable la prevalencia del interés público el mismo ha de ejercerse de manera que pueda inferir con la menor intensidad posible en los intereses particulares. Efectivamente han de soportarse por los ciudadanos los inconvenientes que pueda suponer en este caso la existencia de contenedores de basuras cerca de las edificaciones, sin embargo ha de tratarse de lograr una mínima afección a los intereses particulares en contraposición. Esta conjugación ha de posibilitar soluciones que compaginen los mismos, pues efectivamente se puede apreciar que en la ubicación actual los contenedores ocupan casi la totalidad de la fachada del local del recurrente (...) por lo que tratándose de dos bloques de contenedores perfectamente independientes, se considera más adecuada a la defensa de todos los intereses en juego la reubicación de uno de los bloques de contenedores instalados en la C/ Fray Luis de León de manera que se deje expedita al menos de la mitad de la fachada del local del recurrente (...)”.

Esta Sentencia de Castilla y León concluye estimando que ha existido una actuación arbitraria, y señala: “(...) que tras ponderar y valorar los intereses en juego, tanto los públicos como los privados, ha habido un exceso injustificado en el sacrificio de los privados, por lo que debe reubicarse una parte de los contenedores en otro lugar”.

Esta jurisprudencia, aplicada a las circunstancias concurrentes en cada caso, es la que esta Institución traslada a los Ayuntamientos titulares del servicio, pidiéndoles que la tengan presente a la hora de valorar la situación denunciada en cada caso.

*Más información en Informe Anual 2020. Capítulo 1.13. Sostenibilidad, Medioambiente y Obras Públicas, epígrafe 1.13.2.1.5*





## Convocatorias exprés

### Los efectos de la pandemia de la Covid-19 también se han dejado sentir en la organización de los servicios públicos y, más concretamente, en los procesos urgentes que se han convocado para el acceso al empleo público

Ante estas circunstancias, la Administración de la Junta de Andalucía ha promovido, entre marzo y septiembre de 2020, **27 convocatorias por vía excepcional y urgente** para la cobertura temporal de 1.181 plazas ante la situación de emergencia, por razones de salud pública, que ha ocasionado la pandemia de la Covid-19. Las denominadas "convocatorias exprés" que han generado la presentación de un elevado número de quejas ante esta Institución.

Estas convocatorias se amparaban en el Decreto-ley 6/2020, de 30 de marzo, de medidas extraordinarias y urgentes para garantizar la prestación adecuada de los servicios públicos en sectores esenciales que pudieran verse afectados por los efectos de la pandemia. En base a este marco legal, la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública adopta la Resolución de 14 de abril de 2020, en cuyo Anexo se aprueban las Bases que articulan este procedimiento de emergencia para la selección del personal funcionario interino y laboral temporal.

De acuerdo con las mismas, las primeras personas a la hora de optar a uno de estos empleos serían las integrantes de las distintas bolsas de personal funcionario o laboral. Y, una vez agotadas las mismas, se realizaría una convocatoria pública a la que podrían concurrir todas aquellas personas que reunieran los requisitos de titulación o experiencia exigidas, debiendo presentar su solicitud, vía email, en un plazo de 24 horas desde la publicación de la oferta.

Dicho procedimiento fue utilizado para la provisión de las plazas de auxiliar de playa dentro del Plan "playas seguras 2020", aprobado por el Consejo de Gobierno en sesión de 26 de mayo de 2020, en el marco de las medidas previstas en el Decreto-ley 12/2020, y que motivó la presentación de numerosas quejas ante esta Institución en las que las personas interesadas mostraba su disconformidad con el proceso de selección seguido. En este caso, al apreciar circunstancias de emergencia que concurrían en esta convocatoria, ante la inmediatez de un riesgo para la salud pública, consideramos que la misma se encontraba habilitada por la normativa en vigor a que hemos hecho referencia.

No obstante, con posterioridad se han seguido realizando otras convocatorias de estas características para otras áreas de actividad de la Administración autonómica, en las que, en nuestra opinión, no queda justificada su directa relación con la situación de emergencia sanitaria y que han dado lugar a un número muy elevado de quejas ante esta Defensoría.

Tras valorar la situación, procedimos a la admisión de estas quejas ante la posible vulneración de los principios constitucionales de acceso al empleo público en dichas convocatorias, así como la posible extralimitación que se pudiera estar produciendo por el uso no justificado de las mismas y su carácter discriminatorio.

En los informes remitidos por la Secretaría General para la Administración Pública, se viene a justificar este tipo de contrataciones urgentes atendiendo a la situación crítica en la que determinados servicios públicos se encontraban, como consecuencia de la evolución de la pandemia en el ámbito de nuestra Comunidad Autónoma. Asimismo se justifica esta forma de proceder por la necesidad de prestar el servicio público de forma adecuada y satisfactoria, para lo que se requiere la correspondiente dotación de recursos humanos con carácter de urgencia, debiendo agilizarse todos los trámites que conlleva este procedimiento de contratación por parte de la Administración.

Asimismo, se insiste en la adecuación de los procesos de selección realizados a los principios constitucionales que rigen en esta materia, toda vez que la primera opción para seleccionar a las personas que vayan a ocupar los puestos ofertados es la de acudir a las correspondientes bolsas, ordenadas con arreglo a dichos principios. Y, ante la insuficiencia de posibles candidatos para acceder a dichos puestos en las mismas, es cuando se acudiría al procedimiento excepcional y urgente que resulta cuestionado.



Sin embargo, según nos informa la propia Administración, la realidad es que en **solo 4 procesos los puestos ofertados se han cubierto a través de las bolsas, teniendo que acudir a las "convocatorias exprés" en los 23 restantes.**

En este sentido, mientras esperábamos los sucesivos informes solicitados a la Administración de la Junta de Andalucía en relación con este asunto, tuvimos conocimiento del Auto de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, de 26 de noviembre de 2020, acordando la suspensión cautelar de una de estas convocatorias.

En el Auto judicial se reitera la doctrina constitucional que sostiene la relación recíproca que discurre entre el derecho a la igualdad en el acceso a las funciones y cargos públicos, consagrado en el art. 23.2 de la Constitución, y los principios de mérito y capacidad que deben regir dicho acceso, según el art. 103.3 de dicho Texto. En base a ello, y en relación con el proceso impugnado se afirma que, *"establecer un proceso selectivo que respete los principios de mérito y capacidad no conlleva necesariamente el retraso en la cobertura inmediata de los puestos de trabajo"*, añadiendo que *"se puede y debe agilizar el procedimiento de nombramiento o contratación, posponiendo determinados trámites en esta situación extraordinaria y excepcional, pero no llegando al extremo de prescindir de los principios de mérito y capacidad, constitucionalmente consagrados"*. Hasta el punto, de que, como se señala en dicho Auto, en la convocatoria en cuestión, *"para trabajar presencialmente, no haya más "mérito" y criterio de selección que tener la fortuna de que la solicitud tenga entrada antes de que se adjudiquen las plazas que se ofertan"*.

Finalmente, la propia Administración de la Junta de Andalucía ha corregido, en parte, esta situación, modificándose la Resolución de la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública de 14 de abril de 2020, por otra posterior de dicho centro directivo, de 14 de enero de 2021. Introduciendo para estos procesos, cuando se agotan los efectivos de las bolsas, otros procedimientos de selección más respetuosos con los principios de mérito y capacidad, como son el acudir a personas que hubieran superado un ejercicio en una oposición equivalente y, si tampoco pudieran cubrirse por esta vía todas las plazas, remitiendo oferta de empleo al Servicio Andaluz de Empleo.

Bienvenida sea esta modificación y todas aquellas que permitan garantizar de forma efectiva los derechos y principios que garantiza la Constitución y el Estatuto de Autonomía para Andalucía a la ciudadanía para el acceso al empleo público.

Más Información en Informe Anual 2020. Capítulo 1.5. Empleo, Trabajo y Seguridad Social, epígrafe 1.5.2.5.1

## 05 Atender las quejas

### De inmigrantes a nuevos vecinos

#### La importancia de los ayuntamientos en el proceso de inclusión social de las personas migrantes

La Administración Local, como la más cercana y próxima, juega un papel especialmente relevante en la atención social de su ciudadanía. El conocimiento de la realidad de sus vecinos, de sus inquietudes e idiosincrasia, la convierte en la competente en el abordaje de cuestiones tan relevantes como la *"evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social (art.25.e de la Ley 7/1985)"* o la gestión del padrón municipal de habitantes.

Ambas cuestiones adquieren una especial relevancia para las personas migrantes que desean fijar su residencia en nuestra región, necesitando la acogida de todos los agentes de la sociedad receptora. Un ejemplo de esta realidad son las quejas que hemos recibido en esta Institución en los últimos meses relacionadas con la atención facilitada por los ayuntamientos a sus vecinos de origen inmigrante, tanto por su regularización administrativa, como por el empadronamiento o con el trato recibido por sus técnicos.

La Ley de Autonomía Local de Andalucía, Ley 5/2010 de 11 de junio, en su artículo 9.28 establece que los municipios andaluces tienen atribuidas las competencias en la ejecución de las políticas de inmigración a



### través de la acreditación del arraigo para la integración social de inmigrantes, así como la acreditación de la adecuación de la vivienda para el reagrupamiento familiar de inmigrantes.

Por incidencias en la elaboración de los **informes de inserción**, retrasos en su entrega o disparidad de criterios para su emisión, se formularon ante esta Defensoría expedientes de queja y es que, pese a que desde la Secretaría General de Migraciones se publicó la Instrucción DGI/SGRJ/3/2011 sobre la aplicación del reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, estableciendo tanto los requisitos como el procedimiento e incluso los modelos de informes, en la actualidad los afectados nos denuncian las **trabas y dificultades que encuentran para la consecución de esta valoración, vital para su regularización**.

Tras nuestra intervención, detectamos municipios que exigen una carencia mínima de empadronamiento para acceder a entrevistar a los solicitantes de este informe o la exigencia de documentación que no se recoge en la instrucción indicada. Ante esta realidad desde esta Defensoría hemos solicitado a la Secretaría General de Migraciones que nos informe sobre la vigencia de esta instrucción y sobre los criterios que deben observarse para valorar la integración de los inmigrantes.

El **empadronamiento** también ha motivado la apertura de diversos expedientes de queja. La tramitación del alta en el padrón municipal de habitantes adquiere una especial relevancia para estos nuevos vecinos por lo que supone para alcanzar su integración real y su plena inclusión social. Así denunciaban temporeros migrantes en los invernaderos del poniente andaluz que desde las corporaciones no se tramita su alta en el padrón por no encontrarse en sus domicilios cuando se personan los técnicos municipales para las correspondientes averiguaciones.

Es por ello por lo que desde esta Institución se ha instado a que se adecuen estas gestiones a la realidad de estos vecinos, programando estas visitas en horarios compatibles con sus jornadas laborales.

Situaciones como las detalladas perfilan una administración local que, lejos de acompañar al inmigrante en su integración y facilitar su incorporación como miembro de su localidad, les dificulta este duro proceso. Los ayuntamientos deben adecuarse a las nuevas realidades y perfiles de estos vecinos, adaptando horarios, formándose en modelos multiculturales que propicien una participación activa de todos para cumplir con su labor y principal objetivo, ser la administración más cercana y próxima a la ciudadanía.

Desde esta Institución supervisaremos la gestión municipal de cuestiones tan sensibles como las descritas, velando por el cumplimiento de la normativa de aplicación para garantizar el acceso de los migrantes a todos los servicios municipales en igualdad de derechos y deberes que el resto de sus vecinos.

Más información en Informe Anual 2020. Capítulo 1.10. Personas Migrantes, epígrafes 1.10.2.2. y 1.10.2.3

## 06 Atención e información ciudadana

### Mejorar y humanizar los servicios de Información y atención ciudadana

*Ya va para un año que la vida, eso tan serio que decía Gil de Biedma, se volvió del revés y nos sacó la lengua de su peor caricatura. Todo empieza a ser otra cosa, aunque para alguna gente la vida seguía siendo la de siempre: ese inhóspito lugar donde vivir es abrirle la puerta a la tristeza. O a la rabia, que es una de las maneras más legítimas de enfrentarse a la desesperación.* (Alfons Cervera)<sup>3</sup>

Durante este año hemos podido comprobar que las personas que se encontraban ya en una situación de vulnerabilidad social previa a la crisis sanitaria, han visto incrementadas sus dificultades para hacer frente a sus necesidades más básicas.

La llegada de la pandemia se produjo en un contexto en el que una parte más que considerable de la ciudadanía no había tenido tiempo de comenzar a recuperarse de los efectos de la crisis económica que comenzó en 2008. Jóvenes, mujeres con hijos, personas mayores de 45 años expulsadas del mercado de trabajo, personas sin hogar, inmigrantes, trabajadores precarios con bajos salarios y con contratos

<sup>3</sup> [https://www.infolibre.es/noticias/opinion/plaza\\_publica/2021/02/02/nos\\_ponemos\\_salvar\\_semana\\_santa\\_116178\\_2003.html](https://www.infolibre.es/noticias/opinion/plaza_publica/2021/02/02/nos_ponemos_salvar_semana_santa_116178_2003.html)



temporales y personas con alquileres altos y sueldos bajos se han tenido que apretar todavía más un cinturón sin espacio para nuevos agujeros.<sup>4</sup>

Ante este escenario en el que la Administración pública debería actuar, si cabe, con más **eficiencia y eficacia**, nos hemos encontrado que la Administración pública es un vehículo penosamente adaptado a las necesidades de 2020.

Prestaciones que aprueban para atender a las personas en situación de vulnerabilidad social y que por las propias características deben de tener un procedimiento rápido y fácil de usar se convierten, en palabras de Sara Mesa<sup>5</sup>, en un **laberinto burocrático**: "La máquina burocrática no está pensada ni diseñada a su favor; lo contrario es más verdadero".

Así nos hemos encontrado con prestaciones como la Renta Mínima de Andalucía que se debía tramitar en dos meses, las ayudas al alquiler o las prestaciones no contributivas, en tres meses, que están tardando más de un año y reinando el silencio administrativo negativo en todas ellas.

Víctor Almonacid, Secretario de un Ayuntamiento, nos decía en una conferencia de finales de 2020: *Quería que sintieseis lo que siente un ciudadano. ¿Puede haber algo más indignante y bochornoso que el silencio admwtivo? Que una persona se dirija a la Administración y que ésta no se digne a contestarle es absolutamente vergonzoso. ¿Por qué o para quién existimos?*<sup>6</sup>

El cierre, lógico y necesario, en un primer momento de las Administraciones públicas dejó indefensos a grandes sectores de la población y puso en evidencia el retraso de la puesta en marcha de una buena Administración electrónica en muchos de los organismos que debían gestionar procedimientos y prestaciones sociales así como que dicha administración no estaba preparada para esta situación.

En los dos primeros meses del estado de alarma, nos encontramos con que muchos de los procedimientos de ayudas y de prestaciones sociales no podían seguir tramitándose porque la mayoría de los expedientes no estaban digitalizados y el personal funcionario que debía tramitarlos, no podía acudir a la oficina, ni disponía de medios ni habilidades para realizar esta prestación de servicios a través del teletrabajo.

Y por otro lado, **la brecha digital**. Durante todo este año hemos detectado las dificultades para tramitar solicitudes de manera informática para la mayoría de las personas, al carecer de certificado digital y por la propia falta de claridad de los formularios. Además de que las **nuevas tecnologías no están al alcance de todos**. No toda la población tiene acceso a equipos informáticos con conexión a internet y la mayoría de procedimientos son muy complicados de realizar por este medio.

Procedimientos mal diseñados y nada amigables en su utilización; trámites que exigían la aportación de documentos que no estaban al alcance de una población confinada en sus domicilios; peticiones de datos que ya obraban en poder de la administración y resultaban de difícil o imposible aportación para el solicitante; instrucciones redactadas con un lenguaje burocratizado, difícil de entender para el ciudadano medio y mucho más para las personas vulnerables a las que iban dirigidas.

De todas las reclamaciones recibidas las más repetidas han sido las que denunciaban la inexistencia de canales de atención al público que ayudaran a resolver las dificultades de la tramitación telemática y las que denunciaban la imposibilidad de acceder a información sobre el estado de tramitación de las solicitudes presentadas o de los procedimientos en curso. La desesperación y la indignación ciudadana ante unos teléfonos de información que nunca dejaban de comunicar o nadie contestaba ha sido un auténtico clamor durante todo el periodo de estado de alarma.

**La suspensión de la atención presencial** en muchas de las oficinas de la Administración pública y en los servicios sociales municipales ha afectado a la población más vulnerable, que acudía a las oficinas de manera presencial y que no disponía de destrezas informáticas o de dispositivos electrónicos.

También **consideramos excesiva la necesidad de cita previa para cualquier gestión** ante los registros de la Administración: para presentar un escrito de reclamación previa, una subsanación de solicitudes, presentar prestaciones, solicitar información, etc. Cita previa que la mayoría de las veces se tenía que

4 Guillermo Martínez: Las esenciales no llevan corbata. Revista Público. Especial y Llegó la Pandemia. Junio 2020.

5 Sara Mesa.- Silencio Administrativo. La pobreza en el laberinto burocrático. Editorial Anagrama.

6 Víctor Almonacid.- La nueva normalidad en la nueva Administración.



pedir de manera telemática, ya que los teléfonos en muchas administraciones estaban colapsados o no eran atendidos (Servicios de Empleo Estatal, Seguridad Social, Servicios Sociales, etc.). Además en aquellas administraciones donde era posible solicitar cita previa, se producían retrasos de más de 15 días o un mes para conseguirlas, o directamente informaban de que no había citas disponibles.

Es necesario implantar sistemas ágiles y flexibles de canales de comunicación con los ciudadanos para que ninguna persona se quede atrás en el ejercicio de sus derechos de información o para tramitar sus solicitudes o demandas de prestaciones.

*"Yo he llamado más de 100 veces y no me cogen nunca el teléfono. Como me sale apagado, comunica o fuera de cobertura, no sé nada de mi solicitud, si me falta algún papel o me lo han denegado. En Septiembre hará dos años que solicité la prestación: yo creo que algo no va bien y no sé nada más. ¿Qué se puede hacer para que me cojan el móvil o saber algo de mi salario social? Pido por favor que me ayude a saber más porque no sé que es lo que se puede hacer."*

Desde esta Institución coincidimos con la Recomendación General del Ararteko de 5 de noviembre de 2020 donde se hace una llamada expresa a que todas las Administraciones públicas adopten las medidas imprescindibles para que la atención telefónica y también la presencial, y no solo la telemática, funcionen de forma apropiada para prestar la atención debida a la ciudadanía.

Recomendando que se adopten, *en su caso, medidas de refuerzo en esos servicios asistenciales físicos o la mejora de prestación de servicios por los canales telefónicos, pues ambas vías son las que más utilizan en sus relaciones con las entidades públicas las personas de mayor edad, o las que disponen de menos recursos o carecen de medios tecnológicos o de competencias digitales, y no pueden verse penalizadas por esas circunstancias cuando pueden ser paliadas con medidas preventivas y de refuerzo de personal, ya que ello supone un tratamiento discriminatorio que afecta al principio de igualdad y a la naturaleza del Estado social y de Derecho comprometido con la remoción de los obstáculos, que impiden o dificultan su ejercicio o la participación de las personas en la vida política, económica, cultural y social.*<sup>7</sup>

Desde el Defensor del Pueblo Andaluz hacemos una apuesta decidida por que el servicio público que se ofrezca proporcione siempre y en todo caso proximidad, asistencia personal y asesoramiento, empatía y acompañamiento a quienes sufren desigualdades (también de brecha tecnológica). Esa es la auténtica idea de servicio público. Por ello, entre otras cosas, los servicios de atención a las personas (sanitarios y sociales, entre otros) deben salir revalorizados de esta pandemia y de la tremenda crisis ulterior, así como frente a la revolución tecnológica. Nunca podrán ser totalmente sustituidos por máquinas ni por artefactos digitales. Ese será su gran valor y su gran servicio público.<sup>8</sup>

Más información Informe Anual 2020, capítulo 3. Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía, epígrafe 3

## 07 Servicio de Mediación

### Promover la cultura de Paz

#### Inversión de los modelos de gestión de la confrontación a la colaboración, en aras de la Paz social

La mediación es un nuevo paradigma en nuestro ordenamiento, para la consecución de la justicia, **restablecimiento de la igualdad y protagonismo de la ciudadanía ante la Administración**. La mediación facilita una gestión del conflicto con la participación voluntaria, directa y protagonista de los implicados en el mismo.

Es la *cultura de paz* la que informa la mediación. En ella aprendemos, cómo de forma natural, las personas tendemos a concebir el conflicto como un obstáculo y no como una posibilidad de avance y evolución, en

<sup>7</sup> Recomendación general del Ararteko 4/2020, de 5 de noviembre: Necesidad de reforzar la atención ciudadana para evitar perjuicios en el ejercicio de los derechos de las personas con las Administraciones públicas y de adoptar medidas para luchar contra la exclusión digital en situaciones de emergencia como las derivadas de la pandemia de la Covid-19. [https://www.ararteko.eus/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0\\_5057\\_3.pdf](https://www.ararteko.eus/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_5057_3.pdf)

<sup>8</sup> Ídem: [Pandemia, vulnerabilidad social y administración pública](#).



función de cómo se gestione. En este sentido, la mediación favorece la comprensión de los conflictos de forma global, al abordarlos **desde el diálogo con un enfoque colaborativo**, adaptado a cada contexto, a la realidad social y a las necesidades dinámicas de las personas y organizaciones implicadas.

La gestión global de un conflicto implica integrar además de la conversación de naturaleza jurídica aquella de carácter relacional. Cuestiones como el poder, la identidad, la comunicación y las emociones condicionarán la evolución del conflicto, por lo que resulta esencial integrar y atender dichos aspectos, en los procesos encaminados a su transformación y/o resolución.

Cuando la ciudadanía nos traslada en sus peticiones, de forma recurrente, la falta de respuesta, o silencio de la Administración, desde el enfoque mediador identificamos una primera necesidad a gestionar, "no se siente escuchado", con independencia de la cuestión de fondo del asunto planteado. Por ello, **dar la oportunidad a las personas y a las instituciones a que dialoguen, es una manera de impartir Justicia**. Procurar a la **ciudadanía** un espacio que permita el diálogo con la administración, donde se sienta atendida o escuchada, donde participe en la aportación de ideas y alternativas para resolver la cuestión material planteada, **devolviéndole su sitio y protagonismo**, forma parte de hacer justicia y sobre todo, de humanizarla.

Nuestras experiencias de mediación estos últimos años, nos permiten elaborar conclusiones positivas sobre el método y su aplicación a la gestión de conflictos de los ciudadanos y la Administración. Y no solo por el volumen de acuerdos alcanzados, a los que llegan las personas que se sientan a hablar, incluso cuando no se da un "acuerdo" al uso que solucione la problemática. En estos casos los procesos de diálogos, los participantes han podido gestionar limitaciones, malos entendidos, prejuicios, interpretaciones erróneas, que propician de cara al futuro, una mayor información y en cierta forma un giro o transformación por pequeña que sea, en el aspecto relacional de la problemática.

El sentir de los ciudadanos y de las Administraciones participantes en las mediaciones de la institución, en todos los casos ha sido de agradecimiento y un alto nivel de satisfacción. Los escenarios de mediación, además de un gran número de acuerdos, totales o parciales, han propiciado:

- Reducir la ansiedad, al recuperar la presencia el ciudadano y ante la posibilidad de lograr una resolución consensual.
- Focalizar en cómo los participantes reducirán y resolverán el conflicto, en lugar de hacerlo en las causas y que lo dirigen.
- Clarificar intenciones, facilitar información, guiar próximos pasos, que han permitido tanto la elaborar pactos contingentes, como también diseñar o planificar hojas de ruta para poner fin al conflicto, en atención a los tiempos en la complejidad de los procesos de toma de decisiones de la administración.
- Reactivar, crear o cambiar canales de comunicación y avanzar en la evolución del problema hacia la solución, mejorando la interlocución directa entre los interesados y la administración
- La administración ha encontrado un espacio para explicar limitaciones, complejidades, de una forma más humana, generando un cambio de actitud y percepción más positiva en los ciudadanos, (algo difícil de soportarlo el papel).
- La concurrencia de distintas administraciones ha permitido dotar de mayor eficacia los esfuerzos realizados por ellas , que a veces resulta poco apreciado. Se ha propiciado facilitación de información, disponibilidad técnica, coordinación, cooperación y comunicación fluida, en el marco de su natural vocación de servicio al ciudadano, en ocasiones diluida. El sentir de la Administración en nuestras experiencias de mediación, se dirigen a valorar el giro en el enfoque de gestión colaborador, basado en el dialogo, y la agilidad del método. Queremos recoger el sentir de un técnico de empresa municipal de servicio "antes de empezar agradezco mucho esta reunión al Defensor, pues me encargaron DEFENDER la queja y elaborar un informe. *Como técnico supe que hablando con los interesados podría resolverse, seguro llegamos a una solución, así que felicito al defensor por ofrecer este espacio"*

Ello resulta representativo de la necesidad de evolución y modernización en la gestión de conflictos en el ámbito público. En este sentido debe avanzar hacia la implementación de metodologías como la mediación en aras de *recuperar con el ciudadano dialogo, agilidad, cercanía y simplificación en los tramites, al tiempo que gana en eficacia y eficiencia en las soluciones.*



Agradecemos desde aquí a los ciudadanos y a las administraciones participantes en nuestras mediaciones su voluntad, confianza y compromiso, que nos permite hacer estas valoraciones y seguir creyendo en la posibilidad de cambio de actitud social en la gestión de conflictos que necesitamos como sociedad. Que pasa por la colaboración y el dialogo, de forma preferente a la actitud de defensa en el afrontamiento de los conflictos..

Animamos a las administraciones en la progresiva implementación de la mediación en las estructuras públicas y a fomentar su uso normalizado. La mediación en la última década ha experimentado un gran salto, dispone de un marco jurídico a pesar de ser un recurso social, ya no es únicamente una alternativa al sistema judicial, sino que es una forma de hacer justicia. Esta Institución así lo entendió siendo pionera en la implementación de la mediación en las Oficinas de los Defensores del Pueblo.

Más información Informe Anual 2020, capítulo 2. Mediación, epígrafe 2

## 08. Informes especiales

### Los 13 retos del Defensor del Pueblo andaluz para afrontar la COVID-19

En octubre de 2020, la Institución del Defensor del Pueblo andaluz entregó en el Parlamento de Andalucía el informe extraordinario **Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19. Primera ola de la pandemia**, en el que analiza el impacto de la COVID en el primer semestre de la crisis sanitaria, desde la perspectiva del Defensor como garante de los derechos de la ciudadanía.

Este informe recoge una decena de medidas para aprovechar los retos y las oportunidades que ofrece el proceso de reactivación y recuperación tras la COVID-19, actuaciones encaminadas a avanzar en la igualdad real "y que la **población más vulnerable no vuelva a quedarse atrás**" como consecuencia de una crisis.

"Es necesario mejorar y humanizar los servicios de información y atención ciudadana por parte de las administraciones públicas"

El Informe extraordinario está fundamentado en los más de 5.000 expedientes solo relacionados con la COVID (**1.602 quejas y 3.474 consultas**) gestionados desde el inicio de la pandemia el 14 de marzo hasta el 1 de octubre. Ocho de cada diez personas que acudieron por un motivo relacionado con la COVID nunca antes habían solicitado la actuación de este comisionado parlamentario.

Entre los **13 retos** que la Institución del Defensor propone poner en práctica para salir de esta crisis sanitaria, que ha derivado en una crisis económica y social, están: el fortalecimiento del Sistema Público de Salud; la creación de un sistema integral de atención a las personas mayores; el reforzamiento de los servicios sociales como pilar fundamental del estado del bienestar; la adaptación de ejercicio del derecho a la educación a las necesidades de la sociedad digital y la creación de empleo de calidad. También la lucha contra la pobreza infantil y las situaciones de riesgo para la infancia y la adolescencia; el avance en las políticas de igualdad

de género o la garantía del derecho a la vivienda, así como las medidas de sostenibilidad contra el cambio climático; el reconocimiento del acceso a los servicios de interés general y la oportunidad de la mediación como forma de resolución de conflictos.

Urge adaptar la sociedad a las exigencias de la sociedad de la información, para evitar lo que hemos denominado 'nuevos excluidos' por la imposibilidad o incapacidad de acceder a los recursos tecnológicos. La brecha digital afecta a colectivos muy diversos: personas mayores; personas desfavorecidas social y económicamente; las que viven en zonas rurales aisladas o mal conectadas; personas migrantes, personas con discapacidad; mujeres solas con cargas familiares; etcétera. "Estamos muy lejos de alcanzar los



estándares mínimos que demanda la nueva sociedad de la información. La brecha digital amenaza con convertirse en una nueva forma de exclusión social”, ha señalado el Defensor, Jesús Maeztu, durante su exposición en el Parlamento.

Por otro lado, la experiencia de la COVID ha servido al Defensor del Pueblo andaluz para comprobar la necesidad de mejorar y humanizar los servicios de información y atención ciudadana por parte de las administraciones públicas. Las personas que han acudido al Defensor nos han repetido hasta la saciedad: *No sé a dónde ir. Nadie me escucha. Todo está cerrado. ¿Y yo y mis niños de qué comemos?*

Confiamos en que estas propuestas sirvan para combatir la pobreza y la desigualdad, que deviene de la falta de empleo, y de las consecuencias que tiene en la infancia y la adolescencia, la pobreza infantil. “Debemos equilibrar la igualdad real, con el fin último de que de esta pandemia salgamos todos a la vez, para que así no aumente la desigualdad. Se lo debemos a todos aquellos que están haciendo un sobreesfuerzo en estos meses y a las personas que han fallecido y a sus familiares”, ha dicho el Defensor del Pueblo andaluz, Jesús Maeztu en el Parlamento de Andalucía.